

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENANGANI
MASALAH KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN
(Studi Kasus: Administrasi Rawat Jalan Rumah Sakit X)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komunikasi**



**SAYYIDAH KHOLILATUL SYARAH QOLBIAH DJABAR
1201913046**


**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sayyidah Kholilatul Syarah Qolbiah Djabar

NIM : 1201913046

Tanda Tangan : 

Tanggal : 12 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sayyidah Kholilatul Syarah Q. D

NIM : 1201913046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Konflik Dalam Mengatasi
Masalah Komunikasi Internal Karyawan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dianingtyas Murtanti Putri, S. Sos., M. Si



Penguji I : Mirana Hanathasia, S.Sos.,M. Media Pr



Penguji II : Mochammad Kresna Noer, S.sos., M.Si., Dr



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul ‘IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENANGANI MASALAH KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN’’, dapat selesai dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie. Penulis menyadari terselesaikannya Tugas Akhir ini bukan hanya hasil kerja keras penulis sendiri. Melainkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak khususnya Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi serta dorongan moril dan materil dan para pembimbing yang telah mendorong penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Suharyanti, Dra., M.S.M. Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Miss Dianingtyas Murtanti Putri, S. Sos., M. Si Dosen Pembimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
3. Kepala Bagian Unit Administrasi Rawat Jalan, dan staff senior pada Unit Administrasi Rawat Jalan yang telah memberikan banyak informasi atas pertanyaan yang diberikan.
4. Ibu RR. Roosita Cindrakasih, SH, M. Ikom Ahli Komunikasi Organisasi, PR, Manajemen Komunikasi, *Marketing* yang telah bersedia menjadi Informan Ahli.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
6. Teman-teman Kelas Karyawan Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 khususnya Nabila, Anin dan Desky yang telah membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis.

7. Teman satu bimbingan, Jesifa yang selalu semangat dalam bimbingan Tugas Akhir Karya Ilmiah.
8. Sahabat di luar kampus yang setia memberikan masukan dan dukungan kepada penulis Sofi, Amanda, dan Sekar.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca. Terimakasih.

Jakarta, 12 Agustus 2022

Penulis,



SAYYIDAH KHOLILATUL S

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sayyidah Kholilatul Syarah Qolbiah Djabar
NIM : 1201913046
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta

Pada tanggal: 12 Agustus 2022

Yang menyatakan,



SAYYIDAH KHOLILATUL S

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI
MASALAH KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN**

SAYYIDAH KHOLILATUL SYARAH QOLBIAH DJABAR

ABSTRAK

Keberagaman budaya serta perbedaan persepsi dapat menyebabkan timbulnya suatu konflik saat berorganisasi. Apabila konflik tidak terselesaikan, maka akan dapat menimbulkan suatu *crisis* pada stakeholder internal. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu strategi manajemen konflik dengan tujuan untuk mengetahui penyebab serta penyelesaian konflik pada organisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan ditinjau melalui teori manajemen konflik oleh Thomas dan Killman. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang dengan karakteristik merupakan anggota unit administrasi rawat jalan RS X, yang sudah bekerja selama minimal 10 tahun. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman proses komunikasi tiap-tiap individu dalam organisasi berbeda dipengaruhi oleh lingkungan kerja serta karakteristik individu, kemudian meski lingkup unit administrasi memberlakukan sistem atau budaya kekeluargaan yang erat, akan tetapi dengan adanya kendala dalam berkomunikasi, konflik tetap dapat terjadi. Konflik yang terjadi pada unit ialah konflik interpersonal yang disebabkan oleh perbedaan persepsi, pola perilaku dan gaya kepemimpinan. Selain itu, dalam proses penyelesaian konflik ditemukan bahwa gaya manajemen konflik yang digunakan dalam unit administrasi rawat jalan ialah gaya manajemen konflik kolaborasi, kompromi, akomodasi dan menghindar. Gaya manajemen konflik yang digunakan tiap individu berbeda-beda, hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti asumsi pribadi, persepsi terkait konflik, kepribadian individu, kecerdasan emosional serta keterampilan komunikasi.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Konflik Organisasi, Gaya Manajemen Konflik

