

ABSTRAK

Andhika Faris Nugroho NIM : 202011009, Analisis Manajemen Konflik di Bagian Service Point Solo pada Pt Jagarti Sarana Telekomunikasi, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta 2025.

Konflik internal yang terjadi di Service Point Solo PT Jagarti Sarana Telekomunikasi menjadi salah satu faktor yang dapat mengganggu kelancaran operasional serta menurunkan performa tim. Hal ini umumnya dipicu oleh adanya perbedaan kepentingan, pembagian tugas yang tidak seimbang, dan komunikasi antar bagian yang belum optimal. Situasi ini semakin kompleks karena adanya tekanan untuk mencapai target dalam industri telekomunikasi yang dinamis, sehingga menuntut setiap individu untuk mampu beradaptasi dan berkoordinasi secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas metode penyelesaian konflik dalam menjaga stabilitas operasional, sekaligus mengkaji peran strategi tersebut dalam meningkatkan sinergi antar anggota tim. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Proses analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penerapan strategi yang sistematis dimulai dari identifikasi akar permasalahan, penetapan prioritas keputusan berdasarkan dampak terhadap bisnis, hingga evaluasi bersama dan pembagian tugas yang adil berkontribusi signifikan dalam menyelesaikan konflik internal.

Kata kunci: Service Point, Manajemen Konflik, Operasional