



**KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK ANTAR
KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada PT. Linggar Bhakti Teknika)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

KRIS MONIKA SEPTIANI

44216120125

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di
bawah ini:

Nama : Kris Monika Septiani

NIM 44216120125

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : *Komunikasi Internal dan Manajemen Konflik Antar
Karyawan (Studi Kasus Pada PT Linggar Bhakti Teknika)*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 23 Februari 2023



Kris Monika Septiani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kris Monika Septiani
NIM : 44216120125
Program Studi : Public Relations
Skripsi : Komunikasi Internal dan Manajemen Konflik Antar
Karyawan (Studi Kasus Pada PT Linggar Bhakti Teknika)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi., Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1	: Dr Irmulansati T, SH, M.Si	()
NIDN	: 0330077301	
Ketua Sidang	: Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom	()
NIDN	: 0322088201	
Penguji Ahli	: Siti Muslichatul, M.Ikom	()
NIDN	: 8870701019	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 23 Februari 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid, M. Si

KATAPENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, berkah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Komunikasi Internal Dan Gaya Manajemen Konflik antar Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Linggar Bhakti Teknika)”** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis sebagai manusia menyadari bahwa semua ini masih banyak kekurangan dan kesalahan akibat keterbatasannya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis berharap diberikan masukan dan koreksi dari pembaca, sehingga kekurangan yang ada dan kekeliruan yang terjadi dalam penulisan ini dapat diperbaiki dikemudian hari, dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pa

ra pembacanya. Oleh karenanya izinkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Irmulansati. T, SH, Msi selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih telah membimbing dan memberi arahan serta ilmu yang sangat berguna dan bermanfaat hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Staff

6. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. PT Linggar Bhakti Teknik, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan telah membantu memberikan data-data kepada peneliti sebagai pendukung penelitian ini.
8. Untuk orang yang sangat peneliti sayangi yaitu Nenek Almh E.Syopiah, terimakasih atas cinta dan kasihnya, atas support nya semasa hidup yang sangat ingin melihat penulis menyelesaikan kuliah. Gelar sarjana ini saya persembahkan untuk nenek, satu janji yang sudah penulis tunaikan untuk almarhumah
9. Untuk Papa, Bunda, Mama, Om Doni yang selalu memberikan doa-doanya. Terimakasih atas semua dukungan dan kepercayaan yang diberikan selama ini. Dan selalu yakin bahwa saya selalu menyelesaikan apa yang saya mulai.
10. Untuk Om Yopi Apriyana & Tante Cici Ivori, terimakasih atas support dan arahnya. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT
11. Untuk adikku Aulia Nissa Marchelina yang selalu saling membantu saat kakaknya sedang kesulitan, terima kasih, selesaikan kuliah kamu, tunjukkan pada semua orang kalau kamu bisa.
12. Untuk Hizkilazam yang insyaallah akan menjadi teman hidup. Terimakasih yaa atas semua dukungan dan menerima keluh kesah peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian.
13. Untuk sahabatku Meliana Cyntiya (Selalu semangat dan sehat selalu dengan kandungannya) & Dinda Marini (*keep your heart for your son, Love you*) terimakasih juga atas support dan bantuannya hingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis sendiri dan dapat menjadi pengkoreksi atas penelitian sebelumnya. Penulis menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dimana-mana dalam penulisan ini, untuk itu penulis berharap adanya kritik dan saran demi membantu perbaikan dimasa mendatang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Sebelumnya mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga Tuhan memberkati segala pengetahuan yang penulis dapatkan, dan dapat menjadikannya ilmu yang bermanfaat untuk orang sekitar. Aamiin Yaa Rabbal alamiin.

Jakarta, 09 Februari 2023



Kris Monika Septiani



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kris Monika Septiani

NIM : 44216120125

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : **Komunikasi Internal dan Manajemen Konflik Antar Karyawan (Studi Kasus Pada PT Linggar Bhakti Teknika)**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2023



Kris Monika Septiani



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Kris Monika Septiani
44216120125

Komunikasi Internal dan Gaya Manajemen Konflik Antar Karyawan (Studi Kasus Pada PT Linggar Bhakti Teknika) :

Bibliografi : 5 Bab 63 Hal + 1 Lampiran + 20 Buku + 5 Jurnal

ABSTRAK

PT Linggar Bhakti Teknika adalah perusahaan yang berfokus pada bidang elektrikal, saat mencari cara untuk mengatasi masalah hal yang perlu dipastikan penerapan komunikasi dan perlunya gaya manajemen konflik yang digunakan dalam menangani konflik antar karyawan yang terjadi pada PT Linggar Bhakti Teknika. Penelitian ini menggunakan paradigm post positivism dengan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara terhadap empat narasumber dari PT Linggar Bhakti Teknika.

