

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Konflik dan Penyelesaiannya Dalam Kinerja Karyawan Studi Kasus di PT. Rama Manggala Gas (Mayangkara Group) Blitar” ini ditulis oleh Yonanda Eka Pramudia O.F., NIM 17402163374, pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya suatu manajemen konflik yang terjadi dalam sebuah perusahaan yang tentunya menimbulkan efek dan dampak tersendiri serta dapat merugikan beberapa pihak. Konflik dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja dengan tidak mengenal status, pendapatan dan kedudukan. Seseorang yang tidak mampu mengelola konflik akan menjadi boomerang bagi kinerja dirinya sendiri dan akhirnya berdampak pula bagi kinerja perusahaan. 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) Bagaimana manajemen konflik tersebut muncul di PT. Rama Manggala Jaya Gas? (2) Bagaimana perusahaan dalam menyelesaikan konflik yang terdapat di PT. Rama Manggala Jaya Gas? (3) Bagaimana kinerja karyawan setelah diterapkan manajemen konflik di PT Rama Manggala Jaya Gas ?

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam terhadap informan dan dokumentasi. Langkah dalam menganalisis data yaitu dengan uji keabstrakan data, penyajian data serta memeberikanesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) konflik yang terjadi pada perusahaan PT. Rama Manggala Jaya Gas yaitu (a) konflik fungsional 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. 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. (2) 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. (3) manajemen konflik di dalam perusahaan tidak dapat dihindari dan keberadaanya dapat meningkatkan kinerja karyawan karena perusahaan mengatur agar konflik pada setiap karyawan bisa menjadi kompetisi bagi setiap karyawan.

Kata kunci : Manajemen Konflik, Penyelesaiannya, dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Thesis with the title "Conflict Management Analysis and Its Solution in Employee Performance Case Studies at PT. Rama Manggala Gas (Mayangkara Group) Blitar" was written by Yonanda Eka Pramudia O.F., NIM17402163374, supervisor Dr. Bint Nur Asiyah This research is motivated by the occurrence of a conflict that occurs within a company which of course has its own effects and impacts and can be detrimental to several parties. The much-needed role of conflict management in the company is in managing and minimizing as little as possible the conflicts that have occurred, that are happening, and even those that will happen.

The focus of research in writing this thesis are (1) How does the conflict management appear at PT. Rama Manggala Jaya Gas? (2) How does the company resolve conflicts in PT. Rama Manggala Gas? (3) How is the employee's performance after conflict management at PT Rama Manggala Gas?

In this study the approach used is qualitative with a descriptive approach. With data collection techniques through observation, in-depth interviews with informants and documentation. The steps in analyzing the data are by reducing the data, presenting the data and providing conclusions and verifying the data. The results of the study show that: (1) the conflict that occurred at PT. Manggala Jaya Gas, namely (a) this functional conflict occurred when the schedule and route for the distribution of LPG gas were given by the admin which were not directly accepted by the crew, namely supervisors and sales. (b) conflict between individuals. This conflict occurs in differences of opinion, occurs between individuals within the work division, and often occurs between groups. Conflicts arise because of poor communication relations, problems with scheduling and routes that often occur because of ineffective coordination, and because of personal factors from each individual employee. (2) the company's steps in managing conflict, namely by identifying, diagnosing, agreeing on a solution between the conflicting parties, collective deliberations, third party intervention, and disciplinary action by giving directions, reprimands and implementing mutual agreements as rules that are adhered to together. (3) Conflict in a company is a very negative thing, it can affect employee performance, because it can harm the company later.

Keywords: Management Conflict, Settlement and Employee Performance