



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Arliyan Gita Desbella  
44216120057

Manajemen Konflik Dalam Meminimalisir Kerugian Perusahaan Akibat Keterlambatan Pekerjaan

Bibliografi : 5 Bab 81 hal + 12 lampiran + 14 Buku + 6 Internet

### ABSTRAK

PT Maxitech Utama Indonesia mendapat kesempatan untuk mengerjakan proyek Penataan Pemakaman di Jakarta. Dalam pelaksanaan pekerjaan, terdapat hambatan dari pihak pelaksana yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang berdampak pada proses penagihan sehingga menimbulkan masalah dan konflik dengan beberapa pihak yaitu pihak internal dan eksternal perusahaan.

Teori Manajemen Konflik menjelaskan berbagai gaya dan langkah-langkah manajemen konflik yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menangani masalah dan bagaimana peran *Public Relation* didalamnya.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam pada tiga orang karyawan PT Maxitech Utama Indonesia. Dimana peneliti melakukan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi sebagai pendukung penelitian ini.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ketiga narasumber melakukan lima langkah manajemen konflik yaitu tahap pengenalan masalah yang diketahui dari laporan dan hasil observasi dilapangan, tahap diagnosis yaitu melakukan diskusi untuk mengetahui solusi, tahap menyepakati suatu solusi, tahap pelaksanaan yaitu memberikan surat teguran dan surat komitmen serta tahap evaluasi dari masalah ini. Gaya *Integrating* digunakan dalam manajemen konflik ini. Namun dalam tahap diagnosis kurang adanya dokumentasi seperti notulen rapat atau berita acara rapat.

*Keywords:* Manajemen Konflik, Meminimalisir Kerugian Perusahaan



**Communication Faculty  
Mercu Buana University**

Name : Arliyan Gita Desbella  
Student ID : 44216120057  
Faculty : Communication Faculty  
Study Program : Public Relations  
Title : Conflict Management in Minimizing Company Losses  
Due to Delay in Work  
Biography : 5 chapters 81 pages, 12 attachments, 14 books 6 internet

**ABSTRACT**

PT Maxitech Utama Indonesia had the opportunity to work on the Funeral Arrangement project in Jakarta. In carrying out the work, there are obstacles from the executor that result in delays in completion of the work that have an impact on the billing process, causing problems and conflicts with several parties, namely the company's internal and external parties.

Conflict Management Theory explains the various styles and steps of conflict management that can be used as a reference in dealing with problems and how the role of Public Relations in it.

This type of research used in this research is descriptive with a qualitative approach. The method used was in-depth interviews with three employees of PT Maxitech Utama Indonesia. Where researchers conducted data by means of interviews, observations and documentation to obtain information to support this study.

Based on the results of the study showed that the three speakers conducted five steps of conflict management, namely the introduction of the problem known from the report and the results of observation in the field, the stage of diagnosis is to discuss the solution, the stage of agreeing on a solution, the stage of implementation of giving a letter of reprimand and commitment letter as well evaluation stage of this problem. Integrating style is used in this conflict management. But in the diagnosis stage there is a lack of documentation such as minutes of the meeting or minutes of the meeting.

*Keywords:* Conflict Management, Minimizing Company Losses