

**PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN *BUSINESS MANAGER* SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

FIKRI ARISKI

2021110005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih

Disusun oleh

Nama : Fikri Ariski

Nim : 2021110005

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Prabumulih.

	Menyetujui,	
Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. Amandin, S.Pt, M.M Pembimbing 1	<u>21-Juli-2025</u>	
2. Jumadi Walajro, S.E.,M.M Pembimbing II	<u>21-juli-2025</u>	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih


Amandin, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul Skripsi : Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Disusun oleh

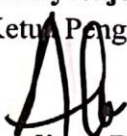
Nama : Fikri Ariski

NIM : 2021110005

Program Studi : Manajemen

Dibuatkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,
Ketua Penguji

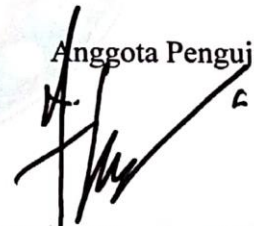

Amandin, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802

Anggota Penguji I



Resi Marina, S.E, MSi
NIDN.0226067702

Anggota Penguji II



Zakaria Harahap, S.E.I .M.H.I
NIDN.0220107905

Mengetahui,

Ketua Prodi Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih


Amandin, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fikri Ariski

Nim : 2021110005

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam Masyarakat ke ilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Prabumulih, Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Fikri Ariski
Nim.2021110005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ Allah Tidak akan Mengubur Akhir Baik dari Tujuanmu, ia Hanya memberi jalan berliku agar ada cerita di setiap perjuanganmu.... TIDAK harus $5+5=10$ Mungkin jalan kamu $2+2+5+1=10$, Jadi tetap Berusaha dan selalu Berdo'a.”

{ Ustadz Adi Hidayat, LC., M.A. }

الْوَكِيلُ وَنِعْمَ اللَّهُ حَسْبُنَا وَقَالُوا

Dan meraka menjawab, “Cukup Allah (menjadi penolong) Bagi kami dan dia sebaik-baik pelindung”
{ Qs- Ali Imran 173 }

“ Skripsi bukan hanya Tentang Nilai,
Tapi Tentang Pengalaman dan Pertumbuhan”

{ Fikri Ariski }

Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Kedua Orang tuaku
- ❖ Keluarga besarku
- ❖ Bapak/Ibu Dosen Pembimbingku
- ❖ Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- ❖ Teman – teman Seperjuangan Angkatan 2021
- ❖ Almamaterku

**PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN *BUSINESS MANAGER* SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN
PADA PT.PINUS MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH**

Oleh :

Fikri Ariski

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih

Email : fikriariski01@gmail.com

ABSTRAK

Fikri Ariski “*Pengelolaan Konflik dan Peran Business Manager serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih*”

Penelitian ini Bertujuan untuk Menganalisis Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan dan untuk mengetahui pengelolaan konflik yang dilakukan oleh *business manager* di PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang di gunakan melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Metode Analisis yang digunakan ada tiga yaitu *Reduksi Data*, *Display Data* dan *Verification* atau Penarikan Kesimpulan. Sebagai *validasi /* keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan, maka dilakukan Teknik *triangulasi* data. *Triangulasi* data ini dilakukan dengan cara menggabungkan dan mendeskripsikan Hasil observasi, wawancara Informan, dan serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, dan Peran business manager sebagai pimpinan perusahaan memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian, pengambilan keputusan dan mendengarkan keluhan terhadap karyawan dan Karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapihan kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko dan tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada costumers.

Kata kunci : Pengelolaan Konflik, Peran *Business Manager*, Kinerja

**CONFLICT MANAGEMENT AND THE ROLE OF BUSINESS MANAGERS
AND THEIR IMPLICATIONS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT.
ETERNAL RED PINE PRABUMULIH BRANCH**

By :

Fikri Ariski

Faculty of Economics and Business, Prabumulih University

Email: fikriariski01@gmail.com

ABSTRACT

Fikri Ariski “ Conflict Management And The Role Of Business Managers And Their Implications On Employee Performance At PT. Eternal Red Pine Prabumulih branch”.

This study aims to analyze the impact of conflict management and the role of business managers on employee performance and to find out the conflict management carried out by business managers at PT. Eternal Red Pine Prabumulih branch. This type of research is qualitative descriptive, data collection techniques used through Observation, Interviews, and Documentation. There are three analysis methods used, namely Data Reduction, Data Display and Verification. As a validation / validity of the research data that has been collected, a data triangulation technique is carried out. This data triangulation is carried out by combining and describing the results of observations, informant interviews, and documentation. The results of the study show that effective conflict management on employee performance implements SOPs that have been adjusted to the company's instructions, and the role of business managers as company leaders has analytical skills, communication skills, courage, decision-making and listening to complaints against employees and employees who have carried out their performance is assessed from the SOP of work results, neatness of work, quantity of work targeted by the company, Running promos in the market, programs are well delivered in stores and the sales team has the initiative to be able to provide the best service to customers.

Keywords : Conflict Management, Business Manager Roles, Performance

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji Dan Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Sebagian Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca, Semoga Rahmat dan hidayahnya senantiasa tertimpah kepada kita semua. Aamiin.

Prabumulih, 10 Mei 2025

Fikri Ariski
Nim. 2021110005

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillahilahiwal'amiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup Panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidupku :

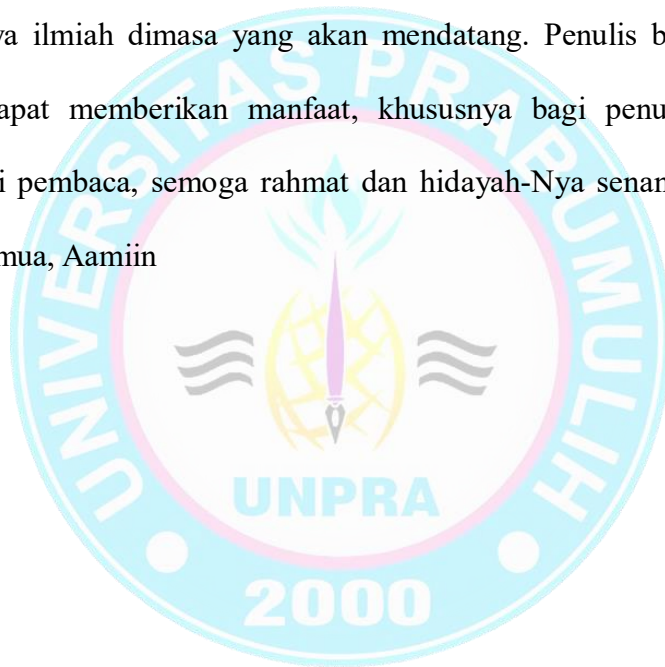
1. Allah SWT. Pencipta Alam yang telah memberikan hidup dan rezeki-Nya.
2. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.
3. Bapak Ajabar, S.I.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Amandin, S.Pt., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta selaku pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Jumadi Walajro, S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Kepada Pimpinan Perusahaan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.
Bapak Budi Antony, S.E yang telah mengizinkan saya untuk Penelitian menyelesaikan skripsi ini sekaligus beliau informan meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
7. Kepada karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi sekaligus sebagai informan yang telah meluangkan waktu untuk di wawancarai AOS bapak Zikri Zugiwa, SBH Bapak Trysna Julian, ASS bapak Guntur Sihombing dan seluruh Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih yang tidak saya sebutkan

satu persatu yang telah membantu memberikan informasi untuk kelancaran penelitian.

8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah membantu dan memberikan ilmunya serta menghantarkan penulis menyelesaikan kesarjanaan.
9. Kepada kedua orangtua ku terimakasih atas dukungan, pengorbanannya, kasih sayang kalian yang begitu tulus, do'a serta dukungan yang tak akan pernah aku lupakan sampai akhir hayatku.
10. Kepada Kakak Pertama dan kakak Perempuan ku dan adik aku terimakasih untuk dukungan serta doa nya.
11. Kepada Seluruh Teman-Teman Anggota GaMb terima kasih Support nya telah menjadi sahabat yang baik selalu membantu dan memberikan dukungan, semangat untuk penulis.
12. Kepada seseorang pemilik Nim 2021110082, yang selalu, berjuang bersama, menemani dan menjadi support system terbaik penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, dan telah menjadi bagian perjalanan penulis hingga penyusunan skripsi sekaligus menjadi teman hidup untuk masa depan.
13. Kepada seluruh teman seperjuangan di kelas manajemen B Angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih
14. Dan yang Terakhir Kepada Diri sendiri (Fikri Ariski) terima kasih sudah semampu bertahan untuk proses lebih baik.

Serta ucapan terimakasih kepada pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Kiranya Allah SWT membalas budi dan kebaikan untuk semuanya, Aamiin.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sangat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah dimasa yang akan mendatang. Penulis banyak berharap semoga ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca, semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasa berlimpah kepada kita semua, Aamiin



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Konflik	6
2.1.1 Pengertian Konflik	6
2.1.1.2 Dampak Konflik	6
2.1.1.3 Jenis Konflik	7
2.1.1.4 Faktor Penyebab Konflik	8
2.1.1.5 Cara Mengelola Konflik	9
2.1.1.6 Dimensi dan Indikator Konflik	10
2.1.2 <i>Business Manager</i>	11

2.1.2.1 Peran <i>Business Manager</i>	11
2.1.2.2 Tugas <i>Business Manager</i>	12
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator <i>Business Manager</i>	13
2.1.3 Implikasi	14
2.1.4 Kinerja Karyawan	14
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan	14
2.1.4.2 Penilaian Kinerja Karyawan	14
2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Metode dan Desain Penelitian	20
3.1.1 Metode Penelitian.....	20
3.1.2 Desain Penelitian.....	20
3.1.3 Lokasi dan waktu Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	21
3.3 Instrumen Penelitian.....	22
3.4 Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknis Analisis Data.....	24
3.7 Definisi Operasional.....	25
3.8 Prosedur Penelitian	28
3.9 Informan Penelitian.....	28
3.10 Prosedur dan Pertanyaan wawancara	29
3.10.1 Prosedur Wawancara	29
3.10.2 Pertanyaan Wawancara	29
3.10.2.1 Pertanyaan pengelolaan konflik	29
3.10.2.2 Pertanyaan Peran <i>Business Manager</i>	30

3.10.2.3 Pertanyaan Kinerja Karyawan.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	32
4.1.1 Profil PT.Pinus Merah Abadi	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.3 Tugas Pokok dan Produk Perusahaan.....	33
4.1.4 Struktur Organisasi.....	34
4.1.5 Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab	35
4.2 Data Informan.....	36
4.3 Paparan Data Hasil Penelitian	36
4.4 Data Lapangan Hasil Wawancara	37
4.5 Pembahasan Penelitian.....	47
4.5.1 Pengelolaan Konflik pada Kinerja Karyawan PT.PMA	47
4.5.2 Peran <i>Business Manager</i> pada Kinerja Karyawan PT.PMA.....	50
4.5.3 Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran <i>Business Manager</i> pada- Kinerja Karyawan PT.PMA cabang Prabumulih	51
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.2 Definisi Operasional	26
Tabel 4.1 Produk Perusahaan	33
Tabel 4.2 Wewenang(Jabatan) dan Tanggung jawab	35
Tabel 4.3 Informan.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Revisi Ujian Seminar Proposal	57
Lampiran 2 Lembar Revisi ujian Komprehensif	58
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	59
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	69
Lampiran 5 Transkrip Permohonan Menjadi Informan	80
Lampiran 6 Prosedur wawancara.....	72
Lampiran 7 Transkrip I Pertanyaan Wawancara	72
Lampiran 8 Transkrip II Hasil Wawancara Informan 1	74
Lampiran 9 Transkrip III Hasil Wawancara Informan 2,3,4	78
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Bersama <i>Business Manager</i>	81
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara Bersama SBH,ASS.....	82
Lampiran 12 Dokumentasi Bersama SALES, SBH, ASS.....	83
Lampiran 13 Dokumentasi Warehouse Distribution PT.PMA	84
Lampiran 14 Macam-Macam Produk yang di Distribusikan PT.PMA.....	85

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dalam suatu bidang secara umum, Prinsipnya manajemen dalam organisasi mengatur bagaimana kegiatan berjalan dengan baik dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Setiap organisasi yang berjalan pasti pernah menemui konflik maupun konflik internal maupun eksternal. Pada suatu Perusahaan konflik eksternal bisa terjadi kapan saja, Konflik tersebut bisa berupa sumber daya manusia. Kurangnya tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan konflik internal sering kali timbul karena masalah komunikasi, perbedaan nilai-nilai karyawan, dan struktur organisasi. Di mana terjadi pertentangan antar departemen. Apabila konflik dalam organisasi tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan perpecahan dalam organisasi dalam mencapai tujuannya, oleh sebab itu di perlukan manajemen konflik agar konflik tersebut tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya sebaliknya dengan pengelolaan konflik yang baik diharapkan konflik tersebut dapat menjadi pemicu semakin baiknya kinerja suatu organisasi. Peran seorang *business manager* dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan seorang manager akan menjadi motivator bagi karyawan karyawannya dan salah satu ujung tombak dari keberhasilan suatu organisasi. Menurut Dalam Darmansah (2024).Seorang manager tidak hanya melaksanakan bermacam-macam fungsi tetapi mereka juga memainkan peran, yang diantaranya: Peran hubungan

antar pribadi (*interpersonal role*), Peran informasional (*informasional role*), Peran pengambilan keputusan (*decisional role*).

