

**KONFLIK DALAM BISNIS RITEL**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG KONFLIK DAN  
PERLAWANAN KARYAWAN MAGA SWALAYAN PUSAT  
DI YOGYAKARTA)**

**SKRIPSI**

*Fis S 27/08*

*Rat  
K*



**Disusun oleh:**

**RATRI NI'MAH R**

**NIM 070417190**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Gasal 2007/2008**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konflik vertikal yang terjadi di industri jasa yang manajemennya dikelola oleh keluarga, yaitu Maga Swalayan. Meskipun sudah ada peraturan dan kebijakan yang mengatur semua sistem produksi dan organisasi yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan bahkan Maga Swalayan sendiri, ternyata konflik vertikal masih saja terjadi. Selain itu, penelitian ini juga mengungkap tentang bentuk perlawanan yang dilakukan oleh para karyawan yang merasa tidak puas dengan kebijakan manajemen, dan upaya penyelesaian konflik yang ditempuh pihak manajemen.

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori konflik, teori perlawanan dan upaya penyelesaian konflik. Tipe penelitian ini adalah deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel *cluster random sampling*. Sedangkan untuk menggali informasi, peneliti menggunakan teknik wawancara berstruktur sebagai data primer dan data sekunder sebagai pelengkap didapatkan dari berbagai media massa dan hasil penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penyebab konflik yang terjadi disebabkan oleh pihak manajemen, yaitu intensitas perubahan kebijakan, pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan *job-desk* dan perbedaan perlakuan yang diterima karyawan. Bentuk perlawanan yang dilakukan karyawan akibat ketidakpuasan tersebut dilakukan secara tertutup (*diam-diam*), antara lain dengan melakukan mogok kerja, bermalas-malasan, sabotase dan bolos kerja, sedangkan upaya penyelesaian konflik yang dilakukan oleh pihak manajemen adalah dengan cara perundingan bersama perwakilan beberapa karyawan.

**Keywords:** konflik industrial, bentuk perlawanan, upaya penyelesaian konflik.

## ABSTRACT

The goals of this research are to describe vertical conflict in Mart Industry based on family management, that is Maga Swalayan. Indeed, the government already has a regulations and policies to control all production systems dan organization itself, but the vertical conflict are still happening. Moreover, this research discovering the resistance type from all the workers who hasn't satisfied with the company's management policies, and the efforts to find the conflict resolution by the management.

To discuss the issues in this research, the researcher using conflict's theory, resistance's theory and conflict's resolution. The type of this research is descriptive using *cluster random sampling* technique. The primary data, gotten from structural interview using a questioner, and secondary data, researcher gets from mass media and many previous researchs.

The results of this research are explanation about that is caused by the management, which are high intensity for the policies' changes, inappropriate job description, and discrimination that accepted by the workers. Silent conflict are chosen by the workers as resistance. For example, they do strike, working without enthusiasm, sabotage and absenteeism, and the resolution done by the management is negotiation between management and workers' representation.

*Keyword: industrial conflict, resistance, conflict resolution*