

Manajemen Konflik Pada Lembaga Keuangan Syariah Dalam Perspektif Islam

Muhsinin

Pascasarjana, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Email korespondensi: id.muhsinin3@gmail.com

Abstract

In carrying out the sharia concept, Islamic financial institutions do not only focus on the practice of the contract, but also cover the entire existing system including the handling of conflicts that occur, but these conflicts are usually resolved using conventional-based conflict management, the purpose of this This research is conducted to examine conflict management in Islam so that it can be practiced in Islamic financial institutions. This research uses normative economic studies research methods with a literature review approach, this kind of method is used to examine research objects in accordance with Islamic norms or rules, the data used is primary data in the form of Al-Qur'an, hadith, books salaf books and secondary data in the form of books, journals and documents related to conflict management. The results of this study are that conflict management practiced in Islamic financial institutions has complied with the rules set by Islam by making compromises (deliberations), accommodation (yielding) for the sake of common interests, but the most important thing in overcoming conflicts in Islam is to have noble goals. by not harming other people in the sense that the main goal is to get happiness in the afterlife not for the sake of the world alone, because this is what really distinguishes it from conventional conflict management.

Keywords : Management, Conflict, Islamic Financial Institutions, Islam

Saran sitasi: Muhsinin. (2023). Manajemen Konflik Pada Lembaga Keuangan Syariah Dalam Perspektif Islam. *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 9(03), 4430-4439. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9529>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9529>

1. PENDAHULUAN

Selagi kehidupan manusia masih berlangsung tentu akan ada gesekan gesekan antara satu manusia dengan yang lainnya yang dapat menimbulkan sebuah konflik, konflik merupakan sebuah keniscayaan yang pasti akan terjadi dan akan terus ada sampai kapanpun, hal ini tidak lepas karena manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki berbagai macam kepentingan dalam semua sendi kehidupan mulai dari sosial, budaya, ekonomi, politik, hukum dan lainnya (Wulandari, 2020). Dari semua sendi kehidupan manusia tersebut salah satunya yang tidak lepas dari konflik adalah kegiatan ekonomi, terutama pada zaman modern saat ini yang mana semua kegiatan ekonomi mulai berubah dari cara cara yang tradisional menjadi lebih modern sehingga konflik konflik yang terjadi juga bermacam macam sehingga sangat diperlukan adanya suatu cara yang bisa mengatasi sebuah konflik yang terjadi. Konflik ini bisa timbul kapanpun, dimanapun dan bisa terjadi kepada siapapun tanpa memandang siapapun baik

individu maupun organisasi, lembaga, masyarakat maupun negara.

Konflik sendiri adalah sebuah hal yang saling bertabrakan yang sering dikaitkan dengan ketidakcocokan, pertengkaran, oposisi dan hal yang bersebrangan. Istilah konflik dalam bahasa Indonesia memiliki arti percekocokan atau pertentangan (Johar & Sulfinadia, 2020). Adapun manajemen konflik merupakan sebuah tata cara untuk membuat perencanaan guna untuk mengendalikan konflik yang terjadi pada pihak pihak yang mengalami konflik (Kusworo, 2019), manajemen konflik juga merupakan sebuah proses untuk menyusun strategi kepada pihak pihak yang langsung terlibat maupun pihak lain untuk diterapkan agar konflik dapat terkendali serta dengan tujuan mendapatkan sebuah hasil yang diharapkan sesuai dengan keinginan (Soehardi, 2020) manajemen konflik ini termasuk bagian yang tidak kalah penting dari kegiatan lainnya dalam lembaga keuangan syariah untuk mengatasi masalah masalah yang akan dihadapi. Adanya manajemen yang tepat dan baik

untuk mengatasi konflik serta pengolahan masalah yang terstruktur merupakan hal yang sangat dibutuhkan agar konflik serta problem yang terjadi dapat diredakan dan dikurangi (Na'im, 2021).

Lembaga keuangan syariah yang notabennya merupakan lembaga keuangan yang dalam semua kegiatan berdasarkan pada prinsip dan aturan syariah terutama dalam melakukan muamalah yang secara islami (Muheramtohad, 2017) juga tidak lepas dari berbagai macam konflik. Konflik sendiri menurut Madalina diartikan sebagai sebuah proses interaksi dalam kehidupan sosial manusia yang terjadi pada dua orang atau kelompok maupun lebih yang mana keduanya saling berbeda baik beda dalam pandangan atau tujuan mereka masing masing (Farhan & Hadisaputra, 2021). Cara yang sangat baik dan tepat dalam menghadapi konflik yang sedang terjadi yaitu dengan cara mengolah konflik tersebut dengan harapan nantinya akan ada sesuatu baru yang muncul serta perubahan yang bisa membawa lembaga tersebut menjadi lebih baik, lembaga keuangan syariah yang masuk kedalam bagian tatanan perekonomian yang berbasis syariah, tentunya mempunyai komitmen untuk tetap berpegang teguh pada prinsip dan ketentuan syariah seperti yang tertulis dengan jelas di dalam al quran dan hadits mengingat tujuan dari ekonomi syariah tersebut adalah untuk menggapai keberuntungan dunia dan akhirat (Fadilah, 2020). Dalam menjalankan konsep kesyariaannya lembaga keuangan syariah tidak hanya berfokus pada praktik akadnya saja, tetapi juga mencakup pada keseluruhan sistem yang ada termasuk juga dalam penanganan konflik yang terjadi, namun adanya konflik tersebut biasanya dipecahkan masih dengan menggunakan manajemen konflik dengan sistem yang berbasis konvensional (Sari, 2018) padahal kesyariaan itulah yang nantinya akan menjadi sebuah pembeda dengan manajemen konflik yang digunakan pada lembaga konvensional.