Menurut Sunyoto Dalam (Subagja 2024). menjelaskan bahwa Konflik adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama, atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Menurut Sedarmayanti Dalam (Subagja 2024). Bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pattinama,(2022) Universitas Kristen Indonesia Maluku “Konflik Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Di Kota Ambon”. ditemukan hasil bahwa penelitian ini dapat di simpulkan konflik kerja berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat di artikan bahwa jika terjadi kenaikan kinerja karyawan maka akan di ikuti oleh penurunan konflik kerja.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda,dkk.(2022) Universitas Swadaya Gunung Jati. “ Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya

Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan”. ditemukan hasil bahwa penerapan praktek MSDM sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena bagian SDM bertanggung jawab untuk mengurus kebutuhan perusahaan yang berhubungan dengan SDM. Manajer SDM bertugas seperti Menengahi konflik, menyelesaikan perselisihan dan memberikan jawaban berdasarkan kebijakan prosedur. Dengan adanya MSDM yang baik ini maka pekerjaan dalam sebuah perusahaan akan berjalan secara efisien dan efektif.

PT Pinus Merah Abadi (PMA) adalah perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang penjualan & distribusi FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*) produk makanan ringan yang diproduksi oleh PT. Kaldu Sari Nabati Indonesia. PMA memiliki jaringan distribusi yang luas di seluruh Indonesia dari Sabang sampai Marauke dan mengembangkan pasar dengan membuka banyak cabang di seluruh Indonesia agar lebih dekat ke pelanggan. Termasuk pada tahun 2016 PT. Pinus Merah Abadi membuka cabang di Kota Prabumulih di Jalan Jendral Sudirman Cambai, Kec. Cambai, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengelolaan Konflik Dan Peran *Business Manager* Berdampak Pada Kinerja Karyawan Di PT. Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih?
2. Bagaimana Pengelolaan Konflik Yang Dilakukan Oleh *Business Manager* Di PT. Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini :

1. Menganalisis Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.
2. Untuk mengetahui pengelolaan konflik yang dilakukan oleh *Business Manager* di PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penulisan Penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, serta sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia usaha.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih memberikan informasi dan rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan konflik dan peran *business manager* pada kinerja karyawan.

b. Bagi mahasiswa

Memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis tentang Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada kinerja karyawan

c. Bagi peneliti lain

Memberikan bahan referensi dan data untuk penelitian selanjutnya tentang Pengelolaan Konflik, Peran *Business Manager* dan kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai : Uraian tentang landasan teori, Penelitian terdahulu, Kerangka pemikiran dan Hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai : Metode dan Desain penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel jenis data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data, definisi operasional, informan penelitian, prosedur dan pertanyaan wawancara untuk mempermudah dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai : objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai : Kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk hasil analisis dan pembahasan berdasarkan bab-bab yang telah di uraikan sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konflik

2.1.1 Pengertian Konflik

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Menurut Sunyoto Dalam (Subagja 2024). menjelaskan bahwa Konflik adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

2.1.1.2 Dampak Konflik

Konflik Negatif dengan kata lain akibat negatif atau merugikan dari adanya konflik dalam suatu organisasi Menurut Mangkunegara Dalam (Subagja 2024) Yaitu :

1. Kerjasama kurang serasi dan harmonis di antara para karyawan.
2. Memotivasi sikap-sikap emosional karyawan.
3. Menimbulkan sikap acuh tak acuh/masa bodoh(*apriori*) karyawan.

4. Meningkatkan absen dan perputaran (*turnover*) karyawan.
5. Kerusakan produksi dan kecelakaan semakin meningkat.

2.1.1.3 Jenis-jenis Konflik

Ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi Menurut Handoko Dalam (Subagja 2024) :

1. Konflik dalam diri individu

Terjadi apabila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang di harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

2. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama

Hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan (seperti antara manajer dan bawahan).

3. Konflik antar individu dan kelompok

Yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.

4. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama

Terjadi karena pertentangan kepentingan antar kelompok.

5. Konflik antar organisasi

Timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam sistem perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk

baru, teknologi, jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

2.1.1.4 Faktor Penyebab Konflik

Menurut Dwianto Dalam (Subagja 2024). Faktor yang dapat menyebabkan terjadinya konflik, yaitu :

1. Faktor yang pertama penyebab terjadinya konflik adalah adanya saling bergantung. Contohnya seperti ketergantungan dalam pekerjaan atau pun organisasi. Mudah-mudahan segala keadaan yang membutuhkan satu sama lain untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.
2. Faktor penyebab konflik yang selanjutnya ialah perbedaan tujuan. Perbedaan tujuan yang terdapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sependapat bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik.
3. Salah satu faktor penyebab konflik yaitu perbedaan persepsi atau pendapat. Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.
4. Kesalah pahaman juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan dianggap merugikan. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian.
5. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak yang lain. Sudah tentu seseorang yang dirugikan merasa kurang enak, kurang simpati atau malahan benci.

6. Perasaan yang terlalu sensitif mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan. Jadi kalau dilihat dari sudut hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah. Meskipun demikian karena pihak lain terlalu sensitif perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, sehingga dapat menimbulkan konflik.

2.1.1.5 Cara Mengelola Konflik

Menurut Rivai Dalam (Subagja 2024) mengemukakan terdapat 3 cara mengelola konflik, yaitu:

a. Cara Stimulasi

Konflik cara ini digunakan untuk menimbulkan rangsangan anggota, karena anggota pasif yang disebabkan oleh situasi di mana konflik terlalu rendah. cara ini digunakan untuk merangsang konflik yang produktif. Dan cara stimulasi konflik ini meliputi:

- a) Pemasukan atau penempatan orang luar kedalam kelompok.
- b) Penyusunan kembali organisasi.
- c) Penawaran bonus, pembayaran insentif, dan penghargaan untuk mendorong persaingan.
- d) Pemilihan manajer-manajer yang tepat.
- e) Perlakuan yang berbeda dengan kebiasaan.

b. Cara Pengurangan Konflik

Cara ini mengurangi *antagonisme* (permusuhan) yang ditimbulkan oleh konflik. Cara ini mengelola tingkat konflik melalui “pendinginan suasana” tetapi

tidak mengenai masalah-masalah yang semula menimbulkan konflik. Cara ini ada dua. Pertama, mengganti tujuan yang menimbulkan persaingan dengan tujuan yang lebih bisa diterima kedua kelompok. Cara kedua, mempersatukan kedua kelompok yang bertentangan untuk menghadapi “ancaman” atau “musuh” yang sama.

c. Cara Penyelesaian Konflik

Ada tiga cara penyelesaian konflik yang sering digunakan, yaitu dominasi atau penekanan, kompromi, dan pemecahan masalah *integratif*.

- a) Dominasi atau Penekanan.
- b) Kompromi
- c) Pemecahan masalah *integratif* (secara menyeluruh).

2.1.1.6 Dimensi dan Indikator konflik

Konflik sendiri mempunyai indikator yang menentukan penyebab terjadinya konflik. Menurut Fitriana Dalam (Subagja 2024) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut: kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interpendensi aktivitas kerja, kesalahan dalam afeksi.

- 1. Kesalahan komunikasi
 - a) Menyampaikan informasi
 - b) Menangkap maksud informasi
- 2. Perbedaan tujuan
 - a) Memandang tujuan
 - b) Menyikapi tujuan
- 3. Persepsi
 - a) Tanggapan

- b) Penilaian
- 4. Interdependensi
 - a) Saling ketergantungan mengerjakan tugas
 - b) Saling ketergantungan mengambil keputusan
- 5. Kesalahan dalam afeksi
 - a) Perlakuan tidak nyaman
 - b) Perlakuan tidak dihargai

Dari uraian para ahli di atas maka dapat disimpulkan konflik adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi seperti kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja, kesalahan dalam afeksi.

2.1.2 Business Manager

Business Manager adalah seorang yang memiliki tanggung jawab seluruh bagian pada suatu perusahaan atau organisasi. *Business Manager* adalah orang yang melaksanakan kegiatan manajemen. Dalam setiap organisasi bisnis, para *manager* bertugas untuk memastikan bahwa keseluruhan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat diwujudkan melalui rangkaian kegiatan manajemen, baik yang bersifat fungsional maupun bersifat operasional. Menurut Henry Mintzberg dalam Darmansah (2024).

2.1.2.1 Peran Business Manager

Peran seorang *Business Manager* dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan seorang *manager* akan menjadi motivator bagi karyawan karyawannya dan salah satu ujung tombak dari keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Dalam Darmansah (2024).Seorang *manager* tidak hanya melaksanakan bermacam-macam fungsi tetapi mereka juga memainkan peran, yang diantaranya: Peran hubungan antar pribadi (*interpersonal role*), Peran informasional (*informasional role*), Peran pengambilan keputusan (*decisional role*).

2.1.2.2 Tugas *Business Manager*

Menjadi seorang *manager* memang bukan perkara mudah, perlu betahun tahun pengalaman dan jam terbang serta bidang keilmuan yang mencukupi yang bisa menjadikan ia pantas disebut dan diangkat menjadi seorang *manager*. Defenisi manajemen mengatakan bahwa seorang *manager* harus melakukan kegiatan manajemen yakni, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengevaluasian. Untuk memahami hal tersebut, maka perlu diketahui mengenai tugas-tugas yang harus dilakukan oleh seorang *manager* dalam suatu perusahaan. Menurut Dalam Darmansah (2024).

- a) *Managerial cycle*, merupakan siklus pengambilan keputusan, membuat rencana, Menyusun organisasi, pengendalian, penilaian, dan pelaporan, sehingga dengan itu tugas *manager* suatu ulangan atau siklus yang bermula dari pengambilan sampai menerima laporan.
- b) Memotivasi, yakni *manager* harus memotivasi dan membina agar bawahannya dapat bersemangat dalam mengerjakan tugasnya.
- c) *Manager* harus memenuhi kebutuhan para karyawan
- d) *Manager* harus mewakili dan membina hubungan yang harmonis dengan pihak luar.

2.1.2.3 Dimensi dan Indikator *Business Manager*

Dimensi dan indikator *Manager* Menurut Novianty Dalam Subagja (2024) diantaranya:

1. Kemampuan analitis
 - a) Keakuratan menyimpulkan informasi
 - b) Membedakan informasi
2. Keterampilan berkomunikasi
 - a) Menyampaikan informasi
 - b) Mengemukakan gagasan
3. Keberanian
 - a) Menyampaikan informasi
 - b) Mengemukakan gagasan
4. Kemampuan mendengar
 - a) Mampu mendengar keluhan
 - b) Mampu memahami perspektif
5. Ketegasan
 - a) Ketegasan memberi sanksi
 - b) Tegass mengambil tindakan

Dari uraian para ahli di atas maka dapat di simpulkan peran *Business Manager* adalah bahwa seorang *manager* harus melakukan kegiatan manajemen yakni, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengevaluasian. Tanggung jawab terhadap perusahaan.

2.1.3 Implikasi

Implikasi adalah segala sesuatu yang telah dihasilkan dengan adanya proses kebijakan. Jadi implikasi konsekuensi langsung atau dampak dari suatu kegiatan, kebijakan, atau tindakan yang dapat mempengaruhi individu, organisasi, atau masyarakat. Menurut Islamy dalam suhartini (2022).

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan ketangguhan serta waktu. Menurut Novia Dalam (Subagja 2024). kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya .

