



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL KOMUNIKASI PENYELESAIAN KONFLIK DALAM
HUBUNGAN INDUSTRIAL**

*(Studi Kasus Penggunaan Teknologi Neuro Semantics dalam Industrial
Relation Coaching di PT Corinthian Industries Indonesia)*

TESIS

**Wulan Furrie Lenggana
NIM: 55212120084**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL KOMUNIKASI PENYELESAIAN KONFLIK DALAM
HUBUNGAN INDUSTRIAL**

**(Studi Kasus Penggunaan Teknologi *Neuro Semantics* dalam *Industrial
Relation Coaching* di PT Corinthian Industries Indonesia)**

TESIS

**Wulan Furrie Lenggana
NIM: 55212120084**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2015**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

- Judul : Model Komunikasi Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Industrial (Studi Kasus : Penggunaan Teknologi *Neuro-Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corithian Industries Indonesia)
1. Nama : Wulan Furrie Lenggana
2. NIM : 55212120084
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Komunikasi Politik

Jakarta, 25 Oktober 2015

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Model Komunikasi Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Industrial (Studi Kasus : Penggunaan Teknologi *Neuro-Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corithian Industries Indonesia)
2. Nama : Wulan Furrrie Lenggana
3. NIM : 55212120084
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Komunikasi Politik
7. Tanggal : November 2015

Jakarta, November 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Achmad Jamil, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Model Komunikasi Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Industrial (Studi Kasus : Penggunaan Teknologi *Neuro-Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corithian Industries Indonesia)
2. Nama : Wulan Furrie Lenggana
3. NIM : 55212120084
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Komunikasi Politik
7. Tanggal : November 2015

Jakarta, Oktober 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Achmad Jamil, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Model Komunikasi Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Industrial (Studi Kasus : Penggunaan Teknologi *Neuro-Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corithian Industries Indonesia)
2. Nama : Wulan Furrie Lenggana
3. NIM : 55212120084
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Komunikasi Politik
7. Tanggal : November 2015

Pembimbing

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Judul: **MODEL KOMUNIKASI PENYELESAIAN KONFLIK DALAM HUBUNGAN INDUSTRIAL (Studi Kasus Penggunaan Teknologi *Neuro Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corinthian Industries Indonesia)**

Nama: Wulan Furrie Lenggana

NIM: 55212120084

Jenjang Pendidikan: Strata Dua (S2)

Program Studi: Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Komunikasi Politik

Tanggal: November 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2015



(Wulan Furrie Lenggana)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul Model Komunikasi Penyelesaian Konflik dalam Hubungan Industrial (Studi kasus : Penggunaan Teknologi *Neuro-Semantics* dalam *Industrial Relation Coaching* di PT. Corinthian Industries Indonesia

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang model komunikasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial modern melalui Teknologi *Neuro Semantic* sebagai sebuah model komunikasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi *Industrial relation Coaching* dengan menggunakan teknologi *Neuro Semantics* (IRC-NS) dapat menurunkan jumlah konflik yang terjadi di PT CII (ada 21 Jenis konflik yang umumnya terjadi pada hubungan industrial), IRC-NS juga dapat meningkatkan produktifitas secara signifikan dan jajaran *supervisor* memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sehingga terjalin hubungan yang lebih harmonis di PT CII.

Penulis menyadari betul bahwa proses penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik berupa pemikiran, dorongan, semangat serta saran dan sumbangsih lainnya, baik berupa material maupun immaterial yang tentunya tidak dapat dinilai dan diukur dengan apapun. Untuk itu maka perkenankanlah penulis mengucapkan ucapan terima kasih secara khusus kepada Dr. Nur Kholisoh, M.Si sebagai Ketua Program Studi dan dosen pembimbing atas segala pengertian dan kebaikan yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan berkah kepada beliau.

Dalam kesempatan ini, penulis juga menghaturkan terima kasih kepada kepada Dr Inge Hutagalung, M.Si selaku penguji pada Seminar Proposal yang dalam beberapa kesempatan memberikan dukungannya pada penulis. Selain itu perkenankanlah penulis untuk memberikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua yang telah membesarkan dengan penuh cinta, yang jasanya tak terbayar oleh apapun. Kepada Mami, almarhum papa tercinta dan *daddy* Yuwono Kolopaking tersayang, Semoga Allah senantiasa memberikan kebahagiaan untuk mereka di dunia dan akhirat, serta kepada kakak dan adik adikku, Teh Lina, AA Kherta, Maya, Nelli.

Kepada ketiga belahan jiwaku, Faqih, Sarah, Zikri yang senantiasa menjadi penyemangat untuk meneruskan kehidupan yang lebih baik. Kakanda, Irfan Fauzi Arif atas doa dan dukungannya, semoga cinta tulus yang diberikan dapat membuat penulis lebih optimis menatap masa depan yang lebih cerah.