Problem yang terjadi pada lembaga keuangan syariah yang muncul dari faktor internal yaitu sumber daya manusia itu sendiri yang masih minim pengetahuannya dalam ekonomi islam, dari minimnya sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan tentang ilmu ekonomi syariah khusus tentang perbankan syariah menjadi suatu sebab pada perubahan dan penyimpanagn hukum islam pada kegiatan lembaga keuangan syariah yang mengakibatkan terjadi perlambatan kemajuan ekonomi syariah di Indonesia (Candana et al., 2023)

(Suwarno et al., 2022). Salah satu kasus yang terjadi pada tahun 2022 lalu yaitu oknum pegawai bank syariah yang melakukan penyimpangan dengan menggelapkan setoran dana haji sebesar 918 juta, tentunya dengan adanya kejadian ini mencoreng nama baik bank syariah tersebut. Hal semacam ini juga dapat mengakibatkan terjadinya konflik internal pada lembaga keuangan syariah, dalam menghadapi masalah tersebut tentunya harus dilakukan manajemen yang baik dengan mengolah konflik yang terjadi agar bisa membuat solusi yang sesuai dengan keinginan, alangkah baik jika penanganan konflik tersebut dilakukan dengan menggunakan manajemen konflik syariah bukan dengan menggunakan manajemen konflik konvensional.

Dalam manajemen konflik sendiri sudah ada beberapa penelitian yang telah dikaji oleh para peneliti diantara yaitu kajian yang dilakukan oleh (Riska et al., 2020) yang meneliti tentang analisis penyebab konflik dan penyelasainya pada bank syariah, juga penelitian dari (Sarono, 2019) yang mengkaji tentang problem pembiayaan *mudharabah* bank syariah juga penelitian yang dilakukan oleh (Sugianto, 2022) yang juga mengkaji tentang problem pembiayaan bank syariah, namun beberapa penelitian yang dilakukan tersebut lebih condong mengarah kepada penggunaan manajemen konflik konvensional dengan melakukan pengelolaan konflik seperti penghindaran, kompetisi serta negosiasi dan kompromi namun ada juga kajian yang sudah lebih mengarah kepada manajemen konflik yang berbasis syariah yaitu kajian yang dilakukan oleh (Djauharuddin & Zainuddin, 2021) yang menganalisis manajemen konflik dari pandangan syariah, hasil penelitian yang dilakukan yaitu bahwa salah satu hal yang sangat penting dalam manajemen manajemen konflik syariah adalah hanya dengan cara melakukan pembinaan hati yangmana hal ini lebih condong kepada penanganan spritual.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan maka perlu dilakukan pembaharuan penelitian yang lebih lanjut tentang manajemen konflik syariah ini. Manajemen konflik terhadap lembaga keuangan syariah sangat penting untuk terus dikaji mengingat masih banyak lembaga keuangan syariah yang menggunakan manajemen konflik konvensional agar bisa dipraktikkan sesuai dengan tuntunan Islam dalam mengatasi konflik, dengan demikian tujuan dari adanya penelitian yang dilakakun ini yaitu untuk mengkaji manajemen konflik yang ada dalam islam

terutama yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi ekonomi islam normatif (*normatif economic studies*) dengan pendekatan kajian pustaka yang dilakukan pada tahun 2023, metode semacam ini digunakan untuk meneliti objek penelitian sesuai dengan norma atau aturan islam (Jajuli, 2020). Adapun objek dari penelitian ini adalah manajemen konflik pada lembaga keuangan syariah yang nantinya akan dianalisis dari perspektif ekonomi Islam. Adapun salah satu cara kerja dalam metode penelitian ini yaitu *Istidlal* dengan cara menganalisis sebuah kegiatan ekonomi islam yang sedang terjadi dengan tujuan mencari suatu dalil atau hukum yang nantinya dapat dipraktikkan pada lembaga keuangan syariah. Data yang digunakan yaitu data sekunder yang dikumpulkan dari hasil dokumentasi meliputi Al-qur'an, hadits, kitab, buku, jurnal, artikel, laporan, ensiklopedia, kamus, media massa, kumpulan esay dan data data lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang dikaji selanjutnya data data tersebut dianalisis dengan cara mereduksi data atau membuang data yang tidak penting kemudian data tersebut disajikan untuk diverifikasi dan ditarik sebuah kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

3.1.1. Manajemen Konflik

Manajemen konflik dari beberapa penelitian terdahulu mempunyai arti yang hampir sama antar satu dengan yang lainnya diantaranya menurut (Salzabila, 2023) yang menyimpulkan manajemen konflik adalah sebagai **sebuah** pendekatan untuk melakukan komunikasi dengan para pelaku konflik, (Djauharuddin & Zainuddin, 2021) manajemen konflik adalah proses penyelesaian masalah yang terjadi pada pihak pihak yang mengalami konflik, (Siregar, 2020) manajemen konflik merupakan cara pemimpin dalam mengatasi masalah yang terjadi, (Laili, 2020) manajemen konflik adalah perencanaan, penyusunan, pengelolaan untuk mengarahkan konflik pada solusi yang baik sesuai tujuan organisa, (Harmalah, 2017) manajemen konflik adalah proses penyelesaian konflik yang terjadi pada pihak terlibat dengan cara dikelola untuk membuat solusi agar tercipta perbaikan dan inovasi, (Ulfa, 2015) manajemen konflik adalah rangkaian aksi juga reaksi