Menurut Sedarmayanti Dalam (Subagja 2024). Bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.1.4.2 Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja dalam rangka pengembangan sumber daya manusia adalah sangat penting artinya. Hal ini mengingat bahwa dalam kehidupan organisasi setiap karyawan ingin mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pemimpin organisasi yang bersangkutan. Menurut Malik Dalam (Subagja 2024). Penilaian

kinerja adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengamatan, pengukuran dan evaluasi kinerja individu terhadap serangkaian ekspektasi kinerja dengan menggunakan kriteria yang ditetapkan.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja dapat diukur tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dan dari indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Robbins Dalam (Subagja 2024). Mengemukakan bahwa dimensi indikator kinerja dapat diukur yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
 - a) Hasil kerja
 - b) Kerapihan
2. Kuantitas kerja
 - a) Kemampuan
 - b) Kecepatan
3. Konsistensi Karyawan
 - a) Hasil kerja
 - b) Kemampuan karyawan
4. Inisiatif Karyawan
 - a) Kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan
 - b) Kemandirian
5. Sikap Karyawan
 - a) Rasa hormat
 - b) Kekompakan

Dari uraian para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah merupakan suatu wujud dari keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dengan judul yang di angkat oleh peneliti yaitu “ Pengelolaan konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada Kinerja karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih”, adapun jurnal terkait dengan judul tersebut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil dan Pembahasan
1	Tiara lubis, dkk.	Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	2024	dapat disimpulkan bahwa peran manajer dalam memotivasi karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang baik, manajer tidak hanya mendorong karyawan untuk mencapai kinerja terbaik mereka tetapi juga membangun loyalitas dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada kesuksesan dan keberlanjutan perusahaan
2	Muhamad Rafli Subagja	Pengaruh Kepemimpinan Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pengrajin Tas Van Couper Kota Bandung	2024	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemimpin manajer dan konflik terhadap kinerja karyawan pada Pengrajin Tas Van Couper Kota Bandung

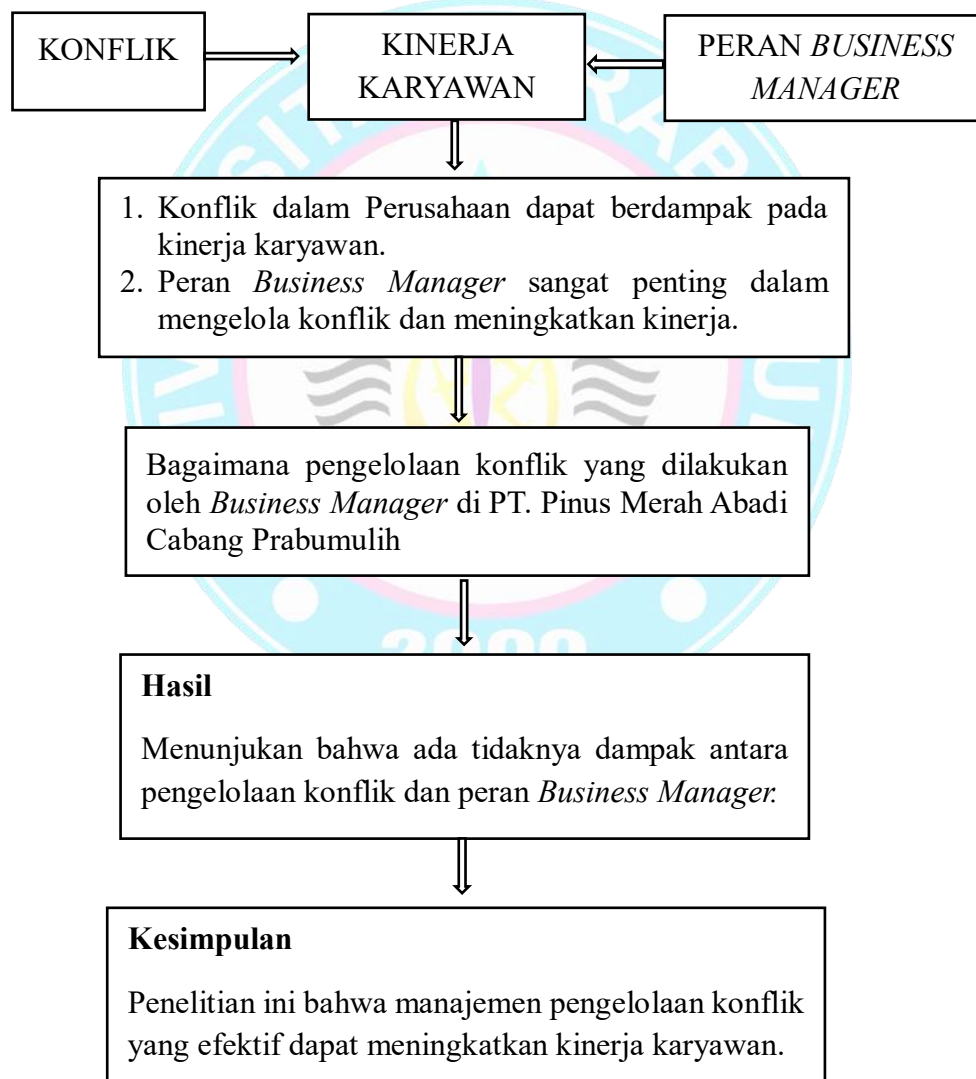
3	Gwenn Louda Lee Pattinama, Pieter Leunupun	Konflik kerja dan kinerja karyawan pada PT. Pos indonesia di kota ambon	2022	Hasil penelitian ini dapat di simpulkan konflik kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat diartikan bahwa jika terjadi kenaikan kinerja karyawan maka akan diikuti oleh penurunan konflik kerja.
3	Evila Yolanda, dkk.	Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja karyawan	2022	Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa Implikasi dari penelitian ini praktek MSDM memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja karyawan dan kinerja Perusahaan.
4	Arief Kurniawan	Analisi konflik kerja dan Kinerja karyawan pada PT.indomarco adi prima stock point rumbai cabang pekanbaru	2021	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa konflik kerja cukup terkendali dan diharapkan para karyawan agar bisa bekerja secara tim ataupun kelompok dan juga konflik kerja sudah efektif dan efisien tanpa mengurangi kerja optimal dari karyawan itu sendiri.
5	Jamil Bazarah	Peran manajer dalam mengelola konflik organisasi pengusaha telah terhadap hukum ketenagakerjaan	2019	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran manajer dalam mengelola konflik dalam suatu organisasi itu sangat penting, untuk meningkat kan kinerja karyawan.
6	Lady Angel Narwastu Lerebulan	Kompetensi manajer dalam mengatasi konflik perilaku organisasi.	2019	Hasil dari penelitian ini sangat berpengaruhnya kompetensi yang dimiliki manajer dalam organisasi karena tanpa adanya pemimpin maka pekerjaan yang ada tidak akan terkoordinasi dengan baik, dan manajer juga sebagai penengah jika terjadi konflik

Sumber : data di ambil oleh penulis dari refrensi jurnal

2.3 Kerangka Pemikiran

Merupakan kerangka berfikir yang akan menjadi dasar terhadap pemikiran penelitian ini. Di mana dapat diperoleh gambaran keterkaitan antara Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* serta Implikasinya pada kinerja karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Gambar.2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Peneliti (2024)

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian yang dapat di ajukan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Pengelolaan Konflik dan peran *Business Manager* yang berdampak pada kinerja karyawan PT. Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.
2. Terdapat Pengelolaan Konflik yang dilakukan oleh *Business Manager* di PT. Pinus Merah Abadi Cabang Prabumulih



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi. metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan keadaan di perusahaan tersebut. Menurut Sugiyono (2022).

3.1.2 Desain Penelitian

Manurut dukeshire dalam Sugiyono(2022) Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif, metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan, metode penelitian kualitatif menggunakan *focus group*, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data. Alasan peneliti dari pemilihan desain penelitian ini karena penelitian kualitatif lebih sesuai untuk menjelaskan fenomena yang di bawa oleh peneliti masih remang-remang. Mengenai Pengelolaan Konflik dan peran *Business Manager* dampaknya pada kinerja karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

3.1.3 Lokasi dan waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di PT. Pinus Merah Abadi Cabang Prabumulih di Jalan. Jendral Sudirman Cambai, Kec. Cambai, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan di rencanakan mulai dari bulan oktober 2024 dan sampai selesai bulan maret 2025.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono 2022). Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley di namakan “*social situation*” atau situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku/orang (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan pada populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi narasumber, atau informan penelitian *manager, supervisor* dalam penelitian

ini. selain itu dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data di pilih secara *purposive*. *Sampling purposive* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sampel yang sudah di pertimbangkan berdasarkan tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono 2022).

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menentukan), maka yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “*divalidasi*” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. *Validasi* terhadap peneliti sebagai *instrument* meliputi *validasi* terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang di teliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, cara melakukan validasi adalah peneliti sendiri melalui evaluasi diri. Menurut Sugiyono (2022).

Menurut Sugiyono (2022) Peneliti kualitatif sebagai *human isntriment*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumupulan data, menilai kualitas data, analisis data, membuat kesimpulan atas temuannya. menyajikan hasil temuan penelitian sampai dengan penyimpulan persepsi mengenai “Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

3.4 Rencana Pengujian Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono 2022) Dalam penelitian perlu di kemukakan rencana uji keabsahan data yang akan dilakukan. Uji keabsahan data meliputi uji *kredibilitas* data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi, diskusi, *memberchek*, dan analisis kasus negatif.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (Empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi dan triangulasi/gabungan :

1. Observasi

observasi terus-terang atau tersamar dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data (Informan), bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara Semi struktrur jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana pelaksanaannya lebih bebas dibanding dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak narasumber informan di minta pendapat. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang di kemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen yang berbentuk baik berbentuk tulisan, video, gambar/foto.

4. Triangulasi

Triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, dalam hal ini peneliti menggunakan observasi tersamar, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serentak.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Sugiyono (2022) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*triangulasi*). Pengumpulan

data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ verification*)

4. Kesimpulan/verifikasi dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

3.7 Definisi Operasional

Operasional variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variabel yang diteliti berupa nama variabel, definisi, dimensi, indikator.

peneliti mendefinisikan dan konsep definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Konflik	Konflik adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. (Sunnyuto Dalam Subagja, 2024)	1. Kesalahan komunikasi	a. Menyampaikan informasi. b. Menangkap maksud informasi.	Rasio
		2. Perbedaan tujuan	a. memandang tujuan. b. menyikapi tujuan.	
		3. Persepsi	a. tanggapan. b. penilaian	
		4. Interdependensi	a. saling ketergantungan mengerjakan tugas b. saling ketergantungan mengambil Keputusan.	
		5. Kesalahan dalam afeksi	a. Perlakuan tidak nyaman b. Perlakuan tidak dihargai	
Peran	Peran <i>Business Manager</i> adalah seorang manajer harus	1. Kemampuan analitis	a. Keakuratan menyimpulkan informasi.	Rasio

<i>Business Manager</i>	melakukan kegiatan manajemen yakni, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengevaluasian (Lubis, dkk. 2024)	2. Keterampilan berkomunikasi 3. Keberanian 4. Kemampuan Mendengar 5. ketegasan	b. Membedakan informasi. a. Menyampaikan informasi. b. Mengemukakan gagasan. a. Menyampaikan informasi. b. Mengemukakan gagasan. a. Mampu mendengar keluhan. b. Mampu memahami perspektif. a. Ketegasan memberi sanksi. b. Tegas mengambil Tindakan.	
Kinerja karyawan	kinerja karyawan adalah merupakan suatu wujud dari keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. (Robbins Dalam Subagja, 2024)	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Konsistensi karyawan 4. Inisiatif karyawan 5. Sikap karyawan	a. Hasil kerja. b. Kerapihan. a. Kemampuan. b. Kecepatan. a. Hasil kerja. b. Kemampuan karyawan. a. Kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan b. Kemandirian. a. Rasa hormat. b. Kekompakan.	Rasio

Sumber: dimensi dan indikator tiap variabel peneliti (2024)

3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini mengacu pada tahap atau prosedur penelitian menurut Moleong Dalam Santy (2019). Tahap penelitian tersebut meliputi metode, Teknik dan instrumen pengumpulan data, subjek penelitian, triangulasi penelitian.

3.9 Informan Penelitian

1. *Business Manager*

Bertanggung jawab sebagai pimpinan cabang, mengawasi, mengelola, dan memimpin kegiatan operasional aktivitas dan karyawan yang ada di perusahaan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

2. *Area operasional supervisor*

Bertanggung jawab mengawasi seluruh aktivitas department atau area tertentu yang ada di perusahaan.

3. *Sub Brand Head*

Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales, bertanggung jawab. Mengawasi, melaksanakan, prosedur, dan produk pencapaian target penjualan dilapangan.

4. *Area supevisor sales*

Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales dan bertanggung jawab mengawasi dan mengevaluasi operasi penjualan.

3.10 Prosedur dan Pertanyaan Wawancara

3.10.1 Prosedur Wawancara

1. Memberikan salam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan informan memberikan informasi.
2. Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan latar belakang Pendidikan.
3. Menjelaskan secara singkat tentang tujuan wawancara.
4. Meminta izin untuk melakukan wawancara. Wawancara semi struktur(terbuka)
5. Menjelaskan bahwa wawancara akan direkam dengan menggunakan recorder.
6. Memberikan jaminan bahwa. hasil wawancara hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiannya.

3.10.2 Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan yang akan diajukan menggunakan semi struktur(terbuka) pada saat wawancara kepada pihak informan Perusahaan :

3.10.2.1 Pertanyaan Pengelolaan konflik

1. Apakah di Perusahaan yang bapak pimpin ini, kesalahan komunikasi termasuk penyebab nya konflik.? (bagaimana bapak menanggapi hal tsb)
2. bagaimana bapak menanggapi Perbedaan tujuan karyawan di PMA ini, apakah hal itu termasuk salah satu penyebab konflik?

3. Bagaimana selama bapak memimpin perusahaan ini, Apakah karyawan bapak memiliki pendapat yang berbeda tentang suatu kebijakan (*persepsi*)?
4. Bagaimana bapak menanggapi, apakah karyawan bapak sering *interdependensi*/saling ketergantungan sesama karyawan?
5. bagaimana bapak menanggapi di Perusahaan bapak pimpin ini, kesalahan dalam afeksi apakah pernah terjadi? (perlakuan tidak nyaman/tidak dihargai sesama karyawan).

