

ABSTRAK

Ella Nur Anjellailiyah. 200521100080. Konflik Sosial Dalam Manajemen Perusahaan PT X Cabang Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konflik sosial yang terjadi di PT X Cabang Kecamatan Lamongan. Dari konflik sosial yang terjadi menyebabkan beberapa pihak mengalami kerugian baik moril maupun material. Penelitian ini mengkaji konflik yang terjadi di Koperasi Y cabang Kecamatan Lamongan, dengan fokus pada konflik antar *Account Officer (AO)* dan konflik antara *Account Officer (AO)* dengan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis data untuk memperoleh data yang komprehensif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan konsep Miles dan Huberman serta teori konflik dari Lewis A Coser. Hasil penelitian menunjukkan adanya dua jenis konflik utama, yakni konflik realistis dan non-realistis. Konflik realistis muncul akibat kekecewaan atas tuntutan khusus dalam pembagian target kerja dan penanganan beban kerja yang tidak merata, sedangkan konflik non-realistis upaya dalam meredakan ketegangan. Konflik antar *Account Officer (AO)* sering kali dipicu oleh ketidakpuasan terhadap pembagian target dan perbedaan dalam cara kerja, sementara konflik antara *Account Officer (AO)* dan nasabah sering melibatkan masalah komunikasi dan ekspektasi yang tidak terpenuhi akibat perbedaan kepentingan. Dalam analisis konflik ini, teori struktural fungsional Talcott Parsons digunakan untuk memahami bagaimana struktur organisasi dan norma-norma yang berlaku mempengaruhi interaksi antara *Account Officer (AO)* dan nasabah. Pendekatan ini menunjukkan bahwa ketidakstabilan dalam hubungan sosial dan interaksi di dalam organisasi dapat mengganggu fungsi sistem secara keseluruhan. Penelitian ini menekankan perlunya perbaikan dalam komunikasi internal, penyesuaian sistem pembagian kerja, dan peningkatan keterampilan manajerial dalam menangani konflik.

Kata kunci: konflik sosial, manajemen perusahaan, PT X.

ABSTRACT

Ella Nur Anjellailiyah. 200521100080. Social Conflict in the Management of PT X Company Lamongan District Branch, Lamongan Regency.

The purpose of this study is to analyze the social conflicts that occur in PT X Lamongan District Branch. From the social conflicts that occurred, several parties suffered losses, both moral and material. This study examines the conflicts that occur in the Y Cooperative branch of Lamongan District, focusing on conflicts between Account Officers (AO) and conflicts between Account Officers (AO) and customers. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach, involving in-depth interviews, observations, and data analysis to obtain comprehensive data. Data analysis was carried out using the concepts of Miles and Huberman and the conflict theory of Lewis A Coser. The results of the study show that there are two main types of conflicts, namely realistic and non-realistic conflicts. Realistic conflicts arise due to disappointment over specific demands in the uneven distribution of work targets and workload handling, while non-realistic conflicts are attempts to ease tensions. Conflicts between Account Officers (AOs) are often triggered by dissatisfaction with the division of targets and differences in working styles, while conflicts between Account Officers (AOs) and customers often involve communication issues and unmet expectations due to differences in interests. In this conflict analysis, Talcott Parsons' functional structural theory is used to understand how organizational structure and applicable norms affect the interaction between the Account Officer (AO) and the customer. This approach suggests that instability in social relationships and interactions within an organization can disrupt the functioning of the system as a whole. This research emphasizes the need for improvement in internal communication, adjustment of the division of labor, and improvement of managerial skills in handling conflicts.

Keywords: social conflict, company management, PT X.