pada pihak yang terlibat dan juga yang tidak terlibat yang orientasinya mengarah pada komunikasi yang memberi pengaruh pada suatu kepentingan, (Wijayanti et al., 2018) manajemen konflik merupakan kegiatan untuk memberikan stimulus pada konflik, mengurangi serta mengendalikan konflik. Dari beberapa pengertian yang telah disebutkan dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tujuan dari adanya manajemen konflik adalah suatu aktifitas pengelolaan konflik agar mendapatkan sebuah solusi sesuai dengan keinginan, hal ini sejalan dengan pengertian yang dinyatakan oleh (Johar & Sulfinadia, 2020) bahwa manajemen konflik merupakan proses pihak pihak yang mengalami konflik atau pelaku ketiga dalam menyusun sebuah strategi dan mengaplikasikannya untuk pengendalian konflik agar mendapatkan solusi yang diinginkan.

3.1.2. Penyebab Konflik di Lembaga Keuangan Syariah

Di dalam penelitian yang telah dilakukan ada beberapa masalah yang timbul yang menyebabkan terjadinya konflik baik konflik itu terjadi dari pihak nasabah kepada lembaga keuangan atau karyawan dan manajer dalam lembaga keuangan itu sendiri atau antara lembaga keuangan dengan lembaga lainnya apapun penyebab tersebut diantaranya:

pertama, kurang dalam memahami tentang aktifitas yang ingin dilakukan nasabah serta kurang membaca nasabah terhadap peraturan yang ada di dalam lembaga keuangan tersebut hal ini disebabkan karena rata rata nasabah masih barada apa ekonomi menengah sehingga nasabah kurang faham cara bertransaksi di lembaga keuangan syariah (Harmalah, 2017), (Djauharuddin & Zainuddin, 2021)

kedua, konflik karena adanya adu mulut antara karyawan serta adanya demonstrasi dan adanya pemogokan kerja seperti karena para karyawan meminta tuntutan terhadap besaran kompensasi, tuntutan kesejahteraan kepada karyawan dan tuntutan tentang hak asasi manusia kepada para karyawan yang ada di lembaga keuangan, konflik yang semacam ini biasanya muncul akibat ada komunikasi yang tidak baik, adanya kecemburuan antara marketing dan teller yang mana marketing menganggap pekerjaan teller lebih nyaman daripada marketing hal itu timbul karena ada kurang jelas dalam menggambarkan tugas kepada para karyawan yang mengakibatkan kurang puas antara karyawan, serta permasalahan kurang tepatnya waktu dalam melakukan pekerjaan

hal ini memang terbilang kecil namun jika biarkan akan mengakibatkan masalah yang besar pula (Ulfa, 2015)

ketiga, konflik manajemen dalam lembaga keuangan itu sendiri hal ini muncul karena adanya silang pendapat tentang kebijakan yang harus diambil sehingga menimbulkan konflik serta keterbatasan sumber daya manusia yang mengakibatkan beberapa karyawan pada lembaga keuangan dirumahkan karena adanya kinerja yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan (Ghozali et al., 2022).

keempat, nasabah yang tidak konsensinten mengakibatkan pihak lembaga keuangan sulit untuk menyampaikan informasi yang harus disampaikan kepada nasabah sehingga akan menimbulkan masalah dalam lembaga keuangan tersebut serta masalah yang timbul akan slogan dari lembaga keuangan itu sendiri yang membuat nasabah menjadi bingung (Salzabila, 2023).

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa konflik tersebut terjadi karena ada perbedaan antara dua pihak atau lebih baik berbeda dalam pandangan, pendapat, tujuan, ada persaingan atau akibat perbedaan lainnya (Fatikhin et al., 2017) konflik merupakan proses interaksi yang timbul karena ada ketidaksukaan, perselisihan serta ketidaksetujuan baik terjadi pada individu, organisasi maupun kelompok sosial hal ini juga menunjukkan bahwa konflik adalah pertemuan antara keinginan pendapat, kebutuhan, kepentingan, pelaku yang berselisih, akibat adanya sebuah perbedaan, nilai, perilaku, sasaran, perasaan dan pikiran.

3.1.3. Penyelesaian Konflik di Lembaga Keuangan Syariah

Masing masing manusia baik individu maupun kelompok tidak akan lepas dari masalah, namun masalah yang ada tersebut bukan harus dibiarkan begitu saja namun secepatnya harus diatasi, menyelesaikan konflik bukan hal mudah dan sederhana namun harus betul betul tepat agar konflik tersebut menghasilkan keputusan yang bisa membawa pada kebaikan. Adapun cara penyelesaian konflik yang ada pada lembaga keuangan yang telah dilakukan diantara yaitu penelitian dari (Harmalah, 2017) dengan melakukan kedisiplinan kepada para karyawan dan para nasabah, menginformasikan segala peraturan yang dikeluarkan lembaga agar bisa dipatuhi dan melakukan komunikasi yang efektif dengan para nasabah dan juga karyawan kemudian

