

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya yang tidak terhingga sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar. Tugas Akhir yang berjudul **Analisis Dilema Dalam Konflik Dengan Menggunakan Pendekatan Teori Drama (Studi Kasus Pada Konflik Telkomsel Pailit)** ini disusun sebagai prasyarat kelulusan mata kuliah Tugas Akhir serta menjadi prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Bisnis di Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Ibu Dini Turipanam Alamanda yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam menyusun Tugas Akhir ini,
- 2) Bapak Osa Omar Sharif dan Ibu Eka Yuliana, dan Ibu Farah Alfanur yang telah membantu dalam memberikan masukan dan perbaikan bagi tugas akhir ini,
- 3) Mohammad Ali (Ayah), Erna Suryani (Ibu), Erlisafitri, dan Erliyana yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
- 4) Segenap staf pengajar dan civitas akademik program S1 Institut Manajemen Telkom,
- 5) Teman-teman seperjuangan MBTI C 2009 (Bagus, Mauritz, Andhu, David, Rizki Arif, Wisnu, dan Ivan), Rekan-rekan SEARCH IMTELKOM, Rekan-rekan PARASENIOR, dan Teman-teman di Institut Manajemen Telkom yang selalu memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis juga berharap semoga kelak penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 29 Oktober 2013

Erliendra Ramadhan

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Aspek Teoritis.....	9
1.5.2 Aspek Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.1.1 Rangkuman Teori.....	11
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional.....	32
3.2.1 Penjelasan <i>Stakeholder</i> dan Opsi (<i>Option</i>).....	32
3.2.2 Penjelasan Posisi dari Tiap-tiap Pihak.....	35
3.2.3 Konflik yang terjadi.....	37
3.3 Tahapan Penelitian.....	45
3.4 Populasi Penelitian.....	45
3.5 Pengumpulan Data.....	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	49

3.7 Teknik Analisis Data.....	50
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Memodelkan <i>Common Reference Frame</i>	52
4.2 Analisis Konflik.....	52
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	74
4.3.1 Penjelasan dilema yang hilang dari <i>Frame I</i> ke <i>Frame II</i>	76
4.3.2 Penjelasan dilemma yang hilang dari <i>Frame II</i> ke <i>frame III</i>	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
	82
	93

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SOTA (<i>State of The Art</i>) Skripsi dan <i>Thesis</i> Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 SOTA (<i>State of The Art</i>) Jurnal Nasional.....	24
Tabel 2.3 SOTA (<i>State of The Art</i>) Jurnal Internasional.....	28
Tabel 3.1 Konflik <i>Frame</i> Pertama (Telkomsel).....	37
Tabel 3.2 Konflik <i>Frame</i> Pertama (Prima Jaya Informatika).....	40
Tabel 3.3 Konflik <i>Frame</i> Pertama (Kurator).....	41
Tabel 3.4 Konflik <i>Frame</i> Kedua (Telkomsel).....	42
Tabel 3.5 Konflik <i>Frame</i> Kedua (Prima Jaya Informatika).....	43
Tabel 3.6 Konflik <i>Frame</i> Kedua (Kurator).....	44
Tabel 3.7 Konflik <i>Frame</i> Kedua (Mahkamah Agung).....	44
Tabel 3.8 Pihak (Populasi) yang terkait dengan konflik Telkomsel Pailit.....	46
Tabel 3.9 Profil Media Berita Online Referensi.....	47
Tabel 4.1 Interaksi dilema antar pihak pada <i>frame</i> 1.....	55
Tabel 4.2 Interaksi dilema antar pihak pada <i>frame</i> 2.....	64
Tabel 4.3 Interaksi dilema antar pihak pada <i>frame</i> 3.....	74
Table 4.4 Rangkuman dilema dari <i>frame</i> pertama Hingga <i>frame</i> kedua.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 6 fase dalam penyelesaian konflik.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Model Matriks Frame Pertama Konflik Pailit Telkomsel.....	53
Gambar 4.2 Model Matriks Frame 2 Konflik Pailit Telkomsel.....	63
Gambar 4.3 Model Matriks Frame 3 Konflik Pailit Telkomsel.....	72