Kepada Coach Muhammad Utoro atas persahabatan dan semua inspirasi, seorang guru yang selalu percaya pada kemampuan penulis, bahwa suatu saat penulis bisa menjadi seorang *coach* yang handal dan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi banyak orang yang membutuhkan. Untuk sahabat seperjuangan khususnya bang Carry yang selalu membantu dan memberikan jalan keluar atas semua kesulitan menghadapi penulisan tesis, Trimakasih yang tidak terhingga untuk beliau atas waktu dan pengorbanan hingga tesis ini selesai. bang Dany, bang Firman sahabat yang selalu siap membantu. Aki Gunadi, Nda, bang Sulaeman yang melengkapi keceriaan penulis menyelesaikan tesis ini. Sandy dan Rizky terima kasih untuk semua dukungan dan saran serta doa yang diberikan.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam menyelesaikan masalah hubungan Industrial di Indonesia.



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK/ <i>ABSTRAC</i>	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Pustaka (Kajian penelitian terdahulu).....	11
2.2 Kerangka pemikiran.....	25
BAB III. METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Objek penelitian	69
3.2 Paradigma penelitian.....	69
3.3 Metode penelitian.....	70
3.4 Tehnik Pengumpulan data.....	74
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran objek penelitian.....	75
4.2 Hasil penelitian.....	77
4.2.1 Perselisihan hubungan Industrial dan komuikasi organisasi yang terjadi.....	79
di PT.CII sebelum hadir IRC-NS	
4.2.2 Gaya kepemimpinan dan pengambilan keputusan Aminuddin Soetara	87
(GM PT,CII)	
4.2.3 Keputusan menggunakan IRC-NS.....	95
4.2.4 Keberhasilan pengambilan keputusan.....	104
4.3 Pembahasan.....	120
BAB V . KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	134
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	183

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2 Hal-hal yang harus di lakukan dan di hindari dalam <i>Coaching</i>	41
Tabel 4.1 Hasil penerapan <i>Meta Coaching</i> 3 bulan pertama.....	100
Tabel 4.2 Penurunan angka jumlah konflik di PT.CII	118

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Kenaikan produktifitas	119
---	-----



DAFTAR GAMBAR

			Halaman
1.	Gambar 2.1	Teori kisi kepemimpinan.....	34
2.	Gambar 2.2	Perbedaan <i>coaching, mentoring, training, counseling, consulting</i>	38
3.	Gambar 2.3	Hubungan Sistem dalam <i>Neuro-Semantics</i>	49
4.	Gambar 2.4	Model komunikasi <i>Neuro-Semantics</i>	50
5.	Gambar 2.5	Domain <i>Neuro-Semantics</i>	51
6.	Gambar 2.6	Tehnologi Neuro-Semantic (Proses-Pattern-Model).....	53
7.	Gambar 2.7	Proses dalam Tekhnologi <i>Neuro Semantics</i>	54
8.	Gambar 2.8	<i>Patern/ pola</i> dalam Tehnologi <i>Neuro Semantics</i>	55
9.	Gambar 2.9	Model dalam tehnologi Neuro-Semantic.....	56
10.	Gambar 2.10	Penyelesaian konflik dengan cara tradisional (konvensional).....	64
11.	Gambar 2.11	Penyelesaian konflik dengan model komunikasi IRC –NS.....	64
12.	Gambar 2.12	Kerangka Pemikiran.....	68
13.	Gambar 4.1	Lanjutan aktifitas Star project (sampai bulan Desember 2014).....	101

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat izin wawancara dari PT CII	132
Lampiran 2 Surat izin wawancara dari PT.Meta Inovasi.....	133
Lampiran 3 Sertifikasi PT CII Untuk Sistem Verifikasi Legalitas Kayu (LVLK-BRIK).....	134
Lampiran 4 Lampiran ruang lingkup sertifikasi dan daftar produk yang disertifikasikasi.....	135
Lampiran 5 Ketentuan <i>Coaching Supervisor</i>	136
Lampiran 6 Form 7 langkah memperbaiki kinerja bagi <i>Supervisor</i>	137
Lampiran 7 Contoh daftar karyawan yang mendapat <i>coaching</i> dan pembinaan <i>coaching</i> dari <i>supervisor</i>	138
Lampiran 8 Contoh laporan <i>coaching practice</i> kepada <i>supervisor</i> dan HRD by email.....	140
Lampiran 9 Profile <i>Coach</i> Mohammad Utoro , ST, MMpc, ACMC	143
Lampiran 10 GM. PT CII , Dr (Cdt) Aminudin Soetara MBA	144
Lampiran 11 Profile salah satu supervisor PT CII , Gunawan Wibisono.....	147
Lampiran 12 Profile ketua SP (Serikat Pekerja) , pak Suyandi	148
Lampiran 13 Profile salah satu pekerja (buruh) PT CII, Charlie Mentari	149
Lampiran 14 Transkrip wawancara dengan <i>Coach</i> Mohammad Utoro ST, MMpc, ACMC	150
Lampiran 15 Transkrip wawancara dengan GM.PT CII, Dr (Cdt)	

Aminudin Soetara	154
Lampiran 17 Transkrip Wawancara dengan Salah satu Supervisor PT CII , Gunawan Wibisana.....	171
Lampiran 12 Profile ketua SP (Serikat Pekerja) , pak Suyandi	176
Lampiran 20 Foto – foto <i>Training Coaching</i> Karyawan PT CIL.....	178
Lampiran 22 Berita acara Observasi Partisipan	184

