

**PERBANDINGAN PERAN PEMIMPIN DALAM PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN, PENGENDALIAN KONFLIK DAN UPAYA  
MEMOTIVASI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM  
KABUPATEN BANGKA DAN PT. EL JOHN  
TIRTA EMAS WISATA BANGKA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : NURHASANAH  
NIM : 3021311072**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**2017**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Nurhasanah  
NIM : 302 13 11 072  
Jurusan : Manajemen  
Judul Usulan Penelitian : "Perbandingan Peran Pemimpin Dalam Pengambilan Keputusan, Pengendalian Konflik Dan Upaya Memotivasi Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Kabupaten Bangka Dan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka"

Pembimbing Utama

M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP.196306051990031004

Pembimbing Pendamping

Hidayati, S.E., M.M.  
NP.506306010

Balun ijuk, 23 Maret 2017  
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP.196306051990031004

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**PERBANDINGAN PERAN PEMIMPIN DALAM PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN, PENGENDALIAN KONFLIK DAN UPAYA  
MEMOTIVASI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM  
KABUPATEN BANGKA DAN PT. EL JOHN  
TIRTA EMAS WISATA BANGKA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Nurhasanah  
Nomor Induk Mahasiswa : 302 13 11 072

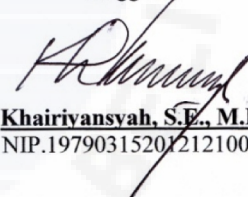
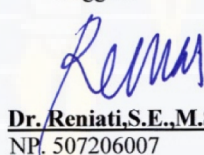
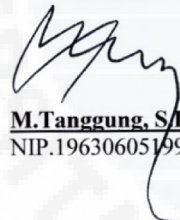
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Pada Tanggal 10 Agustus 2017 dan  
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji:

Ketua

Anggota

Anggota



M. Tanggung, S.E., M.Si  
NIP.196306051990031004

Dr. Reniati, S.E., M.Si  
NP. 507206007

Khairivansyah, S.E., M.M  
NIP.197903152012121005

Balunijuk, 10 Agustus 2017  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.  
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP.196306051990031004

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Perbandingan Peran Pemimpin Dalam Pengambilan Keputusan, Pengendalian Konflik, Dan Upaya Memotivasi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka dan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka”, ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini.

Jikalau dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung-jawabkan, ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan diatas, maka saya siap untuk dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Balunijuk, Agustus 2017

Penulis



Kurhasanah

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- a. Ketika kesulitan menghampiri, maka jalan keluarnya bukan menghindari tapi menghadapi.
- b. Waktu itu adalah kesempatan, kesempatan untuk memperbaiki, kesempatan untuk lebih maju, kesempatan untuk melakukan hal yang baik.
- c. Jika akhirat tempat kembali, maka kebahagiaan dunia bukanlah tujuan akhirmu.

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada :

1. Ayah dan ibu tercinta yang tak henti-hentinya memberi dukungan, semangat dan doa.
2. Adik-adikku Winarsih dan Fajar Maulana yang selalu memberi semangat dan selalu mendoakan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Keluarga besar dari ayah dan ibu yang selalu mendoakan untuk kelancaran, kemudahan dan kesuksesan dalam penyelesaian skripsi.

## **ABSTRACT**

***Nurhasanah. 302.13.11.072. The Comparison of the Head Roles in Making Decision, Controlling Conflict and Motivating Effort at Department of Public Work and Public Housing of Bangka Regency and PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.***

*The background of this research is based on phenomenon that show making decision, controlling conflict and motivating effort which is conducted by the head of two difference agencies, they are Department of Public Work and Public Housing of Bangka Regency and PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka that have differences from the implementation aspects. So the researcher is interested in conducting research that comparing the head roles at those two agencies.*

