

## 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 |
| 8. Kinerja Karyawan.....                                    | 29 |
| B. Kajian Terdahulu.....                                    | 34 |
| 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. Rama Manggala Gas .....          | 102 |
| 2. Sebab munculnya konflik di PT. Rama Manggala Gas .....              | 105 |
| 3. Langkah Perusahaan Dalam Menyelesaikan Konflik yang<br>terjadi..... | 108 |

## **BAB V : PEMBAHASAN**

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

## **BAB VI : PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 128 |
| B. Saran .....      | 130 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>132</b> |
|-----------------------------|------------|

## **LAMPIRAN LAMPIRAN**