

**POLA KOMUNIKASI DAN TEKNIK KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DI UMKM ACACIA
TURGO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

Zyrka Rizky Supyadisasmita

19.96.1582

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**POLA KOMUNIKASI DAN TEKNIK KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DI UMKM ACACIA
TURGO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh:

Zyrka Rizky Supyadisasmita
19.96.1582

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI DAN TEKNIK KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DI UMKM ACACIA
TURGO**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Zyrka Rizky Supyadismita
19.96.1582

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Kadek Kiki Astria, S.I.Kom.,M.A
NIK. 190302445

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI DAN TEKNIK KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DI UMKM ACACIA
TURGO**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Zyrka Rizkya Supyadismita
19.96.1582

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 27 Juni 2023

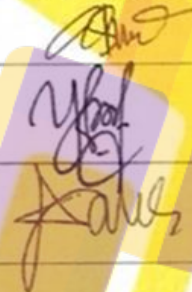
Nama Penguji

Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302445

Yulinda Erlistyarini, M.Med.Kom
NIK. 190302485

Monika Pretty Aprilia, M.Si
NIK. 190302478

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S.I.Kom
Tanggal bln tahun

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan asli karya saya sendiri, dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu terkait naskah dan karya yang telah dibuat, menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 1 Juni 2023


356F5AJX71728529
Zyka Rizky Supyasmita
NIM. 19.96.1582

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil' alamin puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah dan karuniaNya. Tidak lupa sholat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang memberi teladan yang baik kepada umatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur dan bangga atas pencapaian-pencapaian dalam hidupnya, hari ini dan masa yang akan datang. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang menjadi teman curhat bagi penulis, memberikan rasa aman dan kejutan luar biasa di setiap perjalanan penulis yang menjadikan penulis sebagai manusia yang terus bertumbuh lebih baik menurut versinya.
2. Terimakasih kepada Zyrka Rizky Supayadisasmita yang selalu dibuat menyenangkan dalam kehidupannya mampu bertahan dan melawan ketidak baikan dalam versi hidupnya meski jauh dari kata sempurna tapi aku senang dan bersyukur.
3. Terimakasih kepada keluarga atas doa dan supportnya.
4. Terimakasih Universitas Amikom Yogyakarta dan seluruh jajaran mengajar dan staf untuk ilmu, fasilitas, dan pelayanan yang baik, penulis senang menuntut ilmu disini.
5. Terima kasih kepada kakak Caecilia Karina Raras Pramudita sudah menemani penulis dimasa skripsi dan teman-teman lain untuk warnanya.
6. Terima kasih kepada semua yang mendoakan dan support untuk penulis secara diam-diam semoga diberi kebahagiaan dunia dan akhirat aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DI UMKM ACACIA TURGO”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat berjalan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan nasihat yang baik dari berbagai pihak yang mendukung jalanya penyusunan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta).
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. (Kaprosdi Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Yogyakarta).
4. Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A (Dosen Pembimbing).
5. Seluruh staf pengajar Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Yogyakarta.
6. Yadi Supriyadi dan Reni Kamalia (Orang Tua Penulis)

