



**ANALISIS IKLIM ORGANISASI DI PT. SPC**  
(Studi Kasus Manajemen Konflik Kepemimpinan)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:  
**LAILI RIZKI YULIANA**  
44210120027

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2013**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : ANALISIS IKLIM ORGANISASI DI PT. SPC  
( Studi Kasus Manajemen Konflik Kepemimpinan)

Nama : Laili Rizki Yuliana

NIM : 44210120027

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 02 Maret 2013

Mengetahui

Pembimbing I



( Dr. Isparwati Asri, MM )



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS IKLIM ORGANISASI DI PT. SPC (STUDI KASUS  
MANAJEMEN KONFLIK KEPEMIMPINAN)

NAMA : LAILI RIZKI YULIANA

NIM : 44210120027

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 28 FEBRUARI 2013

MENGETAHUIL,

KETUA SIDANG  
NOVI ERLITA S.Sos. M.A

M.08.9  
(.....)

PENGUJI AHLI  
Drs. E. MOCHAMAD CHAMDAN. Msi

(.....)

PEMBIMBING  
Dr. ISPARWATI ASRI. MM

(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS IKLIM ORGANISASI DI PT. SPC (STUDI KASUS  
MANAJEMEN KONFLIK KEPEMIMPINAN)

NAMA : LAILI RIZKI YULIANA

NIM : 44210120027

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : HUBUNGAN MASYARAKAT

JAKARTA, 28 FEBRUARI 2013

PEMBIMBING



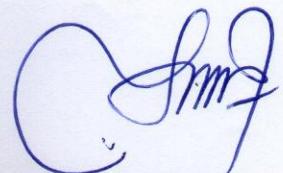
Dr. ISPARWATI ASRI, MM

DEKAN FAKULTAS  
ILMU KOMUNIKASI,



Dr. AGUSTINA ZUBAIR M.Si

KETUA BIDANG STUDI



SURYANING HAYATI SE, MM

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang sudah memberikan hikmat sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gelar Strata-1 (S1) bidang komunikasi jurusan Public Relations

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, dukungan, dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, saya ingin memguacapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Isparwati Asri, MM selaku pembimbing terima kasih atas saran dan bantuan yang diberikan
2. Ibu Dra. Suyaning Hayati MM sebagai ketua bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Novi Erlita S.Sos M.A selaku ketua sidang outline dan skripsi atas saran dan masukannya
4. Bapak Drs. E. Mochamad Chamdan M.Si selaku penguji ahli dalam sidang skripsi
5. Ibu Dewi Sutanti M.I.kom dan Ibu Dyah Rachmawati Sugiyanto M.I.Kom selaku dosen riset dan seminar *Public Relations*
6. Bapak Jimmy Hutaurek, Bapak Fuad Effendie, Ibu Carla Rosalinda W, Bapak Ranto P. Silitonga dan Ibu Rachmawati yang telah bersedia menjadi narasumber dalam skripsi ini

7. Seluruh karyawan PT. SPC yang telah memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini
8. Keluarga yang telah memberi dukungan
9. Teman-teman angkatan XVII

Jakarta, 28 Februari 2013

Laili Rizki Yuliana

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	i
<b>Daftar Isi .....</b>	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penulisan .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi Organisasi .....	9
2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	9
2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	12
2.1.3 Arah Aliran Komunikasi Organisasi .....	14
2.1.4 Komunikasi Internal .....	21
2.2 Public Relations .....	22
2.2.1 Pengertian Public Relations .....	22
2.2.2 Fungsi Public Relations .....	24
2.2.3 Peran Public Relations .....	25
2.2.4 Tugas Public Relations .....	27
2.3 Iklim Organisasi .....	28
2.3.1 Asal-usul Iklim Organisasi .....	28
2.3.2 Definisi Iklim Organisasi .....	31
2.3.3 Pengertian Iklim Organisasi .....	36
2.3.4 Unsur-unsur Dasar Iklim Organisasi .....	37
2.4 Manajemen Konflik .....	40

2.4.1 Hakikat Konflik .....	40
2.4.2 Sumber Konflik .....	41
2.4.3 Model Proses Terjadinya Konflik .....	42
2.4.4 Pendekatan Majamenen Konflik .....	44

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	47
3.2 Metode Penelitian .....	48
3.3 Subyek Penelitian .....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.4.1 Data Primer .....	53
3.4.2 Data Sekunder .....	55
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian .....	56
3.5.1 Definisi Konsep .....	56
3.5.2 Fokus Penelitian .....	59
3.6 Teknik Analisis Data .....	60
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	63

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Perusahaan .....	65
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	67
4.1.2 Tujuan Perusahaan .....	67
4.1.3 Struktur Organisasi PT. SPC .....	68
4.1.4 Client PT. SPC .....	70

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	97

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**