

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGHADAPI  
KONFLIK INTERNAL DI ORGANISASI IKPM-SBT YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**Cici Rahma Anggraeni**

**Nim : 19.96.1234**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGHADAPI  
KONFLIK INTERNAL DI ORGANISASI IKPM-SBT YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



**Disusun oleh:**

**Cici Rahma Anggraeni**

**Nim : 19.96.1234**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGHADAPI  
KONFLIK INTERNAL DI ORGANISASI IKPM-SBT YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

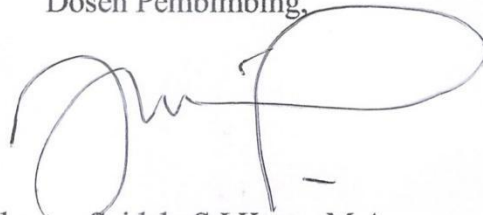
**Cici Rahma Anggraeni**

**Nim : 19.96.1234**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 12 Februari 2024

Dosen Pembimbing,



Zahrotus Saidah, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302448

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGHADAPI  
KONFLIK INTERNAL DI ORGANISASI IKPM-SBT YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Cici Rahma Anggraeni**

**Nim : 19.96.1234**

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

27 Februari 2024

**Nama Penguji**

**Sheila Lestari Giza Pudrianisa, M.I.Kom**  
NIK. 190302437

**Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom**  
NIK. 190302485

**Zahrotus Saidah, S.I.Kom., M.A**  
NIK. 190302448

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

27 Februari 2024

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 karya saya sendiri (ASLI), 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 atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 12 Februari 2024



Cici Rahma Anggraeni  
NIM. 19.96.1234

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Konflik Internal Di Organisasi IKPM-SBT Yogyakarta” ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai.

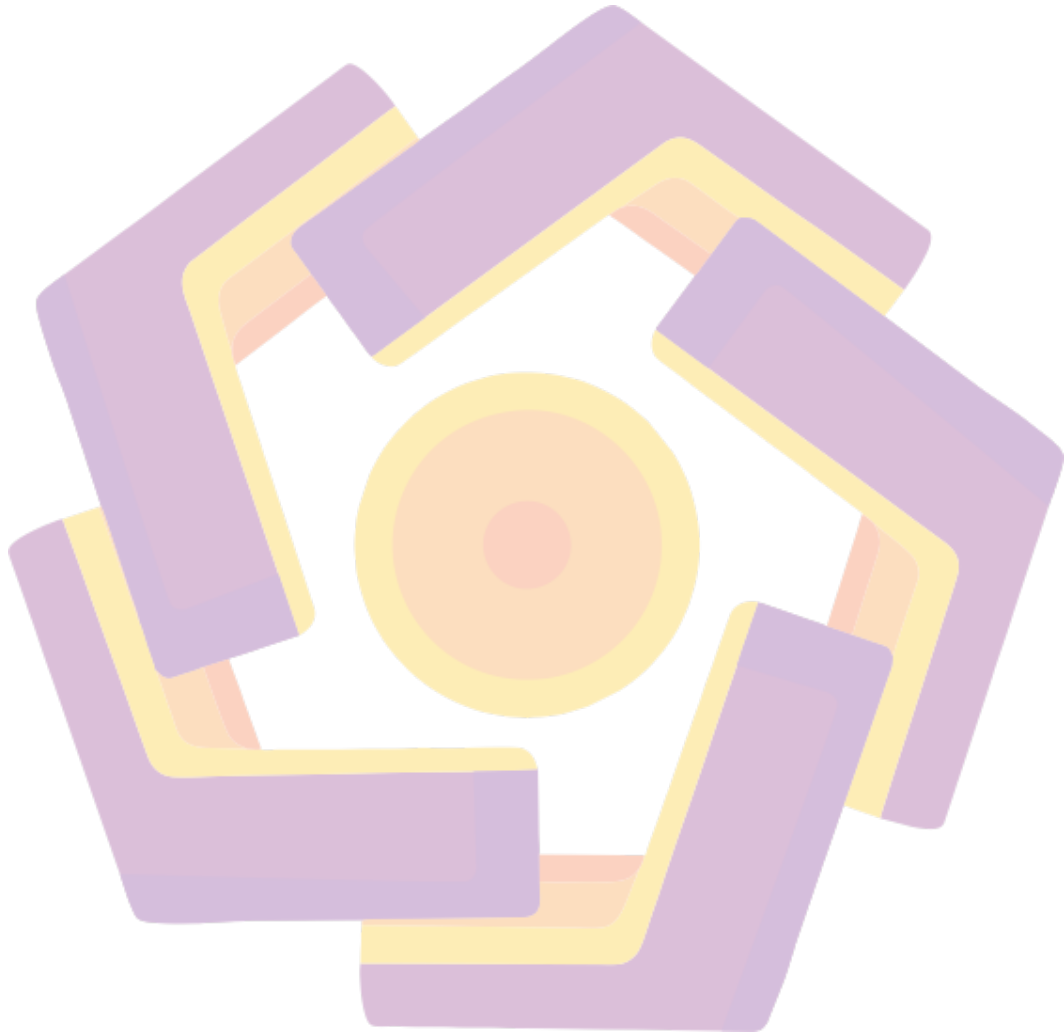
Skripsi ini sungguh tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari segala pihak yang ikut andil. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini. Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan seperti kesehatan, keuangan, waktu, serta yang terpenting dalam pengerjaan seperti kesehatan, keuangan, waktu, serta yang terpenting dalam terselesaikannya skripsi dengan tepat waktu.
2. Untuk kepada kedua orang tua saya, papa dan mama, dan ketiga saudarah-saudari saya terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
3. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto,MM. Selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom. Selaku Dekan Universitas Amikom Yogyakarta
5. Zahrotus Saidah, S.I.Kom., M.A. Selaku Dosen pembimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini
6. Kepada diri sendiri, terima kasih sudah mau bertahan sampai saat ini.
7. Dan terima kasih kepada lagu-lagu Hindia, Taylor Swift, Feby Putri, Novo Amor yang sudah memberikan motivasi lewat lagu-lagunya.

