

## ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti cara penanganan konflik antar karyawan yang dilakukan oleh organisasi pada PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera Kantor Cabang Surabaya 02. Konflik merupakan sebagai persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan, konflik ini akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi apabila tidak dapat diselesaikan. Dalam penelitian ini disebutkan cara yang dapat digunakan dalam menyelesaikan konflik yaitu bersaing, berkolaborasi, menghindar, mengakomodasi, dan berkompromi.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk memahami fenomena permasalahan yang diteliti secara mendalam dan pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara dengan jenis wawancara semi struktur (*semi-structured interview*) yang dilakukan oleh peneliti secara bertatap muka dan melalui pesawat telepon.

Pada penelitian ini jumlah informan 14 orang yang mempunyai kriteria pernah dan sedang mengalami konflik serta bekerja minimal 2 tahun. Berdasarkan informasi yang didapat dari para informan bahwa penyebab konflik antar karyawan adalah perbedaan pendapat diselesaikan dengan bekerjasama yang disebut dengan berkolaborasi, salah paham diselesaikan dengan kerjasama atau kolaborasi, tidak peduli dan menghindar yang disebut dengan menghindar, salah satu pihak merasa dirugikan yang diselesaikan dengan (1) tetap melakukan persaingan yang disebut bersaing, (2) kompromi, perasaan yang terlalu sensitif dapat diselesaikan dengan kerjasama yang disebut dengan kolaborasi.

Dari uraian diatas cara penanganan konflik yang sering digunakan perusahaan adalah kerjasama atau kolaborasi yang bercirikan *win-win solution*, karena menurut perusahaan cara itu paling efektif dan dari contoh kasus paling banyak menggunakan kerjasama atau kolaborasi.