

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberi rekomendasi pada Universitas Telkom dalam rangka menyelesaikan konflik dengan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berjualan di kawasan Universitas Telkom. Pada penelitian ini dikombinasikan pendekatan *Graph Model for Conflict Resolution* (GMCR) dan *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART).

Hasil penggabungan antara GMCR dan SMART kemudian disebut sebagai *Graph Model with Multi-attribute Rating* (GMMR). GMMR dapat secara kuantitatif mengukur peningkatan keuntungan yang diperoleh seorang *player* kala ia memilih suatu skenario resolusi tertentu.

Metode penelitian pada skripsi ini menggunakan metode kualitatif, dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui *indepth interview* kepada narasumber. Pada penelitian ini ada 4 *players* yaitu pemerintah, Pedagang Kaki Lima (PKL), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) GMBI, dan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT).

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dengan menggunakan metode GMMR didapatkan skenario terbaik yaitu skenario 1 yang menguntungkan bagi semua *player*. Hasil yang diperoleh dengan metode drama yaitu ada 16 dilema yang terdapat pada kondisi saat ini, namun kondisi tersebut dapat diselesaikan dengan menjalani skenario yang telah dihasilkan dengan metode GMMR.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penyelesaian konflik dengan *win-win solution* yang menghasilkan *happy ending* untuk semua *player* dengan skenario yang dihasilkan adalah skenario ekuilibrium, yaitu Yayasan Pendidikan Telkom menyediakan area relokasi dan tidak menutup jalan alternatif umum, pemerintah membatasi jumlah pedagang kaki lima, LSM GMBI tidak melakukan demo orasi, dan pedagang kaki lima pindah ke tempat relokasi.

Kata Kunci: Konflik, GMMR, GMCR, Metode SMART, Drama Teori.