

## ABSTRACT

*Conflict can happen because of any difference that happen inside the result of experience. The difference in experience can be seen from the background that construct each individuals to behave. Conflict can labelled wether as good or bad depend on how people try to manage it. If it been manage correctly, then conflict can result in something good, but if manage poorly then the result would be bad. Conflict Management is a process between the party that involve inside the conflict or the third party that has nothing to do with the conflict to try construct a strategy to manage then resolve the conflict so that the outcome can benefit both the company and the party that involve in the conflict.*

*Each organization or company have their own ways to anticipate and resolve conflict that happen in their domain. The conflict that happen on Yogyakarta Branch of CIMB Niaga can categorized as latent conflict, which mean the conflict doesn't lead to crisis. Here, the writer want to understand how CIMB Niaga manage the conflict that happen between their employee and how the the Yogyakarta Branch is different than other branch in Indonesia. In Yogyakarta Branch, most of the conflict that happen has been minimalize to reduce any crisis potencial.*

*Keyword: conflict, conflict management, company*

## ABSTRAKSI

Konflik bisa terjadi karena perbedaan dalam pemaknaan yang berakibat dari perbedaan pengalaman. Perbedaan pengalaman dapat dilihat dari perbedaan latar belakang kebudayaan yang membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Konflik tidak dapat dikatakan baik maupun buruk, tergantung bagaimana cara orang memanajemennya, jika dimanajemen dengan baik, konflik akan menghasilkan sesuatu yang baik, tetapi apabila dimanajementi dengan buruk maka konflik akan menghasilkan sesuatu yang buruk pula. Manajemen konflik merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Setiap organisasi atau perusahaan sudah menyiapkan cara manajemen konflik untuk mengantisipasi adanya potensi-potensi konflik yang mungkin muncul.

Konflik terjadi di CIMB Niaga cabang Yogyakarta pada dapat dikatakan bukan konflik besar, artinya bukanlah sebuah konflik yang terlalu mengkhawatirkan. Disini penulis ingin mengetahui manajemen konflik yang ada di CIMB Niaga cabang Yogyakarta CIMB Niaga ini manajemen konflik dengan cara meminimalisir adanya potensi-potensi konflik.

Kata kunci : konflik, manajemen konflik, perusahaan.