penelitian (Ulfa, 2015) lembaga keuangan membuat sebuah sistem yang terstruktur dalam memberikan informasi terutama dengan informasi online sehingga informasi bisa cepat tersampaikan, melakukan komunikasi yang baik dengan para karyawan dengan cara melakukan rapat secara rutin agar hubungan tetap terjaga dan para karyawan diberikan kebebasan serta kesempatan untuk menyampaikan keluhan yang mereka rasakan pada saat melakukan pekerjaan, penelitian (Ghozali et al., 2022) lembaga melakukan kompromi dan kolaborasi serta akomodasi dengan cara melakukan perundingan antara karyawan untuk mengambil keputusan yang baik bagi lembaga, kemudian penelitian (Pariyanti & Najmidun, 2021) lembaga melakukan spiritualisasi kepada para karyawan yaitu dengan memfokuskan kepada tugas kerja yang bermakna, membuat rasa kebersamaan serta rasa selaras dalam kelompok, penelitian yang dilakukan (Salzabila, 2023) lembaga keuangan menggunakan pendekatan emosional dengan cara melakukan kompromi bersama terhadap masalah yang sedang dihadapi agar dapat dibicarakan dengan baik serta sabar dalam menghadapi masalah, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (Djauharuddin & Zainuddin, 2021) yangmana lembaga menggunakan pendekatan emosional dengan melakukan kedisiplinan dan melakukan komunikasi yang efektif kepada para karyawan. Dari beberapa penelitian terdahulu di atas maka lembaga keuangan syariah dalam menyelesaikan konflik lebih didominasi dengan menggunakan pendekatan kompromi dan komunikasi.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Manajemen Konflik Dalam Perspektif Islam

Konflik di dunia ini dalam Islam merupakan sebuah keniscayaan dan konflik itu ada sejak manusia ada bermula dari konflik yang dilakukan oleh Qabil dan Habil dan kisah konflik lainnya yang telah tercantum dalam Al-Qur'an (Sulhan & Januri, 2022). Dari sisi syariat di dalam al-Qura'an banyak membahas konflik umat terdahulu meskipun secara tersurat kata konflik tidak disebut dalam al Qur'an sebagaimana surat al-Hud ayat 118-119:

وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ (118)
إِلَّا مَن رَّحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لَأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ
مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ

Dalam ayat di atas dijelaskan bahwa perbedaan akan selalu ada, sebagian orang ada yang dalam

kebenaran dan sebagian lainnya ada dalam kebatilan dan mereka hampir tidak akan pernah bersepakat sampai kapapun kecuali orang yang dikasih oleh Allah hal ini menunjukkan bahwa konflik itu akan terus ada. Para ulama sendiri berbeda pendapat tentang isyarah dalam lafadz “*dzalika*” ada yang berpendapat isyarah tersebut kembali kepada “*ikhthilaf*” yang menyimpulkan bahwa Allah menjadikan manusia memang untuk saling berbeda antara satu dengan yang lainnya. (Laili, 2020) dan surat ar- Rum ayat 22:

وَمِنْ آيَاتِهِ خَلْقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ أَلْسِنَتِكُمْ وَأَلْوَانِكُمْ

إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّلْعَالَمِينَ

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah swt menjadikan bani Adam dengan berbeda beda baik dari segi fisik seperti postur tubuh dan warna kulit, dari segi bahasa, keyakinan dan madzhab. Dengan demikian ayat di atas menunjukkan bahwa perbedaan di antara manusia merupakan suatu keniscayaan (Putriana & Mz, 2021)

Dalam literasi Arab secara etimologis konflik (*as-shoro'*) adalah sengketa (*an-niza'*), pertentangan (*al-khilaf*), pertengkaran (*al-khishom*) dan perselisihan (*as-syiqoq*) sedangkan secara termonologi konflik adalah interaksi antara sebagian orang yang di dalamnya terdapat perbedaan antara kalimat, emosional dan tindakan yang mengakibatkan terjadinya konflik (Rababa'ah, 2015) dari pengertian ini konflik itu muncul dari tiga aspek yang ada pada manusia yaitu lisan yang berupa kalimat, hati dan pikiran (rohani) yaitu emosional dan fisik (jasmani) yang berupa tindakan. Adapun Pelafadzan manajemen (*al-idarah*) dalam islam merupakan pelafadzan yang baru, yang belum ditemukan sebelumnya, menurut Hazam Mathari lafadz manajemen (*al-idarah*) diambil dari kata "*adara*" yang disebutkan dalam al-Qur'an hanya satu kali yaitu dalam surat al-Baqoroh ayat 282, sedangkan yang banyak digunakan oleh orang muslim dalam menunjukkan kata manajemen (*al-idarah*) yaitu lafadz "*at-tadbir*" yang banyak disebut dalam al-Qur'an, salah satunya yaitu dalam surah as-Sajadah ayat 5, menurut Muhammad Mubarak penggunaan kata "*at-tadbir*" itu lebih umum dan lebih mencakup dalam segala hal. *Tadbir* secara etimologi berarti mengatur, menertibkan dan merencanakan. Sedangkan secara termonologi *tadbir* (manajemen) adalah kegiatan penertiban, pengaturan dan berpikir yang digunakan seseorang untuk melakukan

penataan dan merapikan sesuatu yang ada di sekitarnya (Basri & Mansur, 2019).

Dalam pandangan islam ada dua macam konflik yaitu konflik "perbedaan keberagaman" (*at-tanawwu'*) dan konflik "perbedaan pertentangan" (*at-tadodi*) (Laili, 2020). Konflik perbedaan keberagaman merupakan perbedaan masing masing dari pandangan atau pendapat yang sama sama benar yang tidak menyebabkan saling menafikan salah satunya seperti perbedaan yang terjadi pada madzhab yang empat dan perbedaan yang terjadi kepada para sahabat nabi dalam memahami sabdanya nabi seperti sabda nabi:

لَا يَصْلِيَنَّ أَحَدُ الْعَصْرِ إِلَّا فِي بَيْتِي قُرَيْظَةَ

Para sahabat berbeda pendapat dalam memahami hadits ini namun setelah disampaikan kepada nabi, nabi membenarkan semua pendapat para sahabat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan keberagaman dalam Islam itu sendiri yang dapat memberikan manfaat terhadap keluasan pendapat dan pandangan sebagaimana dikatakan bahwa perbedaan itu adalah rahmat (Kamil & Hasan, 2015). Sedangkan konflik perbedaan pertentangan yaitu perbedaan pandangan dan pendapat yang saling menafikan yang mendorong terjadinya perselisihan, pertengkaran, permusuhan dan perpecahan dan konflik semacam ini lah yang harus diselesaikan secara manajemen konflik syariah (Laili, 2020).

