

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.¹ Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti; pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

Setiap hubungan antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat atau perbedaan kepentingan. Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain.²

¹Keith Davis, *Human Relations at Work*, (New York, San Francisco, Toronto, London: 1962).hlm.15

² Stephen P.Robbins. *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*, (Jakarta: Arcan: 1994), hlm.4

Konflik terjadi karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Hal ini berarti, bila kita ingin mengetahui konflik, kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi. Semua konflik mengandung komunikasi, tapi tidak semua konflik berakar pada komunikasi yang buruk.

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.

Konflik dapat terjadi dalam organisasi apapun. Untuk itulah manajer atau pimpinan dalam organisasi harus mampu mengelola konflik yang terdapat dalam organisasi secara baik agar tujuan organisasi dapat tercapai tanpa hambatan-hambatan yang menciptakan terjadinya konflik.

Hal inilah yang terjadi di PT. Kawan Jelajah Dunia. Sebagai perusahaan yang berdiri di bawah naungan PT. Garuda Indonesia Airlines membuat perusahaan ini harus bisa bersaing dengan perusahaan yang lain. Meski tergolong muda(perusahaan berdiri pada mei 2008), perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa tour dan

travel ini sudah mendapat apresiasi yang cukup bagus di pasar, hal ini dibuktikan dengan adanya kepercayaan perusahaan ternama baik instansi pemerintah maupun swasta telah bekerjasama dan mempercayakan insentif tour perusahaannya kepada PT. Kawan Jelajah Dunia.

Dengan semakin berkembangnya perusahaan, menuntut perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini terkadang membuat adanya konflik antar karyawan. Konflik ini sering kali terjadi karena adanya ketidakpuasan kinerja ataupun kesalah pahaman antar karyawan, baik sesama divisi ataupun yang berbeda divisi.

Berangkat dari hal di atas penulis merasa tertarik mengkaji manajemen proses komunikasi yang dilakukan pihak PT. Kawan Jelajah Dunia dalam penyelesaian konflik antar karyawan. Penelitian ini sendiri berjudul “Komunikasi dan Konflik “.

B. Fokus Penelitian

Berpijak pada uraian di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian dalam pembahasan skripsi ini yakni :

1. Mengapa terjadi konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia ?
2. Bagaimana manajemen proses komunikasi PT. Kawan Jelajah Dunia dalam menyelesaikan konflik antar karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan memahami penyebab konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia.
2. Untuk mengetahui manajemen proses komunikasi PT. Kawan Jelajah Dunia dalam menyelesaikan konflik antar karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas fokus kajian dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi, dari adanya komunikasi antar pribadi yang dilakukan antar karyawan dan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh manajemen PT. Kawan Jelajah Dunia. Selain itu juga dapat dijadikan landasan untuk memperkaya wawasan tentang komunikasi.

2. Secara Praktis

a. Bagi organisasi / perusahaan

Penelitian ini di harapkan memberikan wawasan mengenai penyebab dan cara komunikasi organisasi dalam menyelesaikan konflik antar karyawan. Sehingga dapat dijadikan dasar dan pertimbangan dalam aktigitas komunikasiorganisasi ke depan.

b. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta memberikan pengalaman secara langsung tentang fakta di lapangan dengan teori yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.

c. Bagi kalangan akdemis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi, masukan dan menambah wacana keilmuan komunikasi.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan penelitian ini, penulis mencari referensi hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pada fokus penelitian yang ingin dikaji.

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Rahmania Utari, dosen Universitas Negeri Yogyakarta, 2010 dengan judul “Konflik di dalam organisasi, lawan atau kawan?”. Hasil penelitian berisi tentang definisi, pandangan, sangkut paut dengan kinerja individu/kelompok, proses kejadian, cara mengelolah, dan penanganan konflik dalam organisasi pendidikan.

Pada penelitian tahun 2011 Agung Hery Nugroho, melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi dengan judul “Pengaruh Konflik Peran dan Perilaku Anggota Organisasi terhadap Kinerja Kerja Pegawai pada Kepolisian Republik Indonesia Kepolisian Wilayah Kota Besar Semarang“. Hasil penelitian yang dilakukan berisi tentang pengaruh konflik peran dan perilaku anggota organisasi.

Dalam penelitian tahun 2013 ini, peneliti ingin melakukan penelitian terhadap komunikasi organisasi dengan fokus kajian konflik dalam komunikasi organisasi studi pada PT. Kawan Jelajah Dunia.