3.10.2.2 Pertanyaan Peran *Business Manager*

1. bagaimana peran bapak seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan, apakah harus memiliki kemampuan analitis?
2. Apakah seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan harus memiliki keterampilan berkomunikasi?
3. Apakah keberanian harus dimiliki oleh seorang manager.pimpinan Perusahaan seperti bapak di PMA ini?
4. Apakah bapak menerapkan peran bapak seorang manager Perusahaan PMA ini, kemampuan mendengarkan terhadap karyawan (keluhan, memahami perspektif?

5. Apakah bapak pernah mengambil Tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan bapak, selama bapak memimpin di PMA ini? (jika ada, contohnya).

3.10.2.3 Pertanyaan Kinerja Karyawan

1. Apakah karyawan bapak sudah menjalankan kualitas kerja sesuai SOP apa yang Perusahaan inginkan? (hasil kerja, kerapian kerja).
2. Apakah kuantitas kerja karyawan bapak sudah menjalankan tugasnya sesuai harapan/tuntutan Perusahaan ?
3. bagaimana bapak menilai konsistensi karyawan di PMA ini. Tentang hasil kerja, kemampuan karyawan?
4. Bagaimana tanggapan bapak tentang kemandirian, inisiatif karyawan di PMA ini, selama bapak memimpin, apakah menerapkan kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan (manager/supervisor)?
5. Bagaimana bapak, menilai, sikap karyawan bapak yang bapak pimpin Perusahaan ini (rasa hormat, kekompakan karyawan)?

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian

4.1.1 Profil PT Pinus Merah abadi

PT Pinus Merah Abadi atau PMA adalah sebuah perusahaan bagian dari Nabati Group, Pada tahun 2013 Nabati Group mendirikan PT Pinus Merah Abadi. Perusahaan PT Pinus Merah Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bisnis penjualan dan distribusi dengan jaringan distribusi menyebar keseluruh wilayah Indonesia yang berfokus pada bidang distribusi makanan ringan dan minuman secara grosir dan eceran. PT. Pinus Merah Abadi memiliki banyak cabang depo untuk melayani ratusan ribu outlet pelanggan secara langsung outlet yang terdaftar di seluruh Indonesia. Pinus Merah Abadi membangun kemitraan dengan beberapa distributor lokal untuk menyebarkan produk dari Sabang sampai Merauke. Perusahaan ini juga terus menerus mengembangkan pasar dengan membuka banyak cabang agar lebih dekat pada pelanggan. Termasuk pada tahun 2016 PT. Pinus Merah Abadi membuka cabang di kota prabumulih Sumatera Selatan. Transportasi menjadi ujung tombak utama bagi perusahaan distribusi, termasuk Pinus Merah Abadi. Kemampuan dalam menghantarkan setiap produk berkualitas dan bernutrisi sesuai permintaan ke setiap outlet di masing-masing area secara cepat dan merata merupakan komitmen yang selalu Pinus Merah Abadi pegang. Seluruh armada transportasi Pinus Merah Abadi memiliki kapasitas daya hantar dan daya jangkau yang disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi daerah tujuan masing-masing. Mulai dari angkutan dengan daya muat besar sampai daya muat kecil.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Pinus Merah Abadi sebagai berikut :

Visi : Menjadi Perusahaan distribusi makanan dan minuman yang berkualitas melalui jaringan distribusi yang luas dan kokoh dipasar domestik, serta mendapatkan respek dari seluruh pelanggan.

Misi : Berinovasi secara konsisten dan berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta mewujudkan tata kelola perusahaan yang profesional.

4.1.3 Tugas Pokok dan Produk Perusahaan

1. Tugas Pokok

PT.Pinus Merah Abadi menjual dan mendistribusikan produk-produk Nabati Group ke berbagai daerah di seluruh indonesia dari Sabang sampai Merauke.

2. Produk Perusahaan

Produk Nabati Group yang di Distribusikan PT.Pinus Merah Abadi ialah produk-produk makanan ringan dan minuman bisa dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Produk Makanan Ringan Dan Minuman

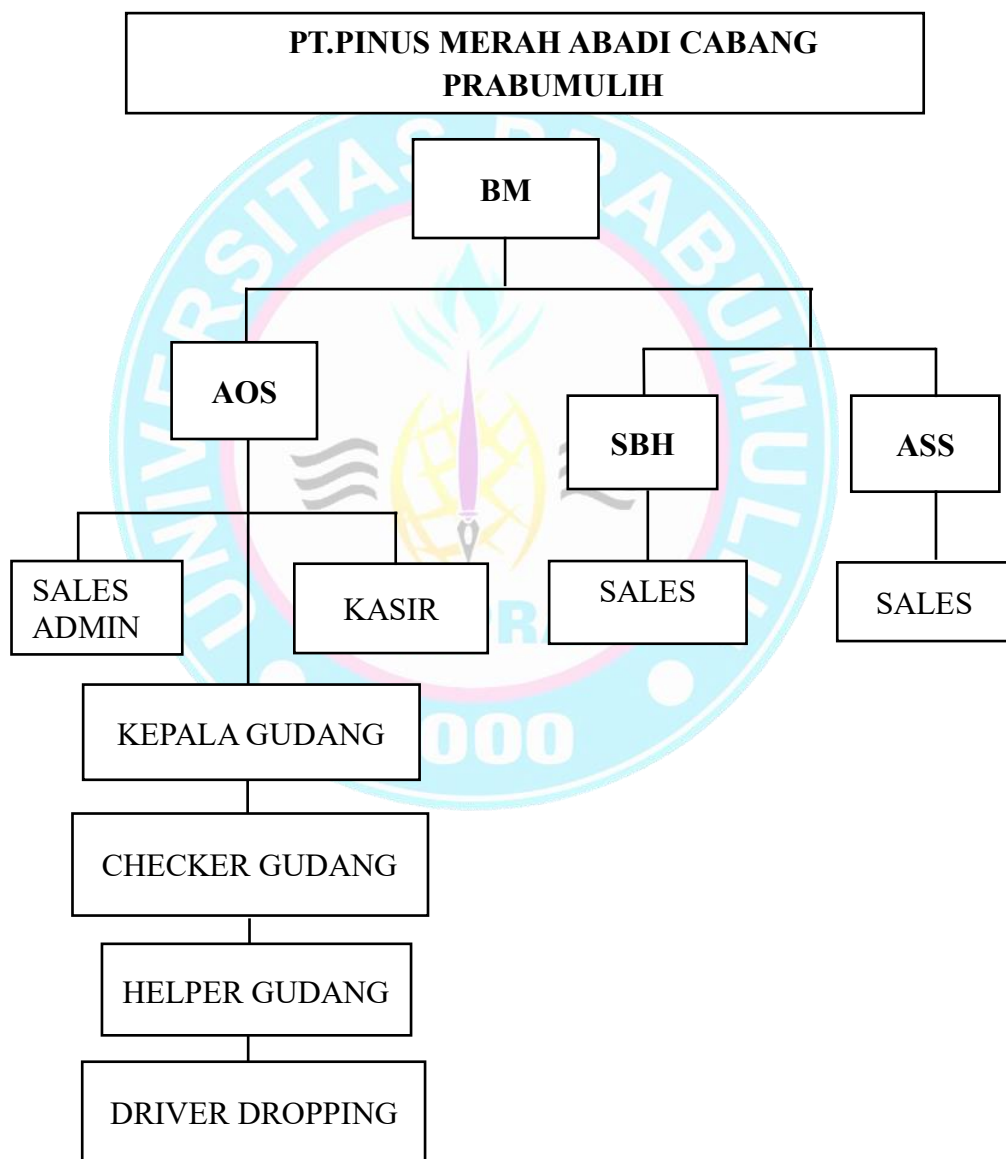
<i>SIMBA</i>	<i>Simba sereal</i>
	<i>Simba choco chip</i>
<i>SNACK</i>	<i>Siip</i>
	<i>Ahh</i>
	<i>Hello panda</i>
<i>BISCUIT</i>	<i>Nextar</i>
	<i>Nabati vervet</i>
	<i>Bizvit selimut</i>
<i>CONFENTIONERY</i>	<i>Hanzel</i>
	<i>Donald jelly</i>
	<i>Pasta</i>
<i>BEVERAGE</i>	<i>Amo CSD</i>
	<i>Amo mineral</i>

Sumber: data website PT.Kaldu Sari Nabati (2025)

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan berperan penting dalam menentukan kinerja dan efisiensi operasional. PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih memiliki struktur organisasi yang jelas dan terorganisir, memudahkan komunikasi dan kolaborasi antar departemen. struktur organisasi dapat di lihat gambar 4.1 berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih 2025

4.1.5 Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab

Berdasarkan wewenang dan tanggung jawab dari struktur organisasi perusahaan tidak akan sama, maka dari itu penulis akan membahas dari tiap-tiap bagian struktur perusahaan PT. Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih dapat di lihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2 Jabatan dan Tanggung Jawab

JABATAN	TANGGUNG JAWAB
BM (<i>Business Manager</i>)	Bertanggung jawab sebagai pimpinan cabang, mengawasi dan memimpin kegiatan operasional dan karyawan yang ada diperusahaan.
AOS (<i>Area Operasional Supervisor</i>)	Bertanggung jawab mengawasi seluruh aktivitas department atau area tertentu yang ada di perusahaan.
SBH (<i>Sub Brand Head</i>)	Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales, bertanggung jawab. Mengawasi, melaksanakan, prosedur, dan produk pencapaian target penjualan dilapangan.
ASS (<i>Area Supervisor Sales</i>)	Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales dan bertanggung jawab mengawasi dan mengevaluasi operasi penjualan.
SALES ADMIN	Bertanggung jawab mengerjakan apa yang bersangkutan dengan penjualan, seperti menangani pengecekan stok barang, proses pemesanan dan memastikan kebenaran harga jual.
KASIR	Bertanggung jawab terima hasil penjualan (uang).
WH LEADER (Kepala Gudang)	Bertanggung jawab mengkoordinasi, mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan penerimaan, penyimpanan dan penyediaan stok barang yang akan di distribusikan.
CHECKER GUDANG (Orang Gudang)	Bertanggung jawab melakukan pengecekan secara detail dan menyeluruh terhadap barang keluar dan masuk dalam gudang
HELPER GUDANG	Bertanggung jawab mengatur bagian barang.
DRIVER DROPPING (Sopir Pengantar Barang)	Bertanggung jawab mengantarkan barang kepada konsumen.
SALES	Bertanggung jawab mendistribusikan barang kepada konsumen.

Sumber : PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih 2025

4.2 Data Informan

Sumber data di pilih secara *purposive*. *Sampling purposive* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sampel yang sudah di pertimbangkan berdasarkan tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono 2022).

Informan dalam penelitian dapat di lihat pada tabel 4.3 berikut:

4.3 Tabel informan

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN	UMUR
1	Budi Antony	<i>Business Manager</i>	Laki-Laki	46 Tahun
2	Zikri Sugiwa	<i>Area Operasional Supervisor</i>	Laki-Laki	37 Tahun
3	Trysna Julian	<i>Sub Brand Head</i>	Laki-Laki	35 Tahun
4	Guntur Sihombing	<i>Area Supervisor Sales</i>	Laki-Laki	38 Tahun

Sumber: PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih 2025

4.3 Paparan Data Hasil Penelitian

Mengenai pembahasan pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil yang berhubungan dengan penelitian di lapangan, yaitu temuan-temuan yang berupa hasil wawancara, observasi serta dilakukan dengan dokumentasi.

Berkeenaan Paparan data diperoleh dari sumber informasi yang dilakukan melalui observasi atau pengamatan, wawancara serta dokumentasi, maka peneliti akan mendeskripsikan berdasarkan catatan lapangan yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan para narasumber atau pihak informan penelitian, *manager* dan *supervisor* PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

4.4 Data Lapangan Hasil Wawancara

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di lapangan, Hasil Menunjukkan bahwa ada tidaknya dampak antara pengelolaan konflik dan Peran *Business Manager* pada kinerja karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan memaparkan data-data sebagai berikut:

Wawancara dilakukan dengan informan dua sebagai AOS di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran AOS Tugas dan Tanggung jawabnya Berikut pemaparan AOS :

“ Saya sebagai AOS (*area operasional supervisor*), tanggung jawab saya disini membuat laporan operasional, dan pengawasan kualitas produk dan keluar masuk barang distribusi, itu tanggung jawab saya. Tapi disini saya mempunyai atasan lagi kepala cabang disebut BM *Business Manager* jadi semua keputusan perusahaan PMA cabang prabumulih ini di manager semua, jadi masalah keputusan dan kebijakan semua di manager, apalagi dalam pengelolaan keseluruhan karyawan jadi peran manager disini sangat besar dalam kemajuan perusahaan PMA ”.

Menurut penjelasan Informan dua selaku *Area Operasional Supervisor* PT PMA cabang Prabumulih beliau memaparkan bahwa beliau hanya sebagai pengawasan aktivitas operasional dan karyawan keluar masuk barang distribusi dan pengawasan kualitas produk. Beliau mempunyai pimpinan disebut BM *Business Manager* semua keputusan dan kebijakan perusahaan semua di manager, peran *Business Manager* sangat besar dalam keseluruhan karyawan untuk kemajuan perusahaan PMA.

