

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian manajemen	14
2. Pengertian konflik	15
3. Definisi manajemen konflik.....	16
4. Tujuan manajemen konflik	18
5. Sumber konflik.....	19
6. Jenis-jenis konflik	21
7. Langkah-langkah menyelesaikan dan menangani konflik	24
B. Kajian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat Penelitian	38
C. Data dan Sumber data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data	41
F. Pengecekan Keabsahan Temuan	44
G. Tahap-tahap Penelitian	45

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
2. Struktur organisasi	51
3. Uraian Tugas	53
4. Gambaran lingkungan perusahaan	57
B. Paparan Data Hasil Wawancara	69
1. Wawancara dengan manajer agen LPG	69
2. Wawancara dengan kepala gudang	72
3. Wawancara dengan kepala bengkel/armada	75
4. Wawancara dengan karyawan perusahaan.....	79
C. Analisis Data	98
1. Konflik yang pernah terjadi di PT. Manggala Jaya Gas	102
2. Sebab munculnya konflik di PT. Manggala Jaya Gas	105
3. Langkah Perusahaan Dalam Menyelesaikan Konflik yang terjadi.....	108

BAB V : PEMBAHASAN

A. Konflik yang terjadi di PT. Manggala Jaya Gas	116
B. Sebab Munculnya Konflik di PT. Manggala Jaya Gas	118
C. Langkah Perusahaan dalam Mengelola Konflik yang terjadi	123

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan 128

B. Saran 130

DAFTAR PUSTAKA 132

LAMPIRAN-LAMPIRAN