F. Definisi Konsep

Penelitian ini bekerja dari tahap konsepsional ke tahap operasional konsep adalah abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal yang khusus. Namun, setelah pengertiannya dibatasi secara khusus sehingga dapat diamati, konsep tersebut berubah menjadi konstruk. Dengan kata lain konstruk adalah konsep yang dapat diamati dan diukur.

Agat tidak terjadi kerancuan dalam memahami judul skripsi “manajemen konflik dalam komunikasi (study kasus penyelesaian konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia) “, maka perlu dijelaskan beberapa istilah (konsep) yang terdapat pada judul.

a. Komunikasi

Secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Menurut Everett M Rogers, seorang pakar sosiologi Pedesaan Amerika membuat definisi “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian”.³ Komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Jadi, Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain.

Dalam penelitian ini komunikasi adalah proses penyampaian pernyataan / pesan dari seorang karyawan kepada karyawan yang lainnya di PT. Kawan Jelajah Dunia. Penyampaian instruksi dari atasan atau ketua divisi kepada bawahannya. Penyampaian ide / gagasan dari bawahan kepada atasan / ketua divisi. Serta sharing atau tukar saran antar karyawan baik sama divisi atau beda divisi.

b. Konflik

Konflik berasal dari kata kerja *latin configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara

³ Rogers dan Kincaid, Cagara:2004, hal.19.

dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Menurut Berstein, merupakan suatu pertentangan, perbedaan yang tidak dapat dicegah yang mempunyai potensi yang memberi pengaruh positif dan negatif. Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan Integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di masyarakat. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.

Konflik organisasi secara umum ada dua macam. Pertama konflik eksternal, yakni berkaitan dengan hubungan organisasi dan lingkungannya. Kedua adalah konflik internal, yakni permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam

organisasi. Beberapa ahli organisasi berpendapat bahwa konflik internal meliputi konflik yang terjadi di dalam diri individu, konflik antar individu yang dipimpin, konflik antara individu yang dipimpin dan organisasi, konflik antara pemimpin dan yang dipimpin, serta konflik antara pemimpin dengan organisasi. Porsi terbesar yang dapat memicu potensi rapuhnya organisasi adalah konflik yang melibatkan pimpinan di dalamnya. Ini adalah sesuatu yang lumrah mengingat pemimpin adalah tonggak ujung organisasi.

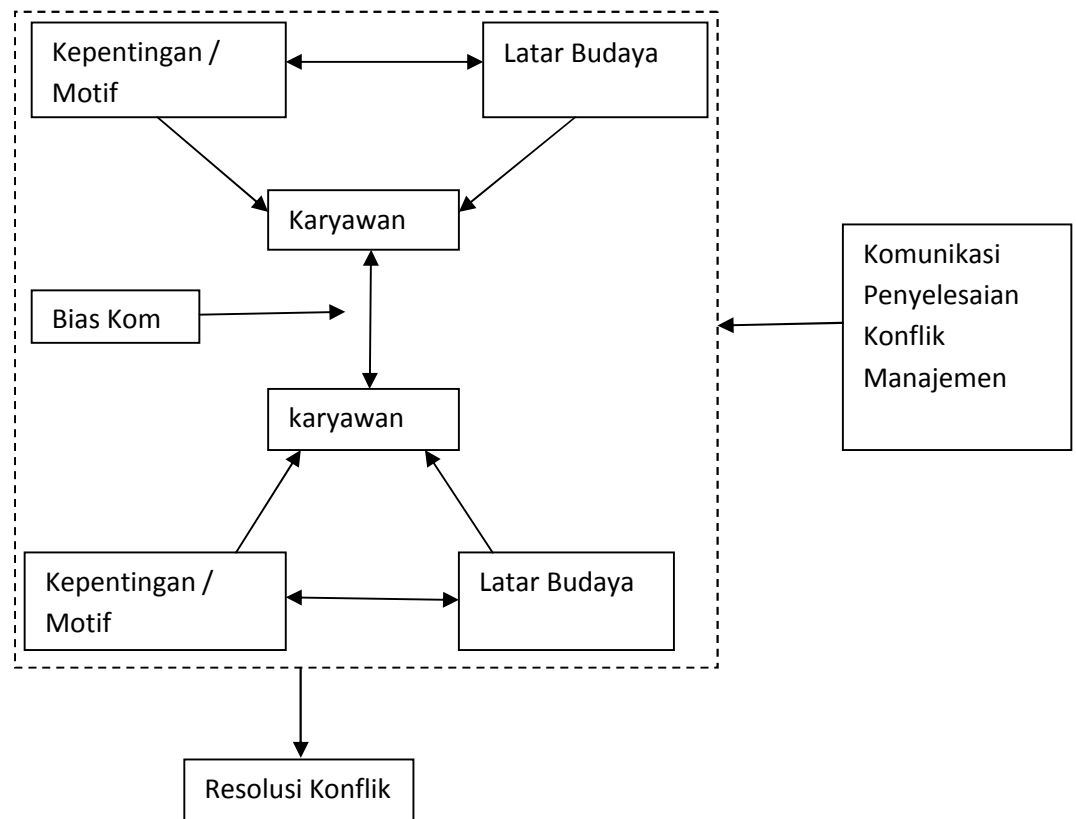
Konflik merupakan dampak dari kepentingan, baik kepentingan individu yang dipimpin maupun pemimpin. Disadari atau tidak, ketika bergabung dalam sebuah organisasi, setiap individu mempunyai kepentingan tertentu yang ingin dicapai pada saat bergabung dengan organisasi. Disamping bahwa ada kepentingan organisasi, yakni visi, yang harus sejalan dan selaras dengan pemikiran individu yang bergabung dengan organisasi. Kepentingan merupakan salah satu faktor dominan yang menjadi akar pemicu konflik. Misalnya dalam sebuah organisasi kampus, setiap individu yang bergabung mempunyai angan-angan tertentu yang ingin diraihinya. Dan ketika angan-angan dan harapan tersebut perlahan-lahan hilang, maka individu yang bersangkutan akan surut semangatnya di organisasi itu. Konflik juga bersinggungan dengan peran. Peran yang dijalani setiap individu (baik pemimpin maupun yang dipimpin) bisa saja bertentangan dengan keinginan pribadi yang bersangkutan.