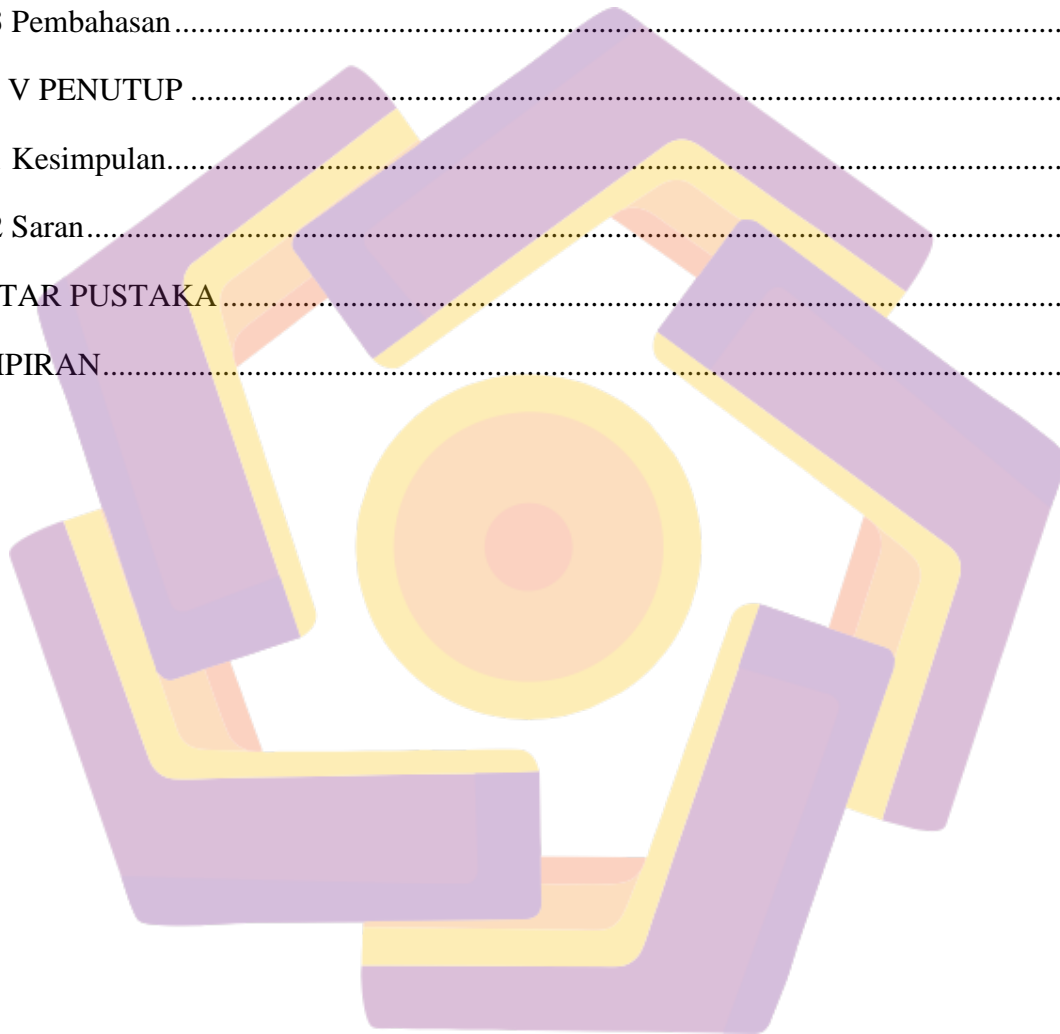
Yogyakarta, 1 Juni 2023

Zyrka Rizkya Supyadisasmata

DAFTAR ISI

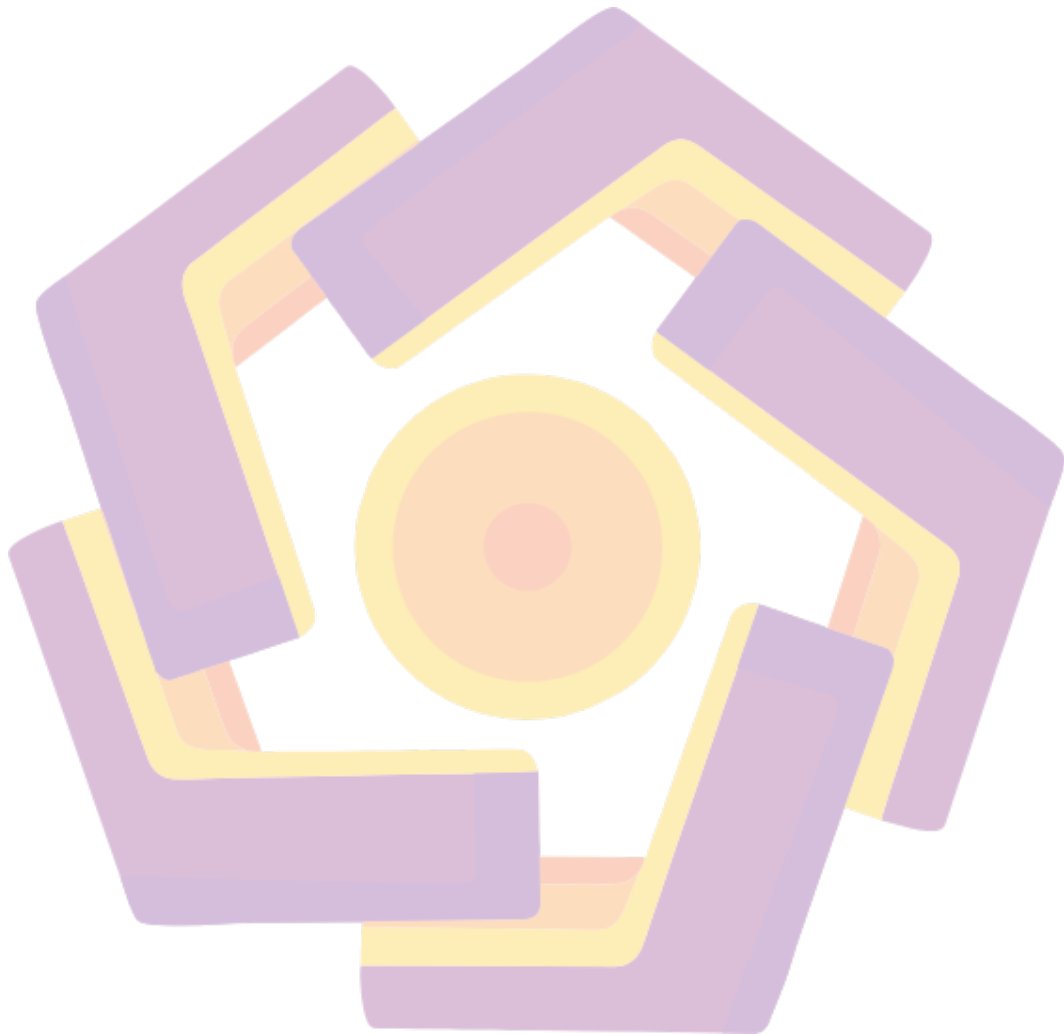
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	9
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Paradigma Penelitian	20
3.2 Sumber Data Penelitian	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	24

