

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Kerangka Teori	8
1. Komunikasi Konflik	8
2. Konflik di dalam Organisasi	12
3. Komunikasi dalam Manajemen Konflik	18
E. Kerangka Konsep	21
F. Metodologi Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Metode Penelitian	26
3. Lokasi Penelitian	27
4. Subjek Penelitian	28
5. Teknik Pengumpulan Data	28

6. Teknik Analisis Data	32
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA	35
A. Proses Konflik dalam Organisasi	35
B. Komunikasi dalam Proses Manajemen Konflik	43
BAB III	
TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	54
A. Sejarah dan Perkembangan CIMB Niaga	54
B. Manajemen SDM CIMB Niaga Yogyakarta	62
C. Budaya Perusahaan	67
D. Gambaran Umum Manajemen Konflik di dalam Perusahaan	72
BAB IV	
DATA DAN ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK (CONFLICT MANAGEMENT) DI CIMB NIAGA CABANG YOGYAKARTA PASCA MERGER	77
A. Perubahan Kondisi CIMB Niaga Pasca Merger	77
1. Perbedaan Budaya Perusahaan Sebelum dan Sesudah Merger	77
2. Konflik yang Muncul pada Periode Pasca Merger di CIMB Niaga	82
3. Konflik yang Muncul pada Periode Pasca Merger di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta	86
B. Proses Manajemen Konflik CIMB Niaga Cabang Yogyakarta pada Pasca Merger	97
1. Media Internal Sebagai Alat Sosialisasi Proses Manajemen Konflik di dalam Perusahaan CIMB Niaga Cabang	

Yogyakarta	97
2. Peran dan Nilai-Nilai Organisasi dalam Manajemen Konflik CIMB Niaga Cabang Yogyakarta	101
3. Peran Badan Koordinasi (BAKOR) dalam Proses Manajemen Konflik CIMB Niaga	110
C. Contoh Konflik, Perkembangan dan Proses Manajemen Konflik di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta	111
D. Data Analisis Manajemen Konflik CIMB Niaga Cabang Yogyakarta	114

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN 136

A. Kesimpulan	136
B. Saran	139

DAFTAR PUSTAKA 143

LAMPIRAN 146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Komposisi Pekerja Menurut Jenjang Pendidikan	62
Tabel 2.	Komposisi Pekerja Menurut Jabatan	62
Tabel 3.	Konflik dan Penyelesaiannya	85
Tabel 4.	Perbedaan Cara Pandang, Cara Berpikir dan Cara Berkomunikasi	90

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.	Struktur Organisasi CIMB Niaga Cabang Yogyakarta	58
Bagan 2.	Struktur Organisasi yang Membawahi Bagian Manajemen Konflik	71