Dengan demikian, konflik pada dasarnya adalah sebuah proses. Konflik dapat diartikan sebagai ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama dan atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Dalam penelitian ini konflik adalah pertentangan antara karyawan yang satu dengan karyawan lain di PT. Kawan Jelajah Dunia.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Ilustrasi kerangka penelitian Komunikasi dan Konflik“ adalah sebagai berikut :



Untuk mengetahui resolusi konflik yang di laksanakan oleh pihak manajemen PT. KAWAN JELAJAH DUNIA peneliti harus mengetahui komunikasi yang dilakukan oleh pihak manajemen terlebih dahulu. Peneliti juga harus menggali informasi mengenai apa yang sekiranya menjadi factor penyebab konflik antar karyawan yang terjadi di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.

Teori yang peneliti gunakan sebagai kerangka pemikiran adalah teori Self Disclosure atau sering disebut dengan teori “Johari Window” atau Jendela Johari.

Jendela Johari ini diciptakan agar setiap individu bisa memahami diri sendiri dan bisa mengendalikan sikap serta tingkah lakunya di saat berhubungan dengan orang lain.⁴

Dengan teori Self Disclosure peneliti ingin mengetahui apakah manajemen proses penyelesaian konflik PT. KAWAN JELAJAH DUNIA sudah dilakukan secara terbuka, tertutup, atau tersembunyi.

H. Metode Penelitian

Skripsi ini tersusun dengan kelengkapan ilmiah yang disebut sebagai metode penelitian, yaitu cara kerja penelitian sesuai dengan cabang – cabang ilmu yang menjadi sasaran atau obyeknya. Cara kerja tersebut merupakan pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis dalam upaya pencarian data yang berkenaan dengan masalah-masalah penelitian guna diolah, dianalisis, diambil kesimpulan dan selanjutnya dicarikan solusinya.

Metode dalam suatu penelitian merupakan upaya agar penelitian tidak diragukan bobot kualitasnya dan dapat dipertanggungjawabkan validitasnya secara ilmiah. Untuk itu dalam bagian ini memberi tempat khusus tentang apa dan bagaimana pendekatan dan jenis penelitian, Obyek penelitian, jenis dan sumber data, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, Bandung PT. Citra Aditya Bakti:1991. Hal. 23.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini, menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain data dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber. Sebagai sebuah studi kasus maka data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber dan hasil penelitian ini hanya berlaku pada kasus yang diselidiki. Metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, adalah penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya (given). Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat. Penelitian case study merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut memberikan gambaran luas serta mendalam mengenai unit sosial tertentu. Subjek yang diteliti relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya.