Wawancara dengan informan tiga sebagai SBH di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran SBH tugas dan tanggung jawabnya Berikut pemaparan SBH :

“ Saya sebagai SBH (*sub brand head*) Bertugas tanggung jawab saya mengawasi sales, untuk menjalankan prosedur penjualan, dan pencapaian target penjualan dilapangan sales anggota saya, di sini saya mempunyai pimpinan lagi sebagai AOS yang bertugas sebagai area opsional jadi semua kegiatan karyawan dari SBH, SPV, GUDANG, SALES tanggung jawab dia, tapi di atas AOS ada BM Manager sebagai penanggung jawab perusahaan PMA cabang prabumulih ini, jadi semua punya peran tugas masing-masing, jadi saya tidak bisa mengambil keputusan, pengelolaan dan kebijakan tanpa persetujuan pimpinan perusahaan cabang.

Menurut penjelasan Informan tiga sebagai SBH di PT PMA cabang Prabumulih beliau memaparkan bahwa beliau Hanya bertugas tanggung jawab mengawasi *sales* untuk menjalankan prosedur penjualan, dan pencapaian target penjualan di lapangan, semua mempunyai tanggung jawab dan peran masing-masing, jadi menurut beliau selaku SBH semua keputusan dan kebijakan tidak bisa tanpa persetujuan pimpinan yaitu BM kepala cabang, jadi peran BM disini sangat besar dalam penanggung jawaban perusahaan PMA cabang Prabumulih.

Wawancara dengan informan empat sebagai ASS(*area supervisor sales*) di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran ASS tugas dan tanggung jawabnya Berikut pemaparan ASS :

“ Saya supervisor Bertugas menjadi tim leader dari sales dan bertanggung jawab untuk mengawasi sales, dan mengevaluasi operasi penjualan di lapangan sales anggota saya. Tugas supervisor hampir sama dengan SBH ,kami mempunyai pimpinan AOS selaku *area operasional supervisor* dan kami punya peran dan tugas masing-masing untuk pencapain target penjualan sales, di atas aos ada pimpinan cabang yaitu BM selaku manager perusahaan itu lebih besar lagi peran dan tanggung jawab BM, jadi keseluruhan kebijakan perusahaan cabang PMA ini itu di pimpin BM”.

Menurut penjelasan Informan empat sebagai SPV (*Supervisor*) PT PMA cabang Prabumulih beliau memaparkan bahwa beliau bertugas sebagai *area supervisor sales* menjadi tim *leader* dari *sales* dan bertanggung jawab untuk mengawasi sales, dan mengevaluasi operasi penjualan di lapangan. Tugas *supervisor* hampir sama dengan SBH untuk pencapaian target penjualan *sales*, Mereka di pimpinan oleh AOS sebagai *supervisor operasional* perusahaan, beliau juga memaparkan di atas AOS ada BM sebagai manager perusahaan cabang PMA prabumulih dan memiliki peran besar dan tanggungnya keseluruhan kebijakan perusahaan.

Wawancara dengan Informan satu sebagai BM (*Business manager*) di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran BM tugas dan tanggung jawabnya Berikut wawancara bersama BM:

Apakah di Perusahaan yang bapak pimpin ini, kesalahan komunikasi termasuk penyebab nya konflik.? (bagaimana bapak menanggapi hal tsb).

“iya, pasti bisa kalo komunikasi itu kan harus saling berkordinasi harus tepat dari atasan kebawahan, Cuma kitakan kalo kita saleskan komunikasinya dari atasan kebawahan itu harus tepat dengan misalnya ada *whatshap group* mereka *handle* harus jelas, *detail(description)* apa yang harus di lakukan. Jadi, dengan waktu intruksi di berikan harus di kontrol sepanjang *timeline* yang kita berikan, jadi menimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh tim”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa kesalahan komunikasi itu pasti ada, jadi dengan menimalisir kesalahan tim sales mereka mempunyai wa group saling berkordinasi agar bisa di kontrol supervisor di sesuaikan intruksi dari atasan agar menimalisir kesalahan-kesalahan tim.

bagaimana bapak menanggapi Perbedaan tujuan karyawan di Pinus Merah Abadi ini, apakah hal itu termasuk penyebab konflik?

“kalo di *sales* itu sebenarnya yang saya pimpin, pendapat kalo dalam pekerjaan, gak ada perbedaanya, karena tujuan kita satu untuk mencapai target yang diberikan Perusahaan dan kita melakukan SOP yang diberikan, Langkah-langkah atau proses kerja yang sudah di tentukan Perusahaan, jadi kalo perbedaan pendapat di area kerja kemungkinan ya kecil”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa pendapat kalau dalam pekerjaan tidak ada perbedaanya, karena semua tim tujuan nya satu untuk mencapai target yang diberikan perusahaan dan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, menurut beliau jadi perbedaan-perbedaan di area kerja kecil sekali.

Bagaimana selama bapak memimpin perusahaan ini, Apakah karyawan bapak memiliki pendapat yang berbeda tentang suatu kebijakan (*persepsi*)?

“ hampir sama seperti tujuan dan perbedaan pendapat, karena karyawan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan Perusahaan, jadi kalo ada perbedaan di area kerja kemungkinan kecil sekali, karena sudah menjalankan SOP dari Perusahaan”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa hampir sama dengan penjelasan perbedaan pendapat, karena karyawan sudah melakukan sop proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, jadi kalau ada perbedaan di area kerja kecil sekali, karena sudah sesuai intruksi tuntutan perusahaan.

Bagaimana bapak menanggapi, apakah karyawan bapak sering *interdependensi* / saling ketergantungan sesama karyawan ?

“ OH tentu tidak karena mereka punya di siplin sendiri-sendiri, sanksi sendiri-sendiri Ketika mereka tidak disiplinkan mereka punya tanggung jawab sendiri-sendiri secara pribadi”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa saling ketergantungan sesama karyawan di PT.Pinus Merah Abadi ini tidak ada saling ketergantungan, mereka memiliki di siplin sendiri-sendiri, sanksi sendiri-sendiri ketika mereka tidak di siplin mereka menanggung resiko sendiri.

bagaimana bapak menanggapi di Perusahaan bapak pimpin ini, kesalahan dalam *afeksi* apakah pernah terjadi? (perlakuan tidak nyaman/tidak dihargai sesama karyawan).

“ kalo secara data sih belum pernah ya terjadi, sesama karyawan kan mereka saling menghargai saling menghormati”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) bahwa di PT.Pinus Merah Abadi ini menurut data ini belum pernah terjadi perlakuan *afeksi*, mereka sesama karyawan saling menghargai.

bagaimana peran bapak seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan, apakah harus memiliki kemampuan *analitis*?

“ ya tentu harus mempunyai menganalisis karena pimpinan harus bisa mengarahkan, menganalisis mengambil Keputusan dengan tepat untuk kemajuan Perusahaan”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa pimpinan perusahaan seperti *manager /supervisor* harus bisa menganalisis karena pimpinan harus bisa mengarahkan, menganalisis mengambil Keputusan dengan tepat untuk kemajuan Perusahaan.

Apakah seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan harus memiliki keterampilan berkomunikasi?

“ kalo posisinya sudah di level supervisor, manager, ya memang harus punya keterampilan berkomunikasi untuk menyampaikan informasi yang tepat, dari atasan intruksi, komunikasi apa yang diberikan kita harus menyampaikannya harus

dengan tepat kebawahan dan itu juga harus di lakukan dengan baik tidak kesalahan-kesalahan, karena kalo ada kesalahan sedikit saja pasti patal, penyebabnya pasti berbeda”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa kalau sudah di posisi level Manager, supevisor harus bisa mempunyai keterampilan berkomunikasi untuk menyampaikan informasi yang tepat kebawahan dan itu juga harus di lakukan dengan baik agar tidak ada kesalahan, karena jika ada kesalahan sedikit saja pasti Hasil nya atau penyebabnya pasti berbeda.

Apakah keberanian harus dimiliki oleh seorang manager pimpinan Perusahaan seperti bapak di PT.Pinus Merah Abadi ini?

“ iya keberanian kalo manager di sales itu harus bisa mengambil Keputusan dengan tepat, harus bisa mengambil resiko, harus tanggung sendiri, seorang manajer sales itu ya itu”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa seorang manager pimpinan harus ada keberanian karena seorang manager di sales itu harus bisa mengambil Keputusan dengan tepat, harus bisa mengambil resiko.

Apakah bapak menerapkan peran bapak seorang manager Perusahaan PT.Pinus Merah Abadi ini, kemampuan mendengarkan terhadap karyawan? (keluhan, memahami *perspektif*)

“ YA, pasti ada, karena kita kan mengatur dan mengontrol berbagai macam perilaku sifat tim kita, pasti mereka ada kemauan dan tuntutan mereka dalam pekerjaan, ya pasti keluhan harus kita dengarkan”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) beliau memaparkan bahwa seorang peran pimpinan manager seperti beliau harus bisa mendengarkan keluhan dan kemauan seluruh tim karyawan Pinus Merah Abadi.

Apakah bapak pernah mengambil Tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan bapak selama bapak memimpin di PT. Pinus Merah Abadi ini? (jika ada, contohnya).

“ saya kurang dari satu tahun, masih baru saya, kalo sebelum saya mungkin ada ya pelanggaran disiplin bisa dari teguran, peringatan SP satu sampai tiga sampai pemutusan kontrak”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) memaparkan bahwa beliau baru kurang dari satu tahun, jadi penjelasan beliau kemungkinan kalau kalau sebelum beliau pelanggaran itu kemungkinan ada seperti pelanggaran disiplin seperti teguran, peringatan SP satu sampai tiga pemutusan kontrak.

Apakah karyawan bapak sudah menjalankan kualitas kerja sesuai sop apa yang Perusahaan inginkan? (hasil kerja, kerapian kerja).

“ kalo sop itu setiap karyawan mereka sudah memahami sendiri setiap kita menerima karyawan mereka sudah tahu Langkah-langkah apa dan tugas-tugas apa seharusnya mereka lakukan, jadi kita sebagai pimpinan harus mengingatkan mereka

dan juga harus mengontrol memperbaiki, mengasih masukan, mengawasi mereka, supaya mereka menjalankan itu dengan baik dengan hasil yang terbaik sesuai dengan tuntutan Perusahaan”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) memaparkan bahwa Tim sudah menjalankan SOP apa yang jadi tuntutan perusahaan, saat menerima karyawan mereka sudah tahu langkah-langka dan tugas-tugas apa yang karyawan harus lakukan jadi peran beliau sebagai pimpinan harus bisa mengingatkan mereka dan juga harus bisa mengontrol, mengawasi supaya mereka menjalankan tugas dengan baik dengan hasil terbaik sesuai dengan tuntutan perusahaan.

bagaimana peran bapak seorang pimpinan, Apakah *kuantitas* kerja karyawan bapak sudah menjalankan tugasnya sesuai harapan/tuntutan Perusahaan ?

“ iya, kalo masalah *kuantitas*kan itu hasil kerja, karena juga kan sudah ada tuntutan target Perusahaan, jadi tim *sales* itu harus menjalankan sesuai target nya yang sudah di targetkan”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) memaparkan bahwa kalau *kuantitas* kerja itu hasil kerja, jadi penjelasan beliau tim *sales* mereka harus menjalankan sesuai targetnya sebagai tuntutan perusahaan. Jadi secara tidak langsung penjelasan beliau tersebut tim sudah menjalankan *kuantitas* kerja mereka.

Bagaimana tanggapan bapak seorang pimpinan. Apakah kemandirian, inisiatif karyawan di PT.Pinus Merah Abadi ini, selama bapak memimpin, menerapkan

kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan (*manager/supervisor*)?

“ kalo di sales itu, tim kita rata-rata ya mereka mempunyai *inisiatif* sendiri, ya harus, kalo ada apa-apa mereka sudah ada kebijakan, misalnya mereka menjalankan promo-promo di pasar, bagaimana program-program kita tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim kita juga mempunyai *inisiatif* untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada *costumer*”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) memaparkan bahwa Tim *sales* karyawan PT.Pinus Merah Abadi ini saat di area kerja lapangan selain mendapatkan arahan dari manager, supervisor tim juga mempunyai *inisiatif* saat mereka menjalankan promo-promo di pasar dan di toko tim sales mempunyai *inisiatif* saat memberikan pelayanan terbaik pada *costumer* Pinus Merah Abadi.

Bagaimana peran bapak, menilai, sikap karyawan bapak yang bapak pimpin Perusahaan ini (rasa hormat, kekompakan karyawan)?

“ sejauh ini tim sales mereka kompak, ya, dalam artian kompaknya itu fositif mereka saling membantu dan bisa saling sharing apa yang yang terjadi di lapangan, mereka harus bisa ngobrol saling bantu, paling penting jika emang ada masalah yang berat di toko, masalah target dan mereka juga bisa minta bantuan sama supervisor mereka masing-masing”.