3.2.2. Penyebab konflik Dalam Islam

Dalam pandangan islam setiap persaingan untuk mendapat materi, mencari pangkat, kekuasaan, politik, perbedaan dalam pendapat, perbedaan keyakinan atau agama, perbedaan ras dan suku, perbedaan kepentingan dan hal hal yang beresekueni menyebabkan terjadinya peperangan merupakan penyebab konflik yang jelas (*dzhohir*), sedangkan penyebab hakiki yang mengakibatkan terjadinya konflik yaitu Syaithon itu sendiri yang menjadikan manusia saling bermusuhan (Laili, 2020) dan al-Qur'an telah menjelaskan dalam surat *al-Fathir* ayat 5:

إِنَّ الشَّيْطَانَ لَكُمْ عَدُوٌّ فَاتَّخِذُوهُ عَدُوًّا إِنَّمَا يَدْعُو حِزْبَهُ لِيَكُونُوا مِنْ أَصْحَابِ السَّعْيِ

Ayat di atas menerangkan bahwa Syaithan merupakan musuh yang nyata bagi manusia yang akan melakukan seperti apa yang ilakukan kepada nabi Adam dulu yang menyesatkan manusia baik dari segi akidah dan pekerjaan pekerjaan yang dilakukan

manusia yang akan menimbulkan permusuhan baik secara *dzohir* dan batin (Sinaga et al., 2023). Oleh sebab itu islam selalu menganjurkan untuk melakukan perdamaian kepada manusia sebagaimana dijelaskan surat *al-Anfal* ayat 61:

وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلْمِ فَاجْنَحْ لَهَا وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ

Ayat di atas menjelaskan jika ada orang yang mengajak untuk mengajukan perdamaian ketika ada konflik maka pihak pihak yang terlibat konflik harus menerima ajakan perdamaian tersebut demi terciptanya kebaikan, keamanan dan kekuatan dan tidak seharusnya pihak tersebut meolak ajakan damai yang telah diajukan demi keadilan dan kemaslahatan bersama (Wajdi, 2009). Sejak adanya islam, islam selalu mengajak manusia untuk saling *ta'aruf* dalam semua perbedaan yang ada agar manusia hidup damai dalam semua perbedaan yang ada sebagaimana surat *al-Hujurat* ayat 13:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Jadi dalam perspektif islam berbagai macam konflik yang terjadi sumber utamanya ialah pengaruh dari godaan syaitan yang menyebabkan ada penyakit hati dalam diri manusia sehingga muncul sifat seperti sifat sombong dan ujub yang menyebabkan seseorang tidak bisa menerima kebenaran yang timbul dari orang lain, sifat hasud atau dengki kepada orang lain yang mengakibatkan terjadinya perpecahan dalam kehidupan sebagaimana dengkinya kisah Qobil kepada Habil. Meskipun dalam islam ada berbagai macam perbedaan namun islam tidak membiarkan begitu saja tapi juga memberikan berbagai solusi dalam menyelesaikan konflik konflik yang terjadi

3.2.3. Pendekatan Islam Dalam Manajemen Konflik

Adapun Pendekatan Islam terhadap manajemen konflik "perbedaan perselisihan atau pertentangan" menggunakan dua metode yaitu (Laili, 2020):

Metode Menghindari konflik

Dalam metode menghindari konflik ini ada dua macam yang *pertama* yaitu dengan mencegah sifat buruk yang ada pada diri sendiri (individu) dengan cara cara sebagai berikut:

- Tidak berprasangka buruk kepada orang lain, tidak memata matai orang lain dan ghibah

sebagaimana yang dijelaskan dalam al Qur'an surat *al-Hujurat* ayat 12:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ

Sudah sangat jelas ayat di atas menerangkan bahwa kita sesama manusia tidak boleh saling berburuk sangka dan tidak boleh memata matai orang lain untuk mencari kejelekannya karena jika hal tersebut dilakukan akan menimbulkan konflik oleh karena itu dalam lembaga keuangan syariah khususnya antara karyawan dan nasabah serta staf yang lain dengan mengikuti ayat al-Qur'an di atas tidak boleh melakukan hal hal yang telah disebut agar dalam lembag tetap damai serta konsisten dalam menjalankan tugas tugasnya untuk mencapai tujuan bersama.

- Tidak menghina dan merendahkan orang lain sebagaimana yang tercantum di dalam al Qur'an surat *al-Hujurat* ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَنْخَرْقُ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Sebagaimana ayat sebelumnya, ayat ini juga menjelaskan larangan untuk merendahkan dan menghina kepada sesame makhluk, dalam lembaga keuangan syariah jika ditemukan keburukan dari salah satu nasabah, karyawan atau stafnya maka sebaiknya tidak merendharkannya agr tidak terjadi konflik pada lembaga tersebut.