3.5 Lokasi Penelitian	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Uji Keabsahan Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.2 Deskripsi Pola dan Teknik Komunikasi pada Organisasi UMKM Acacia Turgo	28
4.3 Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48



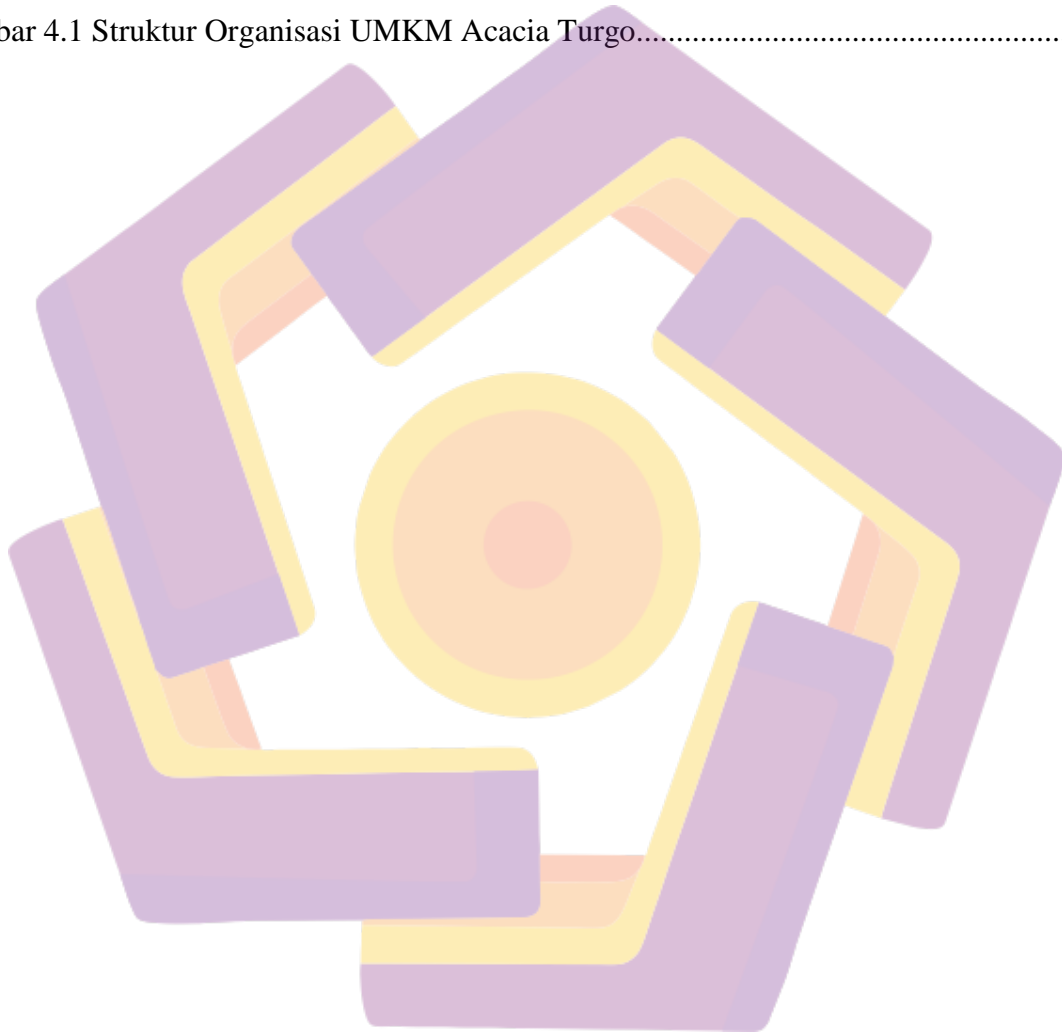
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2.2 Kerangka Berfikir.....	19
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Pola Roda.....	16
Gambar 2.1 Pola Rantai.....	16
Gambar 2.3 Pola Huruf Y.....	17
Gambar 2.4 Pola Lingkaran.....	17
Gambar 2.5 Pola Semua Arah.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UMKM Acacia Turgo.....	28