Penelitian studi kasus akan kurang kedalamannya bilamana hanya dipusatkan pada fase tertentu saja atau salah satu aspek tertentu sebelum memperoleh gambaran umum tentang kasus tersebut. Sebaliknya studi kasus akan kehilangan artinya kalau hanya ditujukan sekedar untuk memperoleh gambaran umum namun tanpa menemukan sesuatu atau beberapa aspek khusus yang perlu dipelajari secara intensif dan mendalam. Disamping itu, studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya dari kasus yang diselidiki. Walaupun demikian, data studi kasus dapat diperoleh tidak saja dari kasus yang diteliti, tetapi juga dapat diperoleh dari semua pihak yang mengetahui dan mengenal kasus tersebut dengan baik. Dengan kata lain, data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber namun terbatas dalam kasus yang akan diteliti tersebut.

Pengertian yang lain, studi kasus bisa berarti metode atau strategi dalam penelitian, bisa juga berarti hasil dari suatu penelitian sebuah kasus tertentu. Dalam konteks tulisan ini, penulis lebih memfokuskan pada pengertian yang pertama yaitu sebagai metode penelitian. Studi kasus adalah suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasikan suatu kasus dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi pihak luar. Pada intinya studi ini berusaha untuk menyoroti suatu keputusan atau seperangkat keputusan, mengapa keputusan itu diambil, bagaimana diterapkan dan apakah hasilnya.

Secara ringkasnya yang membedakan metode studi kasus dengan metode penelitian kualitatif lainnya adalah kedalaman analisisnya pada kasus yang lebih spesifik (baik kejadian maupun fenomena tertentu). Biasanya pendekatan triangulasi juga digunakan untuk menguji keabsahan data dan menemukan kebenaran objektif sesungguhnya. Metode ini sangat tepat untuk menganalisis kejadian tertentu disuatu tempat tertentu dan waktu yang tertentu pula.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan cara pandang peneliti dalam memahami, memaknai subyek penelitian dan peristiwa yang mengitarinya. Serta dengan metode penelitian deskriptif artinya melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu.

Metode penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk :

- a. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
- b. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
- c. Membuat perbandingan atau evaluasi.

- d. Menentukan apa yang dilakukan dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

1. subyek penelitian

subyek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan atau dengan kata lain sebagai seorang mengenainya ingin diperoleh keterangan.⁵ Secara garis besar subyek penelitian ini adalah semua anggota / karyawan PT. Kawan Jelajah Dunia.

2. Obyek merupakan informasi atau data yang valid yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA berdasarkan wawancara maupun observasi lapangan yang telah dicapai maupun dokumen.

3. Lokasi penelitian adalah PT. Kawan Jelajah Dunia Surabaya.

3. Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari 2 sumber yaitu data *primer* dan data *sekunder*. Data primer (sumber data utama) adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya (subyek penelitian), diamati dan dicatat, yang untuk pertama kalinya dilakukan melalui observasi (pengamatan) dan wawancara. Sedangkan, data skunder yaitu data yang tidak

⁵ Tatang M Thamrin, menyusun rencana penelitian, (Jakarta : Raja Grafindo, 1990) Hlm. 92.

dilakukan secara langsung oleh peneliti, seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumentasi pribadi dan resmi dan sebagainya⁶, yang berkaitan dengan penerapan lingkungan alam sebagai sumber belajar terhadap pembentukan akhlak siswa. Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah *kata-kata*, dan *tindakan*, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁷ Sumber data adalah subyek dimana data dapat diperoleh.⁸

a. Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video / audio tapes*, pengambilan foto atau film.

b. Sumber Tertulis

Sumber tertulis dapat dikatakan sebagai sumber kedua yang berasal dari luar sumber kata-kata dan tindakan. Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

⁶ Lexy J. Moleong, *Op. Cit*, h. 56.

⁷ *Ibid*, h. 157

⁸ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h. 106

Dalam konteks ini, upaya untuk menggali data informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, peneliti mencari sumber data tertulis untuk memperkuat hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti mendapatkan sumber data tertulis berupa buku yang berkaitan dengan kajian komunikasi organisasi di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA studi kasus pada konflik yang terjadi antar karyawan dalam angka dan berbagai buku penunjang lainnya.

4. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

c. Tahap Pra Lapangan

1. Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam konteks ini, peneliti terlebih dahulu membuat rumusan permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian, untuk kemudian membuat matrik usulan judul penelitian sebelum melaksanakan penelitian hingga membuat proposal penelitian.

2. Memilih Lapangan Penelitian

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif,

pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan.

3. Mengurus Perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus izin kepada atasan peneliti sendiri, ketua jurusan, dekan fakultas, kepala instansi seperti pusat dan lain-lain.

d. Tahap Orientasi

Pada tahap ini, peneliti akan mengadakan pengumpulan data secara umum, melakukan observasi dan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi luas mengenai hal-hal yang umum dari obyek penelitian. Informasi dari sejumlah responden di analisis untuk memperoleh hal-hal yang menonjol, menarik, penting dan berguna bagi penelitian selanjutnya secara mendalam. Informasi seperti itulah yang selanjutnya digunakan sebagai fokus penelitian.

e. Tahap Eksplorasi

Pada tahap ini, fokus penelitian lebih jelas sehingga dapat dikumpulkan data yang lebih terarah dan spesifik. Observasi ditujukan pada hal-hal yang dianggap ada hubungannya dengan fokus. Wawancara lebih berstruktur dan mendalam (*dept interview*) sehingga informasi yang mendalam dan bermakna dapat diperoleh.

f. Tahap analisis data

Setelah mengumpulkan data yang diperlukan maka pada tahap berikutnya adalah mengklasifikasikan dan menganalisis data tersebut, yang kemudian diambil maka data yang sesuai dengan permasalahan, sehingga penelitian ini bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya karena data-data ini didukung dengan data-data yang valid.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sudah barang tentu memerlukan adanya data-data, yakni sebagai bahan yang akan di studi. Untuk memperolehnya perlu adanya metode yang dipakai sebagai bahan pendekatan. Sanafiah Faisal, menyebutkan bahwa metode pengumpulan data dalam penelitian sosial dan pendidikan yang lazim digunakan adalah: (1) observasi; (2) wawancara; (3) dokumenter.⁹ Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Metode Observasi

Dalam penelitian ini, metode pengamatan yang dilakukan oleh peneliti adalah metode observasi langsung dilapangan. Observasi langsung memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan, dilihat dan dihayati oleh subyek. Sanafiah Faisal, mengemukakan bahwa “metode observasi menggunakan pengamatan atau penginderaan

⁹ Sanafiah Faisal, “*Format-format Penelitian Sosial: Dasar-Dasar dan Aplikasinya*”, (Jakarta: CV. Rajawali Press, 1989), h. 51.

langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, aktifitas atau perilaku”.¹⁰

Ada beberapa jenis teknik observasi yang bisa digunakan tergantung keadaan dan permasalahan yang ada. Teknik-teknik tersebut adalah :

- a. Observasi partisipan, dalam hal ini peneliti terlibat langsung dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subyek yang diamati.
- b. Observasi non partisipan, pada teknik ini peneliti berada di luar subyek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan.¹¹

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipan, mengingat keterbatasan waktu dan dana yang dimiliki oleh peneliti. Adapun data yang ingin peneliti peroleh melalui metode ini adalah:

- a. Gambaran umum tentang PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.
- b. Proses komunikasi yang terjadi di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.
- c. Konflik antar karyawan yang terjadi di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.

¹⁰ Ibid, h. 52.

¹¹ Sukandar, Rumidi, “*Metodologi Penelitian Petunjuk praktik Untuk Peneliti Pemula*”, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004), h. 71-72.

2. Metode Wawancara

Menurut Moleong, wawancara didefinisikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*).¹² Sanafiah Faisal, juga mengemukakan bahwa wawancara merupakan pertanyaan yang diajukan secara lisan (pengumpulan data bertatap muka secara langsung dengan responden).¹³

Dalam penelitian ini pendekatan yang dipilih, adalah petunjuk umum wawancara orientasi mendalam (*deeft interview*). Alasan penggunaan model ini untuk mencari dan mengungkap data sedalam-dalamnya dan sebanyak-banyaknya, tentang rumusan yang ingin digali dalam penelitian.

Adapun data yang ingin peneliti peroleh melalui penelitian ini adalah:

- a. Apa saja penyebab konflik antar karyawan di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.
- b. Bagaimana resolusi konflik yang dilakukan oleh pihak manajemen PT. KAWAN JELAJAH DUNIA.