- Dan tidak melakukan kebohongan, di dalam al-Qur'an sendiri banyak ayat yang melarang seseorang untuk berbohong salah satu yaitu surat *al-Ghofir* ayat 28 dan surat *an-Nahl* ayat 105:

إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي مَنْ هُوَ مُسْرِفٌ كَذَّابٌ
إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكَذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْكَافِرُونَ

Metode menghindari konflik secara individu ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Djauharuddin & Zainuddin, 2021) yang dalam penelitian menyatakan bahwa penyelesaian konflik dalam islam yaitu dengan menyembuhkan penyakit hati yang ada dalam diri sendiri yangmana penyakit hati tersebut dapat menimbulkan konflik, namu perbedaan dengan penelitian ini yaitu dalam penelitian sebelum pendekatan ini dikategorikan sebagai penyelesaian konflik sedangkan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai penghindaran konflik.

Yang ke dua yaitu memperkokoh semangat cinta kasih dan kerjasama antar individu, serta menolak perselisihan, konflik dan perpecahan dengan cara cara sebagai berikut:

- a. Membalas kebaikan yang dilakukan orang lain sebagaimana ayat Fussilat ayat 34:

وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ

Dalam ayat tersebut menerangkan untuk saling memaafkan dan melakukan akhlaq yang baik kepada siapapun termasuk orang yang melakukan keburukan kepada kita. Jika dalam lembaga ada yang melakukan kebaikan atau keburukan baik nasabah, karyawan atau staf lain melakukan kebaikan maka sebaiknya dibalas dengan hal yang lebih baik dari apa yang telah diberikan dengan tujuan mengikuti anjuran yang ada dalam ayat tersebut sehingga dalam sebuah lembaga khususnya lembaga keuangan syariah akan tercipta rasa kasih sayang seta kerjasama.

- b. Menepati janji sebagaimana yang dijelaskan dalam al Qur'an surat al-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Janji atau *misaaq* merupakan sebuah komunikasi antara dua pihak atau lebih untuk melakuakn atau meninggalkan sesuatu seperti berjanji untuk melakukan pertemuan, berjanji memberikan sesuatu ataupun berjanji untuk memberi pertolong (Muchtar et al., 2022). Agar tidak terjadi konflik pada sebuah lembaga yang notabene banyak peraturan yang harus ditepati seperti janji kepada kepada karyawan atau

karyawan terhadap nasabah maka hal tersebut harus terealisasi agar konflik tidak terjadi.

- c. Dan menciptakan rasa cinta antara sesama sebagaimana sabda Rasulullah:

أَخْبَرَنَا أَبُو طَاهِرٍ الْفَقِيهُ أَنبَأَنَا أَبُو بَكْرٍ : مُحَمَّدُ بْنُ عُمَرَ بْنِ حَنْصِ الزَّاهِدُ حَدَّثَنَا إِبْرَاهِيمُ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ الْعَبْسِيُّ أَنبَأَنَا وَكِيعٌ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنْ أَبِي صَالِحٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: « وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَا تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا أَوْ لَا أَدْلُكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ أَفْشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ ». أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ فِي الصَّحِيحِ مِنْ وَجْهِ آخَرَ عَنِ الْأَعْمَشِ

Menurut imam an-Nawawi mengucapkan salam merupakan sebab terjadinya persatuan dan persahabatan dan merupakan kunci kasih sayang dalam menyebarkan salam akan tercipta kerukunan antara satu dengan yang lainnya serta memperkenalkan syi'ar yang membedakan dari agama lainnya dalam menyebarkan salam juga bias melatih jiwa, serta terdapat sifat merendahkan diri dan sebagai pemberi penghormatan kepada orang islam (Kusumo & Fuad, 2019)

3.2.4. Metode Penyelesaian Konflik

Dalam pandangan islam ada beberapa cara dalam menyelesaikan konflik diantara yaitu:

- a. Menyelesaikan konflik dengan mengacu kembali kepada kitabullah dan sunah nabi sebagaimana surat an-Nisa' ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Dalam ayat tersebut menunjukan bahwa setiap ada konflik allah sudah membuat jalan keluarnya agar tidak sampai terjadi perselisihan dan perpecahan yaitu dengan kembali mengacu kepada al-Qur'an dan sunnah jika memang

permasalahan tersebut ada nashnya dalam qur'an dan sudah tersebut jika dalam permasalahan tersebut tidak ada nashnya maka dikembalikan pada *ijma'* dan *qiyas* (Azizi & Aminullah, 2021). Jika ada konflik yang muncul dalam keuangan syariah alangkah baiknya dalam mengatasi masalah kembali mengacu pada aturan syariah sebagaimana yang tercantum dalam ayat tersebut agar mendapatkan hasil yang baik.

- b. Musyawarah dengan cara melakukan rembukan untuk menyelesaikan sebuah masalah atau untuk mencari sebuah solusi menuju ke jalan yang lebih baik (Ammar & Al Adlani, 2010) sebagaimana yang dijelaskan dalam al-Qur'an surat as-Syura ayat 38:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Dalam musyawarah kita dapat menghilangkan rasa egois dengan belajar menerima pendapat orang lain serta dengan adanya musyawarah kita tidak tergesa gesa dalam mengambil keputusan dengan membandingkan pendapat kita dengan masukan dari orang lain hal ini juga berdampak pada kerjasama yang dapat menyelesaikan konflik yang sedang terjadi (Al ASy'ari, 2021). Metode musyawarah ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Warin, 2019) yang menyatakan bahwa musyawarah merupakan manajemen konflik yang dilakukan untuk mendapat sebuah kemufakatan dengan prinsip kebersamaan dan persaudaraan yang membuat lembaga menjadi lebih kokoh dan kuat.