*This research aims to determine the comparason of implementation of the head role in making decision, controlling conflict and motivating effort wich is implementation of the head of two difference agencies at department of public Work and Housing of Bangka Regency and PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka. This research is to determine how is the implementation of making the decision, controling conflict and motivating effort which is conducted by the head of two difference agencies. The type of conducted research is descriptive qualitative research using narrative study method, phenomenological studies and ethnographic studies.*

*The result of the research indicates that the implementation of making decision which is conducted by operational Manajer of PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka is democratic decision. The implementation of controlling conflict which is conducted by the Head of Agency is solution of Grid situation conflict 1-1 in the grid in the grid management theory, while the implementation wich is conducted by Operational Manager uses bargaining appoarch. The implementation of motivating effort which is conducted by the Head of Agency is more to give direction or suggestion to the employee at the ceremony or meeting, while the implementation of motivating effort which is conducted by Operational Manager is based on the employee needs.*

***Keywords: reles, leadership, making decision, controlling conflict, and motivating effort.***

## ABSTRAK

### **Nurhasanah. 302.13.11.072. Perbandingan Peran Pemimpin Dalam Pengambilan Keputusan, Pengendalian Konflik dan Upaya Memotivasi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka dan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa dalam pengambilan keputusan, pengendalian konflik dan upaya memotivasi yang dilakukan oleh pemimpin pada dua instansi yang berbeda yaitu pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka dan PT. El Jonh Tirta Emas Wisata Bangka memiliki perbedaan dari segi pelaksanaannya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang membandingkan peran pemimpin pada kedua instansi tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan pelaksanaan peran pemimpin dalam pengambilan keputusan, pengendalian konflik dan upaya memotivasi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka dan PT. El Jonh Tirta Emas Wisata Bangka. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengambilan keputusan, pengendalian konflik, dan upaya memotivasi yang dilakukan oleh pemimpin dari dua instansi yang berbeda. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara mewawancarai beberapa informan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi naratif, studi fenomenologi dan studi etnografi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Plt. Kepala Dinas adalah keputusan semi konsultatif, sedangkan pelaksanaan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Manajer Operasional PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka adalah keputusan demokratis. Pelaksanaan pengendalian konflik yang dilakukan Plt. Kepala Dinas adalah solusi konflik stuasi Grid 1-1 dalam teori manajemen grid, sedangkan pelaksanaan yang dilakukan oleh Manajer Operasional menggunakan pendekatan tawar-menawar. Pelaksanaan upaya memotivasi yang dilakukan oleh Plt. Kepala Dinas yaitu lebih kepada pemberian arahan atau masukan kepada pegawainya pada saat pelaksanaan apel atau ketika rapat, sedangkan pelaksanaan upaya memotivasi yang dilakukan oleh Manajer Operasional adalah berdasarkan pada kebutuhan karyawannya.

**Kata Kunci: Peran, Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan, Pengendalian Konflik, dan Upaya Memotivasi.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Perbandingan Peran Pemimpin dalam Pengambilan Keputusan, Pengendalian Konflik dan Upaya Memotivasi Pada Dinas Pu Dan Perumahan Kabupaten Bangka dan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka”

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari bahasa yang digunakan maupun sistematika penulisan. Dalam penyelesaian penelitian ini tidak lepas dari orang-orang disekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua belahan jiwaku, yaitu ayahku Ngalimun dan Ibuku Yani yang selalu memberikan nasehat, restu, doa yang tiada henti, dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik-adikku Winarsih dan Fajar Maulana, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, harapan dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga besar dari ayah dan ibu yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Ir. Muh. Yusuf, Msi selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.



5. Ibu Reniati, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Bapak M. Tanggung selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, serta pembimbing skripsi I yang telah bersedia telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian peneliti ini.
7. Ibu Hidayati, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi II yang telah bersedia telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian peneliti ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
9. Semua sahabat, dan teman-teman yang telah mendukung dan mendokan agar penelitian ini dapat selesai tepat waktu.
10. Bapak Plt Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
11. Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka yang telah membantu mempermudah dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
12. Bapak Manajer Operasional PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.

