

**THE ROLE OF CONFLICT MANAGEMENT STYLE AS A MEDIATING
VARIABLE IN THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB
CHARACTERISTICS, EMPLOYEE COMMITMENT, ORGANIZATIONAL
CULTURE, AND EMPLOYEE PERFORMANCE
(A CASE STUDY AT PT PEGADAIAN TASIKMALAYA AREA)**

ABSTRACT

By:

**Abdul Jabbar Laksana Putra
238334001**

**Supervisors I: Ade Komaludin
Supervisors II: Nanang Ruslana**

This study analyzes the impact of job characteristics, employee commitment, organizational culture, and conflict management styles on employee performance at PT Pegadaian Area Tasikmalaya, using a quantitative case study approach with 134 respondents. Data were collected through questionnaires and interviews, and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) to explore the relationships between the variables. The findings show that positive job characteristics, such as autonomy, skill variety, and task significance, along with high affective commitment, positively influence more constructive conflict management styles, which in turn enhance employee performance. An organizational culture that promotes openness and collaboration strengthens conflict management at the workplace. Conflict management styles have proven to act as mediators that reinforce the relationship between these variables, thereby improving overall employee performance. Based on these findings, it is recommended that PT Pegadaian's management increase job autonomy, introduce job rotation programs for skill development, and provide continuous conflict management training to foster an inclusive and productive work environment.

Keywords: Job characteristics, employee commitment, organizational culture, conflict management styles, employee performance.

**PERAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM MEDIASI
HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PEKERJAAN, KOMITMEN
KARYAWAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN
(STUDI KASUS DI PT PEGADAIAN AREA TASIKMALAYA)**

ABSTRAK

Oleh:

**Abdul Jabbar Laksana Putra
238334001**

**Pembimbing I : Ade Komaludin
Pembimbing II : Nanang Rusliana**

Penelitian ini menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, dan gaya manajemen konflik terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya dengan menggunakan pendekatan studi kasus kuantitatif yang melibatkan 134 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, lalu dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) untuk mengeksplorasi hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan yang baik, seperti otonomi, variasi keterampilan, dan signifikansi tugas, bersama dengan komitmen afektif yang tinggi, berpengaruh positif terhadap gaya manajemen konflik yang lebih konstruktif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang mendukung keterbukaan dan kerja sama memperkuat pengelolaan konflik di tempat kerja. Gaya manajemen konflik terbukti berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar manajemen PT Pegadaian meningkatkan otonomi kerja, memperkenalkan program rotasi pekerjaan untuk pengembangan keterampilan, serta mengadakan pelatihan manajemen konflik yang berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan produktif.

Kata Kunci: Karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, gaya manajemen konflik, kinerja karyawan.