Menurut penjelasan Informan satu sebagai BM(*Business Manager*) memaparkan bahwa sikap karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang prabumulih

memiliki tim sales yang kompak, dalam artiannya kompak yang positif untuk kemajuan perusahaan, mereka saling sharing, ngobrol saling bantu hal apa yang terjadi di lapangan, kekompakan mereka dari keseluruhan tim PT.Pinus Merah Abadi. *manager, supervisor* ke tim sales.

4.5 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan data yang di peroleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dapat di peroleh beberapa pembahasan. Hasil pembahasan yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

4.5.1 Pengelolaan Konflik pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Menurut penjelasan Informan dua sebagai *Area Operasional Supervisor* menjelaskan bahwa beliau hanya sebagai pengawasan seluruh aktivitas operasional dan karyawan keluar masuk barang distribusi. Beliau mempunyai pimpinan disebut BM *Business Manager* semua keputusan dan kebijakan perusahaan semua di manager, peran *Business Manager* sangat besar dalam keseluruhan karyawan untuk kemajuan perusahaan PT.Pinus Merah Abadi cabang prabumulih. Hal sama yang di sampaikan Informan tiga sebagai SBH menjelaskan bahwa beliau Hanya bertugas tanggung jawab mengawasi *sales* untuk menjalankan prosedur penjualan, dan pencapaian target penjualan di lapangan, semua mempunyai tanggung jawab dan peran masing-masing, jadi menurut beliau selaku SBH semua keputusan dan kebijakan tidak bisa tanpa persetujuan pimpinan yaitu BM kepala cabang. Seperti Hal lain juga sama di sampaikan Informan empat sebagai SPV (*Supervisor*) menjelaskan bahwa beliau bertugas sebagai *area supervisor sales* menjadi tim

leader dari *sales* dan bertanggung jawab untuk mengawasi *sales*, dan mengevaluasi operasi penjualan di lapangan. Tugas *supervisor* hampir sama dengan SBH untuk pencapaian target penjualan *sales*, Mereka di pimpinan oleh AOS sebagai *supervisor operasional* perusahaan, beliau juga menjelaskan di atas AOS ada BM sebagai manager perusahaan cabang PMA prabumulih dan memiliki peran besar dan tanggungnya keseluruhan kebijakan perusahaan.

Menurut penjelasan wawancara bersama Informan satu sebagai *Business Manager* beliau menjelaskan bahwa dalam pengelolaan konflik kesalahan komunikasi dengan menimalisir kesalahan tim *sales* mereka mempunyai wa group saling berkordinasi agar bisa di kontrol supervisor di sesuaikan intruksi dari atasan agar menimalisir kesalahan-kesalahan tim. Hal sama penjelasan beliau mengenai pengelolaan konflik perbedaan tujuan karyawan beliau menjelaskan bahwa pendapat perbedaan kalo dalam pekerjaan tidak ada perbedaanya, karena semua tim tujuan nya satu untuk mencapai target yang diberikan perusahaan dan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, jadi menurut beliau juga perbedaan-perbedaan di area kerja kecil sekali. Di lanjutkan penjelasan beliau mengenai *persepsi* tanggapan berbeda karyawan tentang kebijakan Perusahaan. beliau memaparkan bahwa hampir sama dengan penjelasan perbedaan pendapat, karena karyawan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, jadi kalau ada perbedaan di area kerja kecil sekali, karena sudah sesuai intruksi tuntutan perusahaan. Beliau juga menjelaskan tentang pengelolaan konflik mengenai saling ketergantungan sesama karyawan di PT.Pinus Merah Abadi ini tidak ada saling ketergantungan, mereka memiliki di siplin sendiri-

sendiri, sanksi sendiri-sendiri ketika mereka tidak disiplin mereka menanggung resiko sendiri. Dilanjutkan beliau menjelaskan bahwa di Pinus Merah Abadi cabang prabumulih ini menurut data ini belum pernah terjadi perlakuan *afeksi* atau perlakuan tidak nyaman tidak dihargai sesama karyawan, semua karyawan saling menghargai saling menghormati.

Hasil Pembahasan, menyimpulkan bahwa apa yang disampaikan oleh informan AOS,SBH,ASS beliau semua memaparkan tidak mempunyai wewenang dalam memberikan wawancara dalam pengelolaan konflik dan kinerja karyawan, informan menjelaskan Peran *Business Manager* di PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih sangat besar. karena memiliki peran penting dan tanggung jawabnya mengelola seluruh operasional kebijakan aktivitas perusahaan dan karyawan yang ada di perusahaan.

Selanjutnya dari pembahasan penjelasan informan *supervisor*, peneliti fokus terhadap wawancara pada *Business Manager* terhadap peran beliau selaku pimpinan perusahaan. Jadi Hasil pembahasan menyimpulkan yang disampaikan Informan *Business Manager* sangat menunjukkan pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan dengan meminimalisir kesalahan komunikasi antar karyawan sales mereka saling berkordinasi di lapangan menggunakan wa group yang disesuaikan intruksi atasan, perbedaan tujuan karyawan semua nya sama satu tujuan yang sudah di instruksikan dari perusahaan, dan tidak ada perbedaan pendapat tentang kebijakan karena tim menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, tidak ada saling ketergantungan sesama karyawan mereka punya di

siplin sendiri-sendiri mereka tidak siplin tanggung jawab sendiri, dan tim sales dan seluruh tim karyawan mereka saling menghargai sesama karyawan.

4.5.2 Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Penjelasan Informan satu mengenai perannya selaku pimpinan perusahaan, pemimpin harus bisa mengarahkan, menganalisis mengambil keputusan dengan tepat, kalau sudah di level *manager* dan *supervisor* harus bisa memiliki keterampilan berkomunikasi agar bisa menyampaikan informasi yang tepat ke karyawan agar tidak ada kesalahan-kesalahan, penjelasan beliau manager juga harus memiliki keberanian kalau di *manager sales* itu harus mengambil keputusan dengan tepat dan harus bisa mengambil resiko dan termasuk harus mendengarkan kemauan dan keluhan karyawan karena seorang *manager* harus bisa menerapkan perannya. dan beliau juga menjelaskan sebagai BM di Pinus Merah Abadi cabang prabumulih beliau baru kurang dari satu tahun selama saya bekerja di sini belum ada pelanggaran disiplin, dari berupa teguran sampai surat peringatan(SP) satu sampai tiga sampai pemutusan kontrak beliau menjelaskan kalau sebelum saya kemungkin ada pelanggaran disiplin sampai pemutusan kontrak.

Hasil pembahasan, menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan oleh informan satu, *Business Manager* memiliki peran penting menunjukan peran sebagai pimpinan perusahaan harus memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian dalam pengambilan keputusan dan manager harus bisa mengambil resiko dan harus bisa mendengarkan keluhan terhadap

karyawan dan harus siap mengambil tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dari teguran sampai surat peringatan(SP) satu sama tiga sampai pemutusan kontrak kerja.

4.5.3 Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Penjelasan Informan satu sebagai BM beliau menjelaskan kalau SOP hasil kerja, kerapian kerja karyawan mereka sudah memahami sendiri karena perusahaan sudah memberitahukan saat masa rekrutmen karyawan sudah tahu tugas apa yang seharusnya mereka lakukan, jadi pimpinan harus mengingatkan, mengontrol memperbaiki, mengawasi, supaya karyawan menjalankan tugas dengan baik dengan hasil terbaik sesuai dengan tuntutan perusahaan dan beliau juga menjelaskan karyawan menjalankan tugasnya disesuaikan tuntutan target perusahaan dan menjalankan target apa yang sudah di targetkan perusahaan, dan selanjutnya beliau menjelaskan karyawan sales rata-rata mempunyai inisiatif dalam menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko tim mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada *costumer* dan beliau juga menjelaskan tim sales Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih kompak dalam artian kompak yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan, mereka saling ngobrol saling bantu jika memang ada masalah yang berat di toko, masalah target mereka juga bisa minta bantuan sama supervisor mereka masing-masing.

Hasil pembahasan wawancara menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan oleh informan satu karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapihan kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, karyawan menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada costumer dan tim sales memiliki kekompakan yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan. Saling berkordinasi antara supervisor karyawan sales.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan konflik dan peran *business manager* pada karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan dengan meminimalisir kesalahan komunikasi antar karyawan sales mereka saling berkordinasi di lapangan menggunakan wa group yang di sesuaikan intruksi atasan, perbedaan tujuan karyawan semua nya sama satu tujuan yang sudah di instruksikan dari perusahaan, dan tidak ada perbedaan pendapat tentang kebijakan karena tim menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, tidak ada saling ketergantungan sesama karyawan mereka punya di siplin sendiri-sendiri mereka tidak siplin tanggung jawab sendiri, dan tim sales dan seluruh tim karyawan mereka saling menghargai sesama karyawan.
2. Peran *business manager* sebagai pimpinan perusahaan harus memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian dalam pengambilan keputusan dan *manager* harus bisa mengambil resiko dan harus bisa mendengarkan keluhan terhadap karyawan dan harus siap mengambil tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dari teguran sampai surat peringatan (SP) satu sama tiga sampai pemutusan kontrak kerja.

3. Karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapian kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, karyawan menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada costumer dan tim sales memiliki kekompakan yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan. Saling berkordinasi antara supervisor karyawan sales.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan, maka saran yang perlu disampaikan yakni :

1. Bagi Perusahaan

Kinerja karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih berada pada kategori baik, hal itu sebaiknya di pertahankan. Hal tersebut dapat dilihat dari peran informan BM, AOS, SBH, ASS. Untuk meningkatkannya menjadi kategori sangat baik, ada hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi yaitu mengusahakan karyawan tetap memiliki kepuasan kerja yang tinggi sehingga kinerja karyawan dapat terus meningkat. Cara yang dapat dilakukan dengan memberikan pekerjaan sesuai dengan kualifikasi yang dimiliki oleh karyawan, serta tetap menjaga komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, komunikasi antar sesama karyawan.

2. Bagi Akademisi

Kajian tentang pengelolaan konflik dan Peran *business Manager* pada kinerja karyawan masih relative jarang di lakukan secara mendalam. Oleh karena itu

topik ini dapat di jadikan bahan diskusi dan kajian lebih lanjut dalam bidang manajemen SDM, guna memperkaya literatur dan wawasan akademik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar meningkatkan kualitas penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan konflik dan peran business manager pada kinerja karyawan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan cara menambah objek penelitiannya maupun variabel lain, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih bervariasi dan beragam.



DAFTAR PUSTAKA

- Arief Kurniawan, KONFLIK KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. INDOMARCO ADI PRIMA STOCK POINT RUMBAI CABANG PEKANBARU Diajukan. (2021). *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Bazarah, J. P. M. D. M. K. O. P. (2019). *Peran Manajer Dalam Mengelola Konflik* *Jamil Bazarah*. 90–103.
- Diajukan, S., Memenuhi, U., Gelar, M., Strata, S., Studi, P., Publik, A., Npm, N., & Fahrudin, S. (2022). *Nama NPM : Sokheh Fahrudin*.
- Evila Yolanda, dkk, p-ISSN (2088-219X) e-ISSN (2716-3830), PENERAPAN PRAKTEK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KINERJA KARYAWAN. JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN Vol 12 Nomor 2 (2022).
- Kasmawati. (2020). *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Datama Pekanbaru*. 1–95.
- Lerebulan, L. A. N., & Rahadi, D. R. (2021). Kompetensi Manajer Dalam Mengatasi Konflik Perilaku Organisasi. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 3(1), 17–25. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v3i1.28>
- Louida, L. P. G., Pieter, L. K. K. D. K. K. P. P. P. I. D. K. A., & Gwenn. (2022). Konflik Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia Di Kota Ambon. *Universitas Kristen Indonesia Maluku, XVI*(2007), 20–28.
- Muhammad Rafli subgja, Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Pasundan, U. (2024). *KINERJA KARYAWAN PENGRAJIN TAS VAN COUPER KOTA BANDUNG*.

Prof. Dr. Sugiyono. METODE PENELITIAN. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (2022). Penerbit ALBETA, BANDUNG 2022. www.cvalbeta.com. ISBN.979-8433-64-0.

Tiara Lubis, PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN. e-ISSN: 3046-9058, dan p-ISSN: 3047-0234, Hal. 192-198. DOI: <https://doi.org/10.61132/jubikin.v1i2.152>. JUBIKIN : Jurnal Bisnis Kreatif dan Inovatif Volume. 1 No. 2 Juni 2024.

Ummah, M. S. (2019). Nengah Wahyu Diana Santy. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI



Lampiran revisi ujian seminar proposal skripsi

LEMBAR REVISI UJIAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH TA. 20.... / 20....

Nama Mahasiswa : Fikri Ariski
NIM : 2021110005
Program Studi : Manj

No.	Keterangan Revisi	Paraf
1.	perbaiki penulisan referensi tanggal/bulan.	<i>[Signature]</i>
2.	perbaiki penulisan paragraf	<i>[Signature]</i>
3.	perbaiki penulisan paragraf dan penomoran.	<i>[Signature]</i>
4.	tbl. penomoran.	<i>[Signature]</i>
5.	Di Struktur organisasi tidak ada manajemen SDH	<i>[Signature]</i>

Prabumulih, 25/11/2024
Penguji : *[Signature]*
Indana Kusyep, S.P., M.H.