## MOTTO

*"You are not the opinion of people who don't know you."*

*-Taylor Swift*



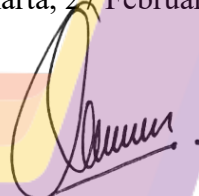
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Konflik Internal di Organisasi IKPM-SBT Yogyakarta”. skripsi ini membahas mengenai bagaimana Komunikasi Organisasi berperan penting dalam suatu organisasi, untuk mengatasi konflik-konflik internal di dalam organisasi IKPM-SBT Yogyakarta. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, program strata satu (S1), jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti menemui hambatan-hambatan saat mengerjakannya. Namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat peneliti persembahkan. Tetapi peneliti menyadari bahwa tidak terlepas dari yang namanya kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2024



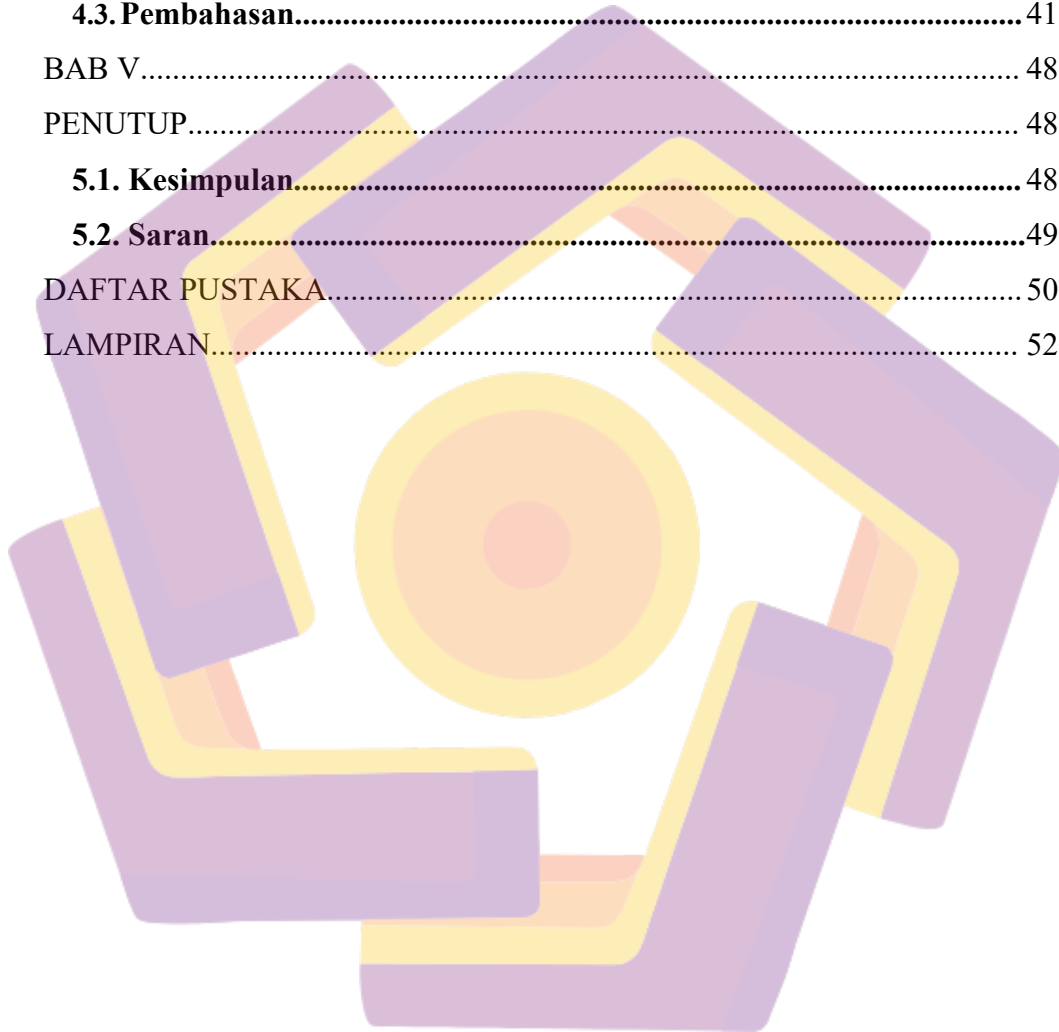
Cici Rahma Anggraeni



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
Tabel 1: Penelitian Terdahulu.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
Bagan 1: Kajian Pustaka.....	xi
Bagan 2: Kerangka Pemikiran.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>6</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
<b>2.1. Definisi Konseptual Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1. Komunikasi Organisasi.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2. Konflik Organisasi.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3. Kerangka Berpikir.....</b>	<b>19</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
<b>3.1. Desain Penelitian.....</b>	<b>22</b>

3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4. Teknik Analisis Data.....	26
3.5. Uji Validasi Data.....	28
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Profil Organisasi IKPM-SBT Yogyakarta.....	30
4.2. Hasil Temuan Penelitian.....	33
4.3. Pembahasan.....	41
BAB V.....	48
PENUTUP.....	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52