Hasil penelitian ini menjelaskan Strategi manajemen/penyelesaian konflik yang dilakukan oleh Supervisor sudah sesuai dengan beberapa teori. Dominasi (Penekanan). Dalam hal ini, Supervisor memaksa pihak-pihak yang berkonflik untuk bertemu secara *face to face*. Kompromi atau Musyawarah. Hal ini dilakukan dengan mendengarkan semua keluhan pihak yang bertikai dan melakukan penyelesaian konflik. Penghindaran (Avoidance). Dalam hal ini, Supervisor bersama manajemen perusahaan menetapkan aturan terbaru berdasarkan konflik yang terjadi.

Kesimpulan : Strategi manajemen yang dijalankan dalam manajemen konflik perusahaan melalui kompromi dan musyawarah sebagaimana sesuai dengan teori strategi manajemen konflik, di mana penyelesaian konflik dalam skala kecil akan langsung diselesaikan. Dalam hal ini, Supervisor memanggil pihak yang terlibat konflik, kemudian bertanya permasalahan yang terjadi/mencari akar permasalahan melalui rapat dengan menggunakan kompromi dan musyawarah.

Kata kunci : *Dominasi, Kompromi, Penghindaran, Strategi Manajemen*



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Kris Monika Septiani
44216120125

Komunikasi Internal dan Gaya Manajemen Konflik Antar Karyawan
(Studi Kasus Pada PT Linggar Bhakti Teknika) :

Bibliography : 5 Chapters 63 Pages + 1 Attachments + 20 Book + 5 Journals

ABSTRACT

PT Linggar Bhakti Teknika is a company that focuses on the electrical sector, when looking for ways to overcome problems that need to be ensured the application of communication and the need for a conflict management style used in dealing with conflicts between employees that occur at PT Linggar Bhakti Teknika. This research uses the post positivism paradigm with descriptive qualitative methods. The data collection technique in this study used interviews with four speakers from PT Linggar Bhakti Teknika.

The results of this study explain that the management strategy / conflict resolution carried out by the Supervisor is in accordance with several theories. Domination (Emphasis). In this case, the Supervisor forces the parties to the conflict to meet face to face. Compromise or Deliberation. This is done by listening to all the complaints of the warring parties and carrying out conflict resolution. Avoidance. In this case, the Supervisor together with the management of the company sets the latest rules based on the conflicts that occur.

Conclusion: Management strategies are carried out in corporate conflict management through compromise and deliberation as in accordance with the theory of conflict management strategies, where conflict resolution on a small scale will be resolved immediately. In this case, the Supervisor calls the parties involved in the conflict, then asks the problem that occurs / finds the root of the problem through a meeting using compromise and deliberation.

Keywords : Domination, Compromise, Avoidance, Management Strategy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.2.1 Identifikasi Penelitian	8
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Komunikasi	16
2.2.1. Komunikasi Organisasi	17
2.2.2. Manajemen Komunikasi	19
2.2.3. Model Manajemen Komunikasi Boneka Matouschka	21
2.3. <i>Public Relations</i>	23
2.3.1. Fungsi Public Relations	25
2.3.2. Peran Public Relations	26
2.4. Manajemen	27
2.4.1. Unsur – Unsur Manajemen	28
2.4.2. Fungsi Manajemen	30

2.5. Manajemen Konflik.....	31
2.5.1. Definisi Konflik	32
2.5.2. Jenis-Jenis Konflik.....	33
2.5.3. Gaya Manajemen Konflik	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Paradigma Penelitian	38
3.2. Metode Penelitian	38
3.3. Subjek Penelitian	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Teknik Analisis Data	42
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2. Hasil Penelitian	48
4.3. Pembahasan	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Sebelumnya	14
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Public Relations (Model Two Way Asymetrical)	20
Gambar 2.2 Model Manajemen Komunikasi Boneka Matouschka	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	47
Gambar 4.2 Alur Kompromi/Manajemen Konflik	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup	65
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara	66
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian(Universitas Mercu Buana)	76
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian (PT Linggar Bhakti Teknika)	80