LEMBAR REVISI UJIAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH TA. 20.... / 20....

Nama Mahasiswa : Fikri Ariski
NIM : 2021110005
Program Studi : Manj

No.	Keterangan Revisi	Paraf
1.	Penulisan proposal, penomoran, Spasi.	<i>[Signature]</i>
2.	Tabel sumbernya dari mana.	<i>[Signature]</i>
3.		
4.		
5.		

Prabumulih, 25-11-2024
Penguji : *[Signature]*
Resi MARINA S.E., Msi

LEMBAR REVISI UJIAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH TA. 20.... / 20....

Nama Mahasiswa : Fikri Ariski
NIM : 2021110005
Program Studi : Manajemen

No.	Keterangan Revisi	Paraf
1.	Teori yang digunakan / Metode.	<i>[Signature]</i>
2.	Penulisan yang lebih baik dan benar	<i>[Signature]</i>
3.	Batasan Penduananya	<i>[Signature]</i>
4.		
5.		

Prabumulih, 25 November 2024
Penguji : *[Signature]*
Amandan . S.P., M.M.

Lampiran Revisi ujian Komprehensif

LEMBAR REVISI UJIAN KOMPREHENSIF
PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH TA.20...../20.....

Nama Mahasiswa : Fitri Ariska
 NIM : 2021110005
 Program Studi : Mus.

No.	Keterangan Revisi	Paraf
1.	Revisi Skripsi penulisan penemuan dll.	<u>RS.</u>
2.		
3.		
4.		
5.		

Prabumulih, 10 Mei 2021
 Penguji
RS
 RESI MARINA

LEMBAR REVISI UJIAN KOMPREHENSIF
PROGRAM STUDI AKUNTANSI DAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH TA.20...../20.....

Nama Mahasiswa : Fitri Ariska
 NIM : 2021110005
 Program Studi : Mus.

No.	Keterangan Revisi	Paraf
1.	perbaikan daftar pustaka	<u>RS</u>
2.		
3.		
4.		
5.		

Prabumulih, 10 Mei 2021
 Penguji
galang kerahq

Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi I



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
 NIM : 2021110005
 JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt.,M.M.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
22/10/2024	BAB I	Perbaiki teori dan definisi yang digunakan		
22/10/2024	BAB I	Perbaiki struktur pendahuluan yang belum selesai		
28/10/2024	BAB I	Acc		

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I



AMANDIN, S.Pt, M.M
 NIDN. 0207088802

KAMPUS
 Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt.,M.M.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
01/2024 11	BAB II	perbaiki lagi data sesuai dengan judul yang Variablenya		
08/2024 11	BAB II	perbaiki lagi penulisan dan teori di dalam penulisannya		
15/2024 11	BAB II	Aec		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Dosen Pembimbing I

AMANDIN, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802



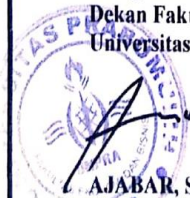
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt.,M.M.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
01/11/2024	BAB III	Perbaiki lagi teori yang sampaikan lagi dgn jelas		
	BAB II	perbaiki lagi teori yang menggunakan teori t.		
	BAB I	Ace		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

AMANDIN, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021100005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN BISNIS MANAJER SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt.,M.M.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
23/25 /04	BAB IV	Perbaikan paragraf paragraf ke 2 :	Am	
	BAB IV	paragraf lagi tolong lagi	Am	
	lam IV	ALL	Am	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih


AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing I


AMANDIN, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN BISNIS MANAJER SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : AMANDIN, S.Pt.,M.M.

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
30/2025 /9	Bab V	portofolio secara umum sistemik dg waktu		
	Bab V	All		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

AMANDIN, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi II



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
 NIM : 2021110005
 JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
17/10 2024	BAB I	- Teknik penulisan proposal (BAB I) - Keterkaitan Variabel yang dipeleiti		
21/10 2024	BAB I	- Tambahkan problem / permasalahan - Penelitian yang relevan dengan yang di peleiti		
22/10 2024	BAB I	Acc. lanjut ke pembimbing I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II



JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

KAMPUS
 Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
23/2024 10	BAB II	-Perbaiki Tahun penelitian & kerangka Berfikir.		
28/2024 10	BAB II	- perbaiki Alenia paragraf. Buatlah Keterkaitan setiap Variabel		
28/2024 10	BAB II	- Acc. lanjut BAB III		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN MANAJER SDM SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
30/10/2024	BAB III	- Pendapat sesuai catatan.		
05/11/2024	BAB III	- Buat waktu penelitian (tabel)		
08/11/2024	BAB III	- Buat daftar pertanyaan pda ini forum.		
12/11/2024	BAB III	- Depresiasi aset di buat tabel		
15/11/2024	BAB III	- Sistematisasi pertanyaan wawancara dan indikator/variabel pertanyaan wawancara sesuai dengan rumusan masalah diberikan indikator variabel. ACC. lampir BAB keppend-I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E., M.M



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN BISNIS MANAJER SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
21-02-25	BAB IV	Revisi Bab IV. dgn. kesimpulan hasil interview (wawancara) dengan informan.		
2-03-25	BAB IV	Buat kesimpulan di setiap pembahasan Buat kesimpulan sesuai dengan pembahasan dan kerangka berfikir.		
23-04-25	BAB IV	Acc. lengkap ke perun I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E.,M.M

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



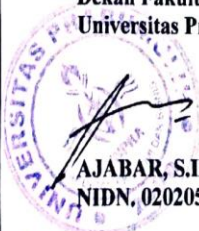
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : FIKRI ARISKI
NIM : 2021110005
JUDUL SKRIPSI : PENGELOLAAN KONFLIK DAN PERAN BISNIS MANAJER SERTA
IMPLIKASINYA PADA KINERJA KARYAWAN PADA PT. PINUS
MERAH ABADI CABANG PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
24/25/04	BAB I	perbaiki sesuai petunjuk.		
25/25/04	BAB II	informasi wawancara, lampiran typo penulisan, agar lebih terkesan dan lebih		
28/25/04	BAB II	Lampiran ke Perm I.		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

JUMADI WALAJRO, S.E., M.M

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Lampiran Surat Persetujuan Penelitian



PT. Pinus Merah Abadi



eDOT

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tysna Julian
Jabatan : Sub Brand Head
Perusahaan : PT. Pinus Merah Abadi

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Fikri Ariski
NIM : 2021110005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini kami memberikan izin bahwa yang bersangkutan akan mengadakan penelitian di PT. Pinus Merah Abadi Cabang Prabumulih dimulai sejak tanggal 20 Desember 2024 sampai selesai.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Prabumulih, 20 Desember 2024
PT Pinus Merah Abadi

Tysna Julian
SUB BRAND HEAD

Lampiran Permohonan Menjadi Informan

PERMOHONAN MENJADI INFORMAN

Kepada Yth:
Bapak Pimpinan Perusahaan
Di PT.Pinus Merah Abadi
cabang Prabumulih.

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : FIKRI ARISKI

NIM : 2021110005

Adalah mahasiswa Program studi manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Prabumulih, yang akan melakukan penelitian dengan judul "Pengelolaan Konflik dan peran Business Manager serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan pada PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bapak sebagai informan dan kerahasiaan informasi yang diberikan akan di jaga serta hanya di gunakan untuk kepentingan penelitian. Maka saya mohon kesediaannya bapak untuk di wawancarai dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan peneliti.

Atas perhatian dan kesediaan bapak informan, Saya ucapkan terimakasih.

Prabumulih, 21 Januari 2025



FIKRI ARISKI
Nim.2021110005

Lampiran Prosedur Wawancara

PEDOMAN PROSEDUR WAWANCARA

1. Memberikan salam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan informan memberikan informasi.
2. Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan latar belakang Pendidikan.
3. Menjelaskan secara singkat tentang tujuan wawancara.
4. Meminta izin untuk melakukan wawancara. Wawancara semi struktur(terbuka)
5. Menjelaskan bahwa wawancara akan direkam dengan menggunakan recorder.
6. Memberikan jaminan bahwa hasil wawancara hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiannya.

Lampiran Transkrip I Pertanyaan wawancara

Tanggal Wawancara :

Lokasi Wawancara :

Narasumber

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan Pengelolaan konflik

1. Apakah di Perusahaan yang bapak pimpin ini, kesalahan komunikasi termasuk penyebab nya konflik.? (bagaimana bapak menanggapi hal tsb)
2. bagaimana bapak menanggapi Perbedaan tujuan karyawan di PMA ini, apakah hal itu termasuk salah satu penyebab konflik?
3. Bagaimana selama bapak memimpin perusahaan ini, Apakah karyawan bapak memiliki pendapat yang berbeda tentang suatu kebijakan (*persepsi*)?
4. Bagaimana bapak menanggapi, apakah karyawan bapak sering *interdependensi*/saling ketergantungan sesama karyawan?
5. bagaimana bapak menanggapi di Perusahaan bapak pimpin ini, kesalahan dalam afeksi apakah pernah terjadi? (perlakuan tidak nyaman/tidak dihargai sesama karyawan).

Pertanyaan Peran *Business Manager*

6. bagaimana peran bapak seorang *manager* seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan, apakah harus memiliki kemampuan analitis?
7. Apakah seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan harus memiliki keterampilan berkomunikasi?

8. Apakah keberanian harus dimiliki oleh seorang *manager* pimpinan Perusahaan seperti bapak di PMA ini?
9. Apakah bapak menerapkan peran bapak seorang manager Perusahaan PMA ini, kemampuan mendengarkan terhadap karyawan (keluhan, memahami perspektif)?
10. Apakah bapak pernah mengambil Tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan bapak, selama bapak memimpin di PMA ini? (jika ada, contohnya).

Pertanyaan Kinerja Karyawan

11. Apakah karyawan bapak sudah menjalankan kualitas kerja sesuai SOP apa yang Perusahaan inginkan? (hasil kerja, kerapian kerja).
12. Apakah kuantitas kerja karyawan bapak sudah menjalankan tugasnya sesuai harapan/tuntutan Perusahaan ?
13. bagaimana bapak menilai konsistensi karyawan di PMA ini. Tentang hasil kerja, kemampuan karyawan?
14. Bagaimana tanggapan bapak tentang kemandirian, inisiatif karyawan di PMA ini, selama bapak memimpin, apakah menerapkan kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan (manager/supervisor)?
15. Bagaimana bapak, menilai, sikap karyawan bapak yang bapak pimpin Perusahaan ini (rasa hormat, kekompakan karyawan)?

Lampiran Hasil Wawancara Informan I

Tanggal Wawancara : 21 Januari 2025

Lokasi Wawancara : PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih di Jalan. Jendral Sudirman cambai, kec. Cambai, kota Prabumulih.

Informan

Nama : Budi Antoni, SE
Umur : 46 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : *Business Manager*

Hasil Wawancara

Izin Selamat siang bapak. Perkenalkan nama saya Fikri Ariski pak, dari universitas prabumulih Terima kasih karena Bapak telah bersedia meluangkan waktu dan mengizinkan kami untuk bertemu bapak secara langsung, selaku pimpinan manager PMA ini pak.

Informan : *“selamat siang juga, dari universitas prabumulih ya, oh yaa ya, saya sudah baca surat keterangannya, ya silahkan, gimana selanjutnya pak fikri”.*

Iya Izin bapak menjelaskan, tujuan saya ke Perusahaan PMA ini, ingin mengajukan penelitian untuk skripsi saya pak (silahkan di lihat) pak ini proposal skripsi saya. Dan juga Sesuai yang surat keterangan saya ajukan bulan 12 sudah saya berikan ke bapak zikri(AOS),dan bapak trysna(SBH).katanya menunggu konfirmasi dari bapak. Soalnya Keputusan semuanya ada di BM bapak.

Informan : *“ IYA gak papa silahkan penelitian, kalian perlu data apa di PMA ini, apa yang bisa saya bantu pak Fikri”.*

Dengan tujuan TA saya bapak, sesuai dengan judul skripsi saya yaitu pengelolaan konflik dan peran bpak selaku bussines manager pada kinerja karyawan pimpinan PMA ini pak. Jadi maksud saya ,saya ingin mewawancarai bapak, (silahkan di lihat). Prosedur Wawancara saya, ini bapak. IZIN bpk sambil saya jelaskan, wawancaranya semi struktur(terbuka) maksudnya nanti bapak menjawabnya tidak ada Batasan. 15 pertanyaan sesuai pertanyaan wawancara itu bapak. Kalo bapak berkenan juga nanti wawancara kita akan di recorder rekam, rekamannya dijamin kerahasiannya bapak.

Informan : *“ Oo y ya Boleh, silahkan, wawancaranya kapan ”.*

Sekarang saja boleh bapak, kalo bapak tidak keberatan.

Informan : “ *Ok bisaa, sekarang aja*”

baik bapak ,izin di rekam recorder , langsung masuk pertanyaan pertama bapak

Apakah di Perusahaan yang bapak pimpin ini, kesalahan komunikasi termasuk penyebab nya konflik.? (bagaimana bapak menanggapi hal tsb).