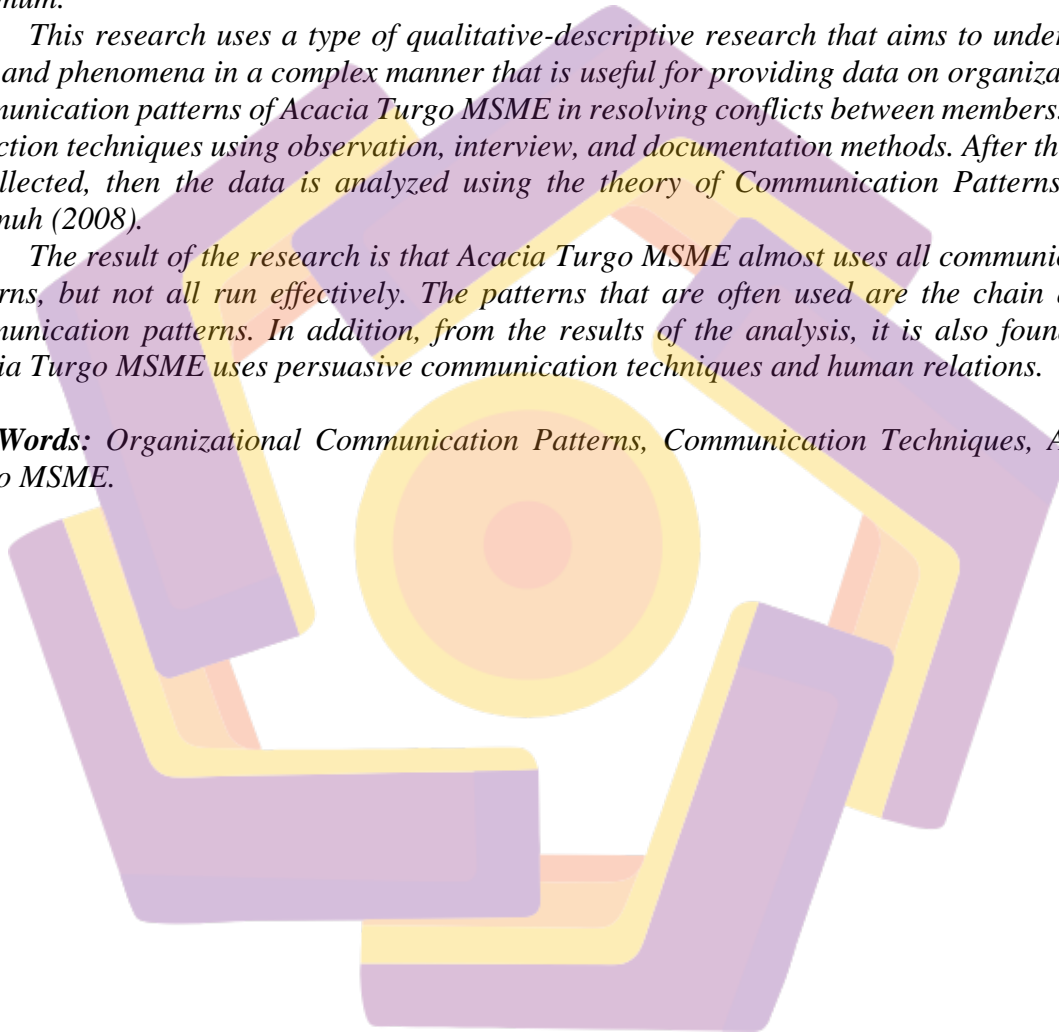
ABSTRACT

An organization is a group formed of several people who have the same goal. Communication is the most important basic part of an organization to align fellow members and achieve common goals. Acacia Turgo MSME, which was formed in 2021, has a goal as a container for the potential of natural resources in the Turgo hamlet as well as being a development for the Turgo village itself. The issue to be studied in this research is how the organizational communication pattern of Acacia Turgo MSME resolves conflicts between members. The purpose of this research is to build harmonization between members to synergize between leaders and members by knowing the communication patterns used and to align individual and organizational goals in realizing the purposes of the organization to the maximum.

This research uses a type of qualitative-descriptive research that aims to understand facts and phenomena in a complex manner that is useful for providing data on organizational communication patterns of Acacia Turgo MSME in resolving conflicts between members. Data collection techniques using observation, interview, and documentation methods. After the data is collected, then the data is analyzed using the theory of Communication Patterns from Masmuh (2008).

The result of the research is that Acacia Turgo MSME almost uses all communication patterns, but not all run effectively. The patterns that are often used are the chain and Y communication patterns. In addition, from the results of the analysis, it is also found that Acacia Turgo MSME uses persuasive communication techniques and human relations.

Key Words: *Organizational Communication Patterns, Communication Techniques, Acacia Turgo MSME.*



INTISARI

Organisasi merupakan suatu kelompok dibentuk dari beberapa orang yang memiliki tujuan yang sama. Komunikasi merupakan bagian dasar terpenting dalam suatu organisasi untuk menelaraskan sesama anggota dan mencapai tujuan bersama. UMKM Acacia Turgo yang dibentuk dari 2021 memiliki tujuan sebagai wadah dari potensi sumber daya alam yang ada di dusun Turgo sekaligus menjadi pengembangan bagi desa Turgo itu sendiri. Persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi UMKM Acacia Turgo dalam menyelesaikan konflik antar anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun harmonisasi antar anggota untuk saling bersinergi antara pemimpin dan anggotanya dengan mengetahui pola komunikasi yang digunakan, sehingga dapat menelaraskan tujuan individu dengan organisasi dalam mewujudkan tujuan dari organisasi secara maksimal.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif-deskriptif yang bertujuan untuk memahami fakta dan fenomena secara kompleks yang berguna untuk memberikan data tentang pola komunikasi organisasi UMKM Acacia Turgo dalam menyelesaikan konflik antar anggota. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukannya analisis data menggunakan teori Pola Komunikasi dari Masmuh (2008).

Hasil dari penelitian adalah UMKM Acacia Turgo hampir menggunakan semua bentuk pola komunikasi namun tidak semuanya berjalan efektif. Pola yang sering digunakan adalah pola komunikasi rantai dan Y. Selain itu dari hasil analisis juga didapatkan bahwa UMKM Acacia Turgo menggunakan teknik komunikasi persuasif dan hubungan manusia.

Kata Kunci: Pola Komunikasi Organisasi, Teknik Komunikasi, UMKM Acacia Turgo.