- c. Menggunakan tujuan bersama yang lebih mulia sebagaimana yang dijelaskan dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 104:

وَلَتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Dalam ayat tersebut kita dianjurkan untuk menjadi umat yang selalu mengajak pada kebaikan dunia dan akhirat bukan hanya dalam hal dunia saja namun yang lebih penting yaitu akhirat yang menjadi tugas masing masing setiap orang (Abusama et al., 2020) bukan menjadi umat yang selalu membuat konflik karena dengan mengajak

pada kebaikan akan dapat mempersatukan pihak pihak yang saling berkonflik.

- d. Menggunakan penengah atau pihak ketiga dalam menyelesaikan konflik sebagaimana yang dijelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nisa' ayat 35:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

Jika masalah tidak dapat diselesaikan oleh pihak pihak yang sedang berkonflik maka harus ada penengah agar bias menyelesaikan konflik yang sedang terjadi (Zainal & Rivai, 2014). Ketika terjadi konflik pada lembaga keuangan syariah yang tidak bias diselesaikan oleh pihak yang berkonflik saja maka seorang pemimpin harus menjadi penengah dalam menyelesaikan konflik tersebut untuk mencari jalan keluar bagi pihak yang terlibat konflik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dibahas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik yang dipraktikan pada lembaga keuangan syariah sudah memenuhi aturan yang ditetapkan oleh ajaran islam dengan melakukan kompromi atau musyawarah, akomodasi atau mengalah demi kepentingan bersama, namun yang paling penting dalam mengatasi konflik dalam ajaran islam yaitu dengan mempunyai tujuan yang sama yang tidak merugikan orang lain dengan artian tujuan utama tersebut adalah untuk mendapatkan kebahagiaan diakhirat bukan untuk kepentingan dunia semata, karena hal inilah yang sangat membedakan dengan manajemen konflik konvensional. Sedangkan hal yang dapat diterapkan lembaga keuangan syariah dalam menyelesaikan konflik di antaranya yaitu *pertama*, menyelesaikan konflik dengan mengacu kembali kepada kitabullah dan sunah nabi, *kedua*, usyawarah dengan cara melakukan rembukan untuk menyelesaikan sebuah masalah atau untuk mencari sebuah solusi menuju ke jalan yang lebih baik, *ketiga*, menggunakan tujuan bersama yang lebih mulia dan *keempat*, menggunakan penengah atau pihak ketiga dalam menyelesaikan konflik.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan dan rasa terima kasih serta rasa syukur yang pertama kami haturkan kepda Allah swt yang telah mentakdirkan kami untuk menyelesaikan penelitian ini seta terima kasih kami kepada dosen pembimbing Dr. Kun Wazis, S.Sos., M.I.Kom serta kepada orang tua dan terima kasih kepada saudara kami yang memberikan kontribusi dalam dana dan terima kasih kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam pembuatan penelitian ini serta kepada pihak yang mempublis penelitian ini semoga Allah yang membalas semua kebaikan yang kalian lakukan *jazakumullah ahsanal jaza'*.

6. REFERENSI

- Abusama, Q., Asiah, S., & Yasin, Z. (2020). Actuating Pendidikan Dalam Pandangan Al-Qur'an dan Hadits. *Jurnal Al Himayah*, 4(1), 298–310. <http://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ah/article/view/2125>
- Al ASy'ari, A. As. Al. (2021). Manajemen Konflik Sebuah Solusi (Pandangan Islam). *Jurnal Komunika Islamika : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Kajian Islam*, 7(2), 285. <https://doi.org/10.37064/jki.v7i2.8655>
- Azizi, M. A., & Aminullah, M. (2021). Sikap Da'i Terhadap Muktaẓilah dan Syiah dalam Pengembangan Dakwah Damai (Studi Analisis Surat Ali Imran Ayat 105 dan An-Nisa' Ayat 59). *Komunike Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 13(1), 99–114. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v13i1.3089>
- Basri, H., & Mansur. (2019). Manajemen : Sejarah Dan Penerapannya Dalam Dakwah. *Al-MUNZIR*, 12(2), 277–300. <https://doi.org/10.31332/am.v12i2.1480>
- Candana, D. M., Ali, H., & Zefriyennie. (2023). Determinasi Kinerja Karyawan dan Produktivitas Kerja : Analisis Profesionalisme dan Pelatihan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *JMPIS Jurnal Managemenn Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 4(2), 656–570. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2>
- Djauharuddin, A., & Zainuddin. (2021). Efektivitas Manajemen Konflik dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dengan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Sidrap (Analisis Manajemen Syariah). *Al-Ginaa: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 47–71.
- Fadilah, N. (2020). Konsep Kesejahteraan Sosial dalam Perspektif Ekonomi Islam. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1(1), 49–67. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>
- Farhan, L. P., & Hadisaputra, P. (2021). Conflict Management in Pesantren, Madrasah, and Islamic Colleges in Indonesia: A Literature Review. *Dialog*, 44(1), 37–50. <https://doi.org/10.47655/dialog.v44i1.445>
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 47(1), 172–180.
- Ghozali, M., Safitri, V., & Salam, A. (2022). Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Permasalahan di Lembaga Keuangan Syariah. *Syarikah*, 8(2), 217–231. <https://doi.org/10.30997/jsei.v8i2.6838>
- Harmalah. (2017). *Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Polewali* [Thesis. Parepare: Hukum Ekonomi Syariah. STAIN Parepare]. <http://repository.iainpare.ac.id/289/>
- Jajuli, S. (2020). *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Step By Step Menulis Laporan Penelitian*. Banten: Media Madani.
- Johar, R. D. P., & Sulfinadia, H. (2020). Manajemen Konflik Sebagai Upaya Mempertahankan Keutuhan Rumah Tangga (Studi Kasus di Desa Lempur Tengah Kecamatan Gunung Raya Kabupaten Kerinci). *Journal Al-Ahkam*, 21(1), 34–58. <https://doi.org/DOI:10.15548/alahkam.v11i1.1476>
- Kamil, M., & Hasan, M. (2015). Hadits (La Yusholliyanna Ahadun al-Ashra illa fi Bani Quraidhah) Riwayatan wa Dirayatan. *Egyptian Journals*, 31(9), 132–178. https://journals.ekb.eg/article_44363.html
- Kusumo, S. C., & Fuad, S. I. (2019). Adab Guru dan Murid Menurut Imam Nawawi Ad-Dimsyaqi (Telaah Kitab Al-Tibyān Fī Ādābi Ḥamalāh Al-Qur'ān dan Al-Majmū' Syarḥ Al-Muḥaẓẓab). *Jurnal Al Qalam*, 20(1), 79–91.
- Kusworo, K. (2019). *Manajemen Konflik dan Perubahan Organisasi*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Laili, Z. (2020). *Muhadhorot fi Madati Idarotu al-Alazimat wa as-Soro*. Madinah: Jami'ah Madiyah.
- Muchtar, M., Bakri, H. M., & Saad, M. (2022). Wawasan Al-Qur'an Tentang Misaq (Sebuah Kajian Tafsir Maudui). *Al-Aqwaam: Jurnal Studi Islam dan Tafsir*, 1(2), 139–152. <https://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/aq/article/download/429/477/2056>
- Muheramtohad, S. (2017). Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan UMKM di Indonesia. *MUQTASID Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1), 65–77. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.95-113>