Informan :

“iya, pasti bisa kalo komunikasi itukan harus saling berkordinasi harus tepat dari atasan kebawahan, Cuma kitakan kalo kita saleskan komunikasinya dari atasan kebawahan itu harus tepat dengan misalnya ada whatshap group mereka handle harus jelas, detail(description) apa yang harus di lakukan. Jadi, dengan waktu intruksi di berikan harus di kontrol sepanjang timeline yang kita berikan, jadi menimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh tim”.

bagaimana bapak menanggapi Perbedaan tujuan karyawan di PMA ini, apakah hal itu termasuk salah satu penyebab konflik?

informan:

“kalo di sales itu sebenarnya yang saya pimpin, pendapat kalo dalam pekerjaan, gak ada perbedaanya, karena tujuan kita satu untuk mencapai target yang diberikan Perusahaan dan kita melakukan SOP yang diberikan, Langkah-langkah atau proses kerja yang sudah di tentukan Perusahaan, jadi kalo perbedaan pendapat di area kerja kemungkinan ya kecil”.

Bagaimana bapak selama bapak memimpin perusahaan ini, karyawan bapak memiliki pendapat yang berbeda tentang suatu kebijakan (*persepsi*)?

Informan.

“hampir sama seperti tujuan dan perbedaan pendapat, karena karyawan sudah melakukan sop proses kerja yang sudah di tentukan Perusahaan, jadi kalo ada perbedaan di area kerja kemungkinan kecil sekali, karena sudah menjalankan sop dari Perusahaan”.

Bagaimana bapak menanggapi karyawan bapak sering interdependensi/saling ketergantungan sesama karyawan?

Informan.

“OH tentu tidak karena mereka punya di siplin sendiri-sendiri, sanksi sendiri-sendiri Ketika mereka tidak disiplinkan mereka punya tanggung jawab sendiri-sendiri secara pribadi”.

bagaimana bapak menanggapi di Perusahaan bapak pimpin ini, kesalahan dalam afeksi apakah pernah terjadi? (perlakuan tidak nyaman/tidak dihargai sesama karyawan).

Informan.

“kalo secara data sih belom pernah ya terjadi, sesama karyawan kan mereka saling menghargai saling menghormati”.

bagaimana peran bapak seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan, apakah harus memiliki kemampuan analitis?

Informan.

“ya tentu harus mempunyai menganalisis karena pimpinan harus bisa mengarahkan, menganalisis mengambil Keputusan dengan tepat untuk kemajuan Perusahaan”.

Apakah seorang manager seperti bapak seorang pimpinan Perusahaan harus memiliki keterampilan berkomunikasi?

Informan.

“kalo posisinya sudah di level supervisor, manajer, ya memang harus punya keterampilan berkomunikasi untuk menyampaikan informasi yang tepat, dari atasan intruksi, komunikasi apa yang diberikan kita harus menyampaikannya harus dengan tepat ke bawah dan itu juga harus di lakukan dengan baik tidak kesalahan-kesalahan, karena kalo ada kesalahan sedikit saja pasti patal, penyebabnya pasti berbeda”.

Apakah keberanian harus dimiliki oleh seorang manager pimpinan Perusahaan seperti bapak di PMA inii?.

Informan.

“iya keberanian kalo manajer di sales itu harus bisa mengambil Keputusan dengan tepat, harus bisa mengambil resiko, harus tanggung sendiri, seorang manajer sales itu y itu”.

Apakah bapak menerapkan peran bapak seorang manager Perusahaan PMA ini, kemampuan mendengarkan terhadap karyawan (keluhan, memahami perspektif?

Informan.

“YA, pasti ada, karena kita kan mengatur dan mengontrol berbagai macam perilaku sifat tim kita, pasti mereka ada kemauan dan tentukan mereka dalam pekerjaan, ya pasti keluhan harus kita dengarkan”.

Apakah bapak pernah mengambil Tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan bapak selama bapak memimpin di PMA ini? (jika ada, contohnya).

Informan.

“saya kurang dari satu tahun, masih baru saya, kalo sebelum saya mungkin ada ya pelanggaran disiplin bisa dari teguran, peringatan SP satu sampai tiga sampai pemutusan kontrak”.

Apakah karyawan bapak sudah menjalankan kualitas kerja sesuai sop apa yang Perusahaan inginkan? (hasil kerja, kerapian kerja).

Informan.

“kalo sop itu setiap karyawan mereka sudah memahami sendiri setiap kita menerima karyawan mereka sudah tahu Langkah-langkah apa dan tugas-tugas apa seharusnya mereka lakukan, jadi kita sebagai pimpinan harus mengingatkan mereka dan juga harus mengontrol memperbaiki, mengasih masukan, mengawasi mereka, supaya mereka menjalankan itu dengan baik dengan hasil yang terbaik sesuai dengan tuntutan Perusahaan”.

Apakah kuantitas kerja karyawan bapak sudah menjalankan tugasnya sesuai harapan/tuntutan Perusahaan PMA ?

Informan .

“iya. kalo masalah kuantitaskan itu hasil kerja, karena juga kan sudah ada tuntutan target Perusahaan, jadi tim sales itu harus menjalankan sesuai target nya yang sudah di targetkan”.

Bagaimana tanggapan bapak tentang kemandirian, inisiatif karyawan di PMA ini, selama bapak memimpin, apakah menerapkan kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan (manager/supervisor)?

Informan.

“kalo di sales itu, tim kita rata-rata ya mereka mempunyai inisiatif sendiri, ya harus, kalo ada apa-apa merka sudah ada kebijakan, misalnya mereka menjalankan promo-promo di pasar, bagaimana program-program kita tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim kita juga mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada costumer”.

Bagaimana bapak, menilai, sikap karyawan bapak yang bapak pimpin Perusahaan ini (rasa hormat, kekompakan karyawan)?

Informan.

“sejauh ini tim sales mereka kompak, ya, dalam artian kompaknya itu fositif mereka saling membantu dan bisa saling sharing apa yang yang terjadi lapangan, mereka harus bisa ngobrol saling bantu, paling penting jika emang ada masalah yang berat di toko, masalah target dan mereka juga bisa minta bantuan sama supervisor mereka masing-masing”.

Lampiran TRANSKRIP III Wawancara Informan

Informan 2

Nama : Zikri Zugiwa

Umur : 36 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : *Area Operasional Supervisor*

Wawancara dilakukan dengan informan AOS di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran AOS Tugas dan Tanggung jawabnya Berikut pemaparan AOS :

“ Nama saya zikri zugiwa, disini saya sebagai aos (*area operasional supervisor*), tanggung jawab saya disini membuat laporan operasional, dan pengawasan kualitas produk dan keluar masuk barang distribusi, itu tanggung jawab saya. Tapi disini saya mempunyai atasan lagi kepala cabang disebut BM *Business Manager* jadi semua keputusan perusahaan Pinus Merah Abadi cabang prabumulih ini di manager semua, jadi masalah keputusan dan kebijakan semua di manager, apalagi dalam pengelolaan keseluruhan karyawan jadi peran manager disini sangat besar dalam kemajuan perusahaan Pinus Merah Abadi ”.

Informan 3

Nama : Trysna Julian

Umur : 35 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : *Sub Brand Head*

Wawancara dengan informan tiga sebagai SBH di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran SBH tugas dan tanggung jawabnya Berikut pemaparan SBH :

“ Nama saya Trysna julian saya sebagai SBH (*sub brand head*) Bertugas tanggung jawab saya mengawasi sales, untuk menjalankan prosedur penjualan, dan pencapaian target penjualan dilapangan sales anggota saya, di sini saya mempunyai pimpinan lagi sebagai AOS yang bertugas sebagai area opsional jadi semua kegiatan karyawan dari SBH, SPV, GUDANG, SALES tanggung jawab dia, tapi di atas AOS ada BM Manager sebagai penanggung jawab perusahaan Pinus Merah Abadi cabang prabumulih ini, jadi semua punya peran tugas masing-masing, jadi saya tidak bisa mengambil keputusan, pengelolaan dan kebijakan tanpa persetujuan pimpinan perusahaan cabang.

Informan 4

Nama : Guntur Sihombing

Umur : 38 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : *Area Supervisor Sales*

Wawancara dengan informan empat sebagai ASS(*area supervisor sales*) di PT Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Peran ASS tugas dan tanggung jawabnya Berikut pemaparan ASS:

“ Nama saya Guntur sihombing saya supervisor Bertugas menjadi tim leader dari sales dan bertanggung jawab untuk mengawasi sales, dan mengevaluasi operasi penjualan di lapangan sales anggota saya. Tugas supervisor hampir sama dengan SBH ,kami mempunyai pimpinan AOS selaku area operasional supervisor dan kami punya peran dan tugas masing-masing untuk pencapain target penjualan sales, di atas aos ada pimpinan cabang yaitu BM selaku manager perusahaan itu lebih besar lagi peran dan tanggung jawab BM, jadi keseluruhan kebijakan perusahaan cabang Pinus Merah Abadi ini itu di pimpin BM”.

Lampiran Dokumentasi

Wawancara Bersama Business Manager



Lampiran Dokumentasi

Wawancara Bersama Sbh, Ass



Lampiran Dokumentasi

Bersama SBH, ASS, SALES

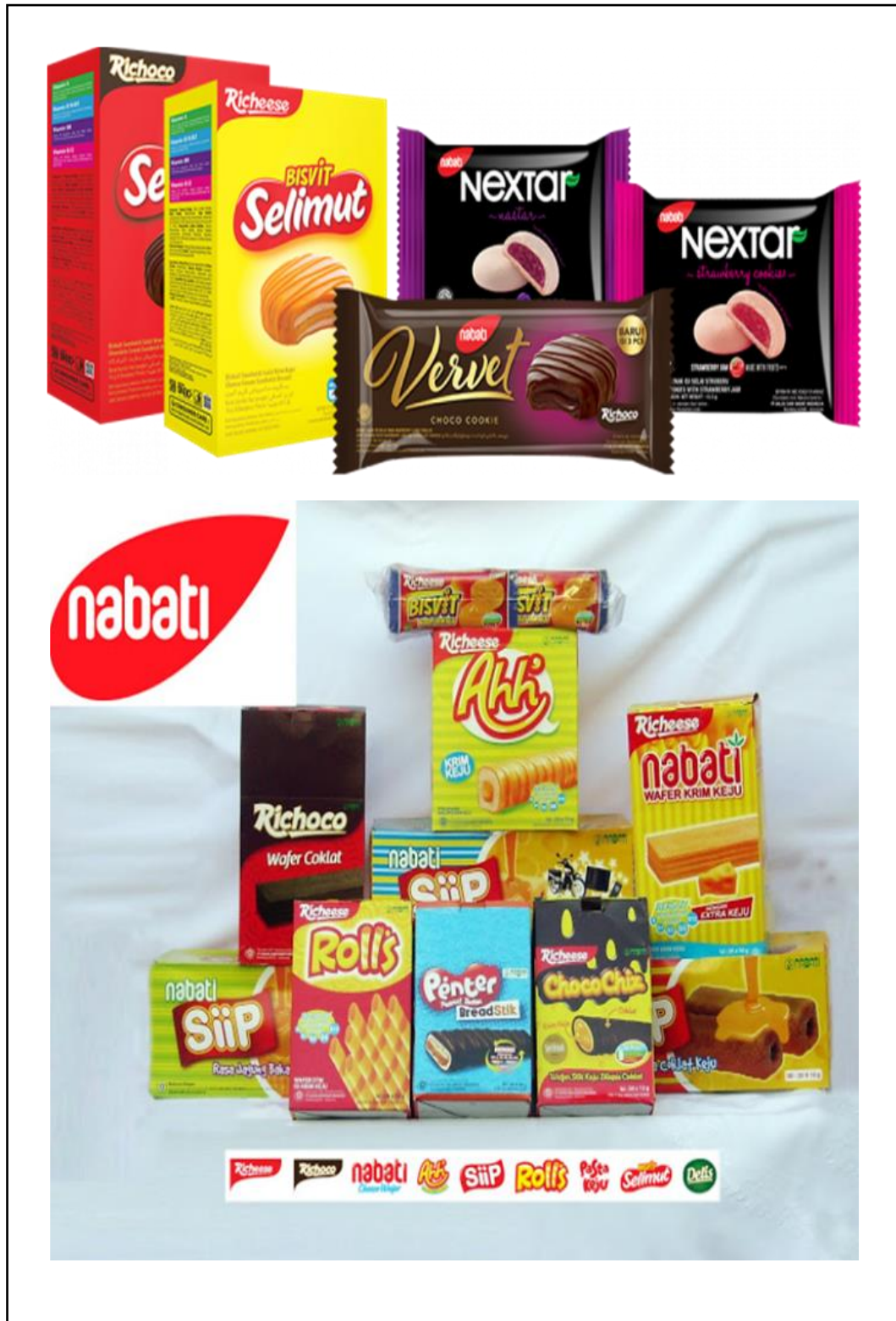


Lampiran Dokumentasi

WareHouse Distribution PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih



Lampiran Macam-Macam Produk Yang di Distribusikan PT.Pinus Merah Abadi



Lampiran



Lampiran



Lampiran



Lampiran



Lampiran

