

## ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat, menuntut perusahaan untuk menggunakan berbagai cara sebagai alat untuk menghadapi ketidakpastian di masa mendatang dan bertahan dalam dunia bisnis ini. Dengan tingkat kompetisi yang tinggi ini, memungkinkan timbulnya konflik-konflik antar hubungan bisnis dan memacu tiap-tiap perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya. Maka menyebabkan pentingnya *organizational control* dimiliki oleh perusahaan.

Pada dasarnya suatu *organizational control* meliputi sistem pengendalian manajemen yang mengatur hubungan internal perusahaan dan *interorganizational control* yang mengatur hubungan bisnis eksternal perusahaan. Keduanya harus berjalan seimbang untuk mencapai hasil yang optimal. *Organizational control* yang baik dapat menjadi salah satu pendukung keberhasilan dalam pencapaian *goal congruence* suatu perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat bersaing dengan keunggulan yang dimilikinya, keunggulan yang dimiliki perusahaan bisa berasal dari sumber daya manusia. Maka perusahaan harus memperhatikan faktor - faktor yang menunjang hubungan bisnis perusahaan.

Pentingnya memelihara dan membina hubungan bisnis antar pihak-pihak internal dan eksternal bertujuan untuk meminimalisasikan konflik-konflik yang mungkin terjadi. Timbulnya konflik bisa disebabkan oleh adanya *Task conflict* maupun *emotion conflict*.

Skripsi ini menggunakan dealer-dealer PT "XYZ" sebagai obyek penelitian. PT "XYZ" merupakan perusahaan sekaligus distributor yang bergerak di bidang IT (*Information Technology*). Penelitian dilakukan untuk menganalisis sejauh mana keefektifan peranan *interorganizational control* dalam hubungan bisnis antara PT "XYZ" yang bergerak di bidang IT terhadap dealer-dealernya dalam rangka meminimalisasi konflik.