

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Konflik dan Penyelesaiannya Studi Kasus di PT. Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung” ini ditulis oleh Solikun, NIM 17409163384, pembimbing Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya suatu konflik yang terjadi dalam sebuah perusahaan yang tentunya menimbulkan efek dan dampak tersendiri serta dapat merugikan beberapa pihak. Peran yang sangat dibutuhkan dari manajemen konflik diperusahaan dalam mengelola dan meminimalisir sekecil mungkin dengan adanya konflik baik yang sudah terjadi, yang sedang terjadi bahkan yang akan terjadi sekalipun.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apa saja konflik yang terjadi pada perusahaan PT. Manggala Jaya Gas? (2) Bagaimana konflik tersebut muncul di PT. Manggala Jaya Gas? (3) Bagaimana perusahaan dalam menyelesaikan konflik yang terdapat di PT. Manggala Jaya Gas?

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam terhadap informan dan dokumentasi. Langkah dalam menganalisis data yaitu dengan mereduksi data, penyajian data serta memperbaiki kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) konflik yang terjadi pada perusahaan PT. Manggala Jaya Gas yaitu (a) konflik fungsional konflik ini terjadi saat pemberian jadwal dan rute distribusi gas elpiji yang diberikan pihak admin yang tidak langsung diterima oleh para kru yakni supervisor dan sales. (b) konflik antar individu konflik ini terjadi pada perbedaan pendapat, terjadi pada antar individu di dalam devisi kerja bahkan sering kali terjadi antar kelompok. (2) konflik bermunculan karena hubungan komunikasi kurang baik, masalah pemberian jadwal dan rute hal itu sering terjadi karena koordinasi yang kurang efektif, dan karena faktor personal dari individu setiap karyawan. (3) langkah perusahaan dalam mengelola konflik yaitu dengan proses pengenalan, diagnosa, menyepakati suatu solusi diantara pihak yang berkonflik, musyawarah bersama, campur tangan pihak ketiga, dan pendisiplinan dengan memberikan arahan, teguran serta menerapkan kesepakatan bersama sebagai peraturan yang ditaati bersama.

Kata kunci : Manajemen, Konflik, dan Penyelesaian

## **ABSTRACT**

*This thesis with the title "An Analysis of Conflict Management and Settlement Case Study at PT. Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung "was written by Solikun, Student Registered Number 17409163384, Advisor Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.*

*The background of this study are, the conflict that occurs in a company which certainly has an effects and impacts and can be detrimental to several parties. The main role of conflict management in the company are, in managing and minimizing as little as possible with the good conflicts that have already occurred, which are occurring, even those that will occur.*

*The statements of research problem are (1) What are the conflicts that occur in the company PT. Manggala Jaya Gas? (2) How are the conflict occurred in PT. Manggala Jaya Gas? (3) How do the companies resolve conflicts contained in PT. Manggala Jaya Gas?*

*The method in this study is qualitative by using descriptive approach. With data collection techniques through observation, in-depth interviews with informants and documentation. The steps in analyzing data are by reducing data, presenting data and giving conclusions and verification of data.*

*The results showed that: (1) conflicts that occurred at PT. Manggala Jaya Gas, namely (a) functional conflict, this conflict occurs when providing LPG gas distribution schedules and routes given by the admin which are not directly accepted by the crew, namely supervisor and sales. (b) conflicts between individuals. This conflict occurs in differences of opinion, occurs between individuals in the division of work and even often occurs between groups. (2) conflicts occur due to poor communication, problems in providing schedules and routes often occur because of ineffective coordination, and because of the personal factors of each employee. (3) the company's steps in managing conflicts, namely the process of introduction, diagnosis, agreeing on a solution between parties that have conflicts, mutual consultation, third party intervention, and discipline by providing direction, reprimand and applying collective agreement as a rule which is obeyed together.*

**Keywords:** *Management, Conflict, and Settlement*