- Na'im, Z. (2021). Manajemen Konflik Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 222–246. <http://ejournal.staima-alhikam.ac.id/index.php/mpi%0ADOI>
- Pariyanti, E., & Najmidun, N. (2021). Mengurangi Konflik Karyawan Melalui Spiritualitas Islam Di Tempat Kerja "Menganalisis Kinerja Karyawan Di Bank Syariah". *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 6(1), 55–62. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v6i1.1112>
- Putriana, H., & Mz, I. (2021). Perilaku Antisocial Dalam Pandangan Islam. *Jurnal Studia Insania*, 8(2), 69–79. <https://doi.org/10.18592/jsi.v8i2.3660>
- Rababa'ah, I. A. (2015). *Idara as-Soro' wa an-Niza'*. Madinah: Sabkah Alukah.
- Riska, M., Yusuf, M. Y., & Hafas, F. (2020). Konflik Pembiayaan Mudharabah Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Dengan Nasabah di Kota Banda Aceh (Analisis Penyebab dan Mekanisme Penyelesaian). *Of Sharia Economics*, 1(2), 120–139. [file:///C:/Users/USER/Downloads/643-Article Text-1270-1-10-20201125.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/643-Article%20Text-1270-1-10-20201125.pdf)
- Salzabila. (2023). *Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan Dan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu* [Thesis. Palopo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Palopo]. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/5463/>
- Sari, S. P. (2018). Pembentukan Pengaturan Tentang Good Corporate Governance (Gcg) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. *Legal Spirit*, 2(1), 53–68. <https://doi.org/10.31328/ls.v2i1.755>
- Sarono, A. (2019). Analisis Problem Pembiayaan Mudharabah Serta Solusinya. *Diponegoro Private Law Review*, 4(1), 401–409. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/5024/2649>
- Sinaga, D. J., Sinaga, J., & Sinambela, J. L. (2023). Konflik Sikap Orang Yang Kerasukan Setan: Menyembah Atau Menolak Kristus-Ilahi Berdasarkan Markus 5:7. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61404/jimi.v1i1.2>
- Siregar, N. M. (2020). Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Organisasi. *Hikmah*, 14(1), 119–132.
- Soehardi, D. V. L. (2020). Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Cabang Tuanku Tambusai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 359–366. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1119>
- Sugianto. (2022). Model Strategi Pencegahan dan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 4854–4863.
- Sulhan, M., & Januri, M. R. (2022). Esensi agama dalam konflik sosial di kabupaten Poso menggunakan teori Karl Marx: Sebuah literatur review. *Acta Islamica Counsnesia: Counselling Research and Applications*, 2(1), 15–28. <http://alisyraq.pabki.org/index.php/aicra/article/view/171>
- Suwarno, R., Maharani, A., & Cahyono, D. (2022). Systematic Literature Review Faktor Keunggulan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal penelitian Ekonomi*, 1(6), 40–54. <https://jurnaljpe.com/index.php/jpe/article/view/43/33>
- Ulfa, E. (2015). *Analisis Internal Conflict Management Pada KJKS BMT al-Hikmah Ungaran* [Thesis. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Walisongo Semarang]. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/4403/1/22503048.pdf>
- Wajdi, F. (2009). Ayat-ayat Damai dalam Al-Qur'an. *Jurnal Studi Al-Qur'an*, 5(1), 29–38. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jsq/article/download/4736/3538/>
- Warin. (2019). *Manajemen Konflik Dalam Al-Qur'an*. Tesis. Jakarta: Magister Ilmu Al-Qu'ran dan Tafsir. Institut PTIQ Jakarta.
- Wijayanti, Y. T., Suryana, A., Hidayat, M., & Mustikasari, F. (2018). Manajemen Konflik Organisasi dalam Prespektif Islam. *Jurnal Komunikasi PROFETIK*, 8(1), 43–56. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/profetik/article/download/1100/1013>
- Wulandari, I. A. G. (2020). Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Manajemen Konflik. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(3), 69–76. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/388>
- Zainal, & Rivai, V. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.