13. Karyawan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka yang telah membantu mempermudah dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga Allah SWT senantiasa menjaga, melindungi dan melimpahkan ridho, rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat menjadi bahan masukan dan tambahan wawasan bagi pembaca.

Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf apabila dalam penyajian penelitian ini terdapat kesalahan dan kekurangan. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh penulis.

Balunijuk, Juli 2017

Nurhasanah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penelitian.....	16

<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.2 Pengertian Peran.....	21
2.3 Pengertian Pemimpin.....	22
2.4 Kepemimpinan.....	23
2.4.1. Teori Munculnya/ Lahirnya Pemimpin/Kepemimpinan...	24
2.1.2 Teori-Teori Kepemimpinan.....	24
2.4.4 Tipologi Kepemimpinan.....	33
2.5 Pengambilan Keputusan.....	35
2.5.1 Jenis Keputusan.....	35
2.5.2 Landasan Pengambilan Keputusan.....	38
2.5.3 Tipe Pengambilan Keputusan.....	42
2.5.4 Hasil Keputusan Yang Dihasilkan Pemimpin.....	45
2.6 Konflik.....	46
2.6.1 Pengertian Pengendalian.....	46
2.6.2 Pengertian Konflik.....	47
2.6.3 Penyebab Konflik.....	48
2.6.4 Pandangan Kepemimpinan Terhadap Konflik.....	49
2.6.5 Ciri Khas Suatu Konflik.....	50
2.6.6 Strategi Pemecahan Konflik Antarindividu.....	51
2.6.7 Konflik Organisasi.....	51

2.6.9	Beberapa Metode Penyelesaian Konflik.....	54
2.6.9	Landasan Teori Mengatasi Konflik.....	55
2.6.10	Solusi Konflik Berdasarkan Teori Management Grid....	57
2.7	Motivasi.....	59
2.7.1	Pengertian Motivasi.....	59
2.7.2	Proses Timbulnya Motivasi.....	60
2.7.3	Jenis-Jenis Motivasi.....	61
2.7.4	Langkah-Langkah Memotivasi.....	68
2.8	Penelitian Terdahulu.....	69
2.9	Kerangka Pemikiran.....	73
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>74</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	74
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	75
3.3	Instrumen Penelitian.....	75
3.4	Informan Penelitian.....	77
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.5.1	Wawancara.....	78
3.5.2	Study Pustaka.....	78
3.5.3	Dokumentasi.....	79
3.5.4	Observasi.....	79
3.6	Sumber Data Dalam Penelitian.....	80
3.6.1	Data Primer.....	80

3.6.2	Data Sekunder.....	80
3.7	Definisi Operasional Varisbel.....	81
3.8	Teknik analisis data.....	83
3.9	Analisis Dalam Pendekatan Penelitian.....	86
3.9.1	Analisis dan penyajian Fenomenologi.....	86
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>87</b>
4.1	Gambaran Umum.....	87
4.1.1	Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	87
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	88
4.1.3	Tugas Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	88
4.1.4	Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	89
4.1.5	Struktur Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	90
4.1.6	Profil PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.....	98
4.1.7	Visi dan Misi PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.....	101
4.1.8	Struktur PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.....	102
4.2	Informan.....	109
4.2.1	Profil Informan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan	

Kabupaten Bangka.....	109
4.2.2 Profil Informan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka..	111
4.3 Fenomenologi.....	113
4.4 Pembahasan.....	128
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>143</b>
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pegawai Kantor Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	6
Tabel I.2	Data Karyawan PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.....	9
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	69
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel.....	81





## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	73
Gambar III.1	Aktivitas-aktivitas Pengumpulan Data.....	80
Gambar III.2	Spiral Analisis Data.....	83
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Bangka.....	91
Gambar IV.2	Struktur Organisasi PT. El John Tirta Emas Wisata Bangka.....	103

