

ABSTRAK

Ainur Rozikin, B06209089, 2013. Komunikasi dan Konflik (Studi Kasus Penyelesaian Konflik Antar Karyawan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA). Skripsi, Ilmu Komunikasi. Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Komunikasi, Konflik

Kehadiran konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindarkan tetapi hanya dapat diminimalisir. Konflik dalam organisasi dapat terjadi antara individu dengan individu, baik individu pimpinan maupun individu karyawan, konflik individu dengan kelompok maupun konflik antara kelompok tertentu dengan kelompok yang lain. Tidak semua konflik merugikan organisasi. Konflik yang ditata dan dikendalikan dengan baik dapat berujung pada keuntungan organisasi sebagai suatu kesatuan, sebaliknya apabila konflik tidak ditangani dengan baik serta mengalami eskalasi secara terbuka dapat merugikan kepentingan organisasi. Dari sinilah permasalahan penelitian dalam mengkaji komunikasi dan konflik dimana obyek penelitian di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.

Atas latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah tentang (1) Mengapa terjadi konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia ?. (2) Bagaimana proses komunikasi manajemen PT. Kawan Jelajah Dunia dalam menyelesaikan konflik antar karyawan ?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dari lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Konflik yang terjadi di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA juga disebabkan oleh masalah-masalah struktural, seperti saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horizontal yang cukup tinggi, dan lain-lain. Selain itu faktor personal juga sangat besar dalam proses terjadinya konflik, seperti kecemburuan, egoisme, pendidikan, latar budaya, dan lain-lain. Konflik senantiasa ada dalam kehidupan masyarakat sehingga konflik tidak dapat dihilangkan tetapi hanya dapat diminimalkan. (2) metode penyelesaian konflik antar karyawan yang dilakukan pihak manajemen PT. KAWAN JELAJAH DUNIA, yaitu : duduk bersama / dialog / musyawarah, penugasan secara bersama, punishment / hukuman / sanksi.



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan Rahmat, Hidayah serta Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta Salam semoga tetap tercurahkan kepada sang revolusioner penggagas kedamaian dan kebenaran serta kebajikan yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan satu solusi dalam rahmatanlil'alamini sebagai pesan moral dan cita-cita Islam

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari beberapa pihak terkait yang telah banyak member motivasi serta kritikan yang konstruktif dalam prosesnya, maka sudah barang tentu menjadi suatu kewajiban bagi kami khususnya penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Bapak Ali Nurdin, S.Ag, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Bapak Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I, selaku dosen pembimbing yang selalu memberi bimbingan dan arahan sehingga penulis mendapat banyak pengetahuan dan bantuan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.



5. Mr. Tirta Darma dan Mr. Budi Mulyo Halim selaku pimpinan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA yang telah berkenan memberi izin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian dan sekaligus memberikan bantuan berupa informasi-informasi yang berkenaan dengan pembahasan dalam skripsi ini. Serta Segenap karyawan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA yang telah membantu memberikan informasi-informasi yang berkenaan dengan pembahasan dalam skripsi ini.
6. Ibunda dan keluarga besar penulis yang tidak pernah lelah dan selalu penuh kesabaran dalam merawat, mendidik, mendukung dan men'doakan penulis hingga saat ini.
7. Mahasiswa/mahasiswi ilmu komunikasi, khususnya Public Relation, teman-teman dan sahabat yang turut membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga atas bantuan dan dorongan yang dicurahkan kepada penulis, akan menjadi amal ibadah yang diterima di sisi Allah SWT.

Surabaya, 01 Juli 2013

Ainur Rozikin

NIM.B06209089