3. Dokumentasi

¹² Lexy Moleong, *Op. Cit*, h. 135.

¹³ Sanafiah Faisal, *Op. Cit*, h. 52.

Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan.¹⁴ Metode dokumentasi dalam penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (*observasi*).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data yang telah ditemui sejak pertama peneliti datang ke lokasi penelitian, yang dilaksanakan secara intensif sejak awal pengumpulan data lapangan sampai akhir data terkumpul semua. Analisis data, dipakai untuk memberikan arti dari data-data yang telah dikumpulkan.

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola dan ukuran untuk dijadikan suatu kesimpulan. Jadi, analisis berdasar pada data yang telah diperoleh dari penelitian yang sifatnya terbuka. Menurut Patton, analisis data merupakan proses pengurutan data, mengorganisasikan kedalam pola, kategori dan uraian dasar.¹⁵

Penelitian kualitatif data yang terkumpul sangat banyak dan dapat terdiri dari jenis data, baik berupa catatan lapangan dan komentar peneliti.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, h. 206.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Op. Cit*, h. 103.

Oleh karena itu, diperlukan adanya pekerjaan analisis data yang meliputi pekerjaan, mengatur, pengelompokan, pemberian kode, dan mengkategorikannya.¹⁶Berdasarkan uraian di atas, maka prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (*field notes*) jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Masing-masing bisa dimasukkan tema yang sama atau permasalahan yang sama¹⁷. Karena setiap catatan harian yang dihasilkan dalam pengumpulan data, apakah hasil wawancara atau hasil pengamatan perlu direduksi dan dirumuskan kedalam kategori, fokus, atau tema yang sesuai.¹⁸

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatianpeneliti dalam melakukan reduksi data.

¹⁶ Ibid, h. 103.

¹⁷ Sanafiah Faisal, *Op. Cit*, h. 271.

¹⁸ Ibid, h. 270.

b. Display Data (penyajian data)

Hasil reduksi perlu “*display*” secara tertentu untuk masing-masing pola, kategori, fokus, tema yang hendak difahami dan dimengerti persoalannya. Display data dapat membantu peneliti untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Mengambil Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Uji Kredibilitas

Bahwa uji kredilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan membercheck.

a. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalama, keluasan dan kepastian data. Dalam perpanjanagan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhdapa data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapanagan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

b. Menigkatkan ketekunan

Menigkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan kesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti

dan sistematis dan dapat dilakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditentukan itu salah atau tidak.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, lalu dideskripsikan, dikategorisasikan, dan mana spesifik dari data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi waktu

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memperoleh data pada saat narasumber tidak melaksanakan aktifitas yang penting, maka akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

d. Analisa kasus negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

e. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, misalnya rekaman, foto-foto, kamera, dan lain-lain.

f. Mengadakan membercheck

Yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.¹⁹ Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan membercheck dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.

2. Pengujian Transferability (keteralihan)

Transferability ini merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi mana sampel tersebut diambil.

¹⁹ Lexy J. Moleong. Op. Cit, hlm. 177.

3. Pengujian Depenability (ketergantungan)

Uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktifitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Pengujian Konfirmability (kepastian)

Pengujian konfirmability dalam penelitian disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan

I. Sistematika Pembahasan

Sebelum peneliti membahas lebih detail, sistematika pembahasan yang akan penulis gunakan terkait dengan penelitian ini yang diharapkan akan mempermudah dalam memahami alur dan isi yang termaktub di dalamnya. Maka pembahasan penelitian ini disistematisir dalm lima bab sebagai berikut:

BAB I : Yaitu pendahuluan, pada bab ini terdiri atas enam sub bab antar lain latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan. Dengan adanya pembahasan tersebut

maka diharapkan dapat diketahui gambaran umum dari substansi penelitian ini.

- BAB II : Yaitu kajian teoritis, pada bab ini dibahas tentang penelitian terdahulu dan kajian pustaka yang didalamnya memuat tentang komunikasi dan konflik.
- BAB III : Yaitu penyajian data, pada bab ini menjelaskan subyek dan lokasi penelitian yang didalamnya ada sejarah PT. KAWAN JELAJAH DUNIA, visi, misi, dan jobs description serta berisi penyajian data dan hasil wawancara.
- BAB IV : Yaitu analisis data, menjelaskan analisis data dengan hasil temuan penelitian dan konfirmasi temuan dengan teori.
- BAB V : Yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan diakhiri dengan rekomendasi..