**IMPLEMENTATION OF CONFLICT MANAGEMENT IN OVERCOMING
EMPLOYEE INTERNAL
COMMUNICATION PROBLEMS**

SAYYIDAH KHOLILATUL SYARAH QOLBIAH DJABAR

ABSTRACT

Cultural diversity and different perceptions can lead to conflict in the organization. If the conflict is not resolved, it will cause a crisis for internal stakeholders. Therefore, a conflict management strategy is needed with the aim of knowing the causes and resolution of conflicts in the organization. This study uses a qualitative research method with a case study approach and is reviewed through conflict management theory by Thomas and Killman. The informants in this study were 3 people with the characteristics of being members of the outpatient administration unit of RS X, who had worked for at least 10 years. The results of this study indicate that the experience of the communication process of each individual in the organization is different, influenced by the work environment and individual characteristics, then even though the scope of the administrative unit applies a close family system or culture, but with obstacles in communication, conflicts can still occur. Conflicts that occur in the unit are interpersonal conflicts caused by differences in perceptions, behavior patterns, and leadership styles. In addition, in the conflict resolution process, it was found that the conflict management styles used in the outpatient administration unit were collaboration, compromise, accommodation, and avoidance conflict management styles. The conflict management style used by each individual is different, this is influenced by various factors such as personal assumptions, perceptions related to conflict, individual personality, emotional intelligence, and communication skills.

Keywords: *Organizational Communication, Organizational Conflict, Conflict Management Strategy*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Penelitian Teoritis.....	12
1.4.2. Penelitian Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep yang Relevan.....	13
2.1.1 Komunikasi dalam Organisasi.....	13
2.1.2 Manajemen Konflik.....	15
2.1.3 Konflik Organisasi.....	19
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan.....	25
2.3 Model Kerangka Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain dan Pendekatan.....	39

3.2 Objek dan Subjek Penelitian	40
3.3 Pengumpulan Data.....	41
3.4 Analisis Data	45
3.5 Triangulasi Data	46
3.6 Operasionalisasi Konsep	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	48
4.1.1 Rumah Sakit X.....	48
4.1.2 Unit Administrasi Rawat Jalan.....	50
4.1.3 Subjek Penelitian.....	51
4.1.2.1 Kepala bagian Administrasi Rawat Jalan.....	51
4.1.2.2 Staff Senior (I) Unit Administrasi Rawat Jalan.....	51
4.1.2.3 Staff Senior (II) Unit Administrasi Rawat Jalan.....	52
4.1.2.4 Pakar Komunikasi Organisasi dan Manajemen Konflik.....	52
4.2 Penyajian Data	53
4.2.1 Konflik Pada Organisasi	54
4.2.1.2 Budaya Kerja.....	55
4.2.1.3 Persaingan Antar Individu.....	61
4.2.1.4 Perbedaan Tujuan Antar Unit.....	62
4.2.1.5 Pola Kepribadian.....	64
4.2.1.6 Gaya Kepemimpinan.....	66
4.2.1.7 Komunikasi Organisasi Staff	70
4.2.2 Strategi Manajemen Konflik.....	73

4.3 Pembahasan dan diskusi.....	79
4.3.1 Pengalaman Proses Komunikasi	79
4.3.1.2 Implementasi Gaya Manajemen Konflik	81
4.3.1.3 Harmonisasi Lingkungan Kerja	90
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	93
5.2.1 Kendala.....	93
5.2.2 Keterbatasan	93
5.3 Saran dan Implikasi.....	93
5.3.1 Saran Teoritis.....	93
5.3.2 Saran Praktis.....	94
Daftar Pustaka	96
Lampiran.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 3.1 Kriteria Data Informan	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Percakapan Karyawan Terlibat Konflik.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Thomas – Killman.....	17
Gambar 2.2 Proses Terjadinya Konflik.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.4 Informan Ahli.....	55