## ABSTRAK

Peran komunikasi dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jalinan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah, dan merupakan suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Dalam penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam metode ini peneliti akan menggambarkan bagaimana situasi dilapangan tempat penelitian dilakukan. Fokus penelitian ini yaitu, mengetahui Peran Komunikasi Organisasi dalam menghadapi konflik internal di dalam organisasi IKPM-SBT Yogyakarta dalam proses komunikasinya. Konflik merupakan sebuah situasi yang sangat dihindari oleh manusia pada umumnya. Salah satu faktor penyebab konflik yang sering terjadi pada negara-negara majemuk seperti Indonesia adalah konflik yang dilatar belakangi oleh unsur persoalan SARA (suku, agama, ras dan etnis). Dengan adanya kondisi tersebut yang menjadikan pentingnya keberadaan organisasi yang tidak hanya menjadi tempat menjalin persaudaraan saja, tetapi juga menjadi tempat meluangkan aspirasi. Namun, berbagai konflik yang timbul di dalam aktivitas organisasi seringkali terjadi. Konflik tersebut disebabkan oleh hal-hal yang sepele. Misalnya, komunikasi yang tidak lancar dan perbedaan persepsi tentang suatu informasi sering menjadi pemicu atau penyebab timbulnya konflik. Selain itu interaksi yang terjadi antar individu dan antar kelompok ada kalanya tidak bisa saling memahami hubungan interpersonal yang dikehendaki. Hal tersebutlah yang dapat mempengaruhi suatu organisasi.

*Kata kunci : komunikasi organisasi, konflik organisasi, IKPM-SBT Yk.*

## ABSTRACT

*The role of communication in an organization is very important. The process of creating and exchanging messages in a woven relationship that depends on each other to cope with an uncertain or ever-changing environment, and is an interdependent system that includes internal and external communication. In the research used is qualitative with a descriptive approach. In this method, the researcher will describe how the situation in the field place Research was conducted. The focus of this research is to know the role of organizational communication in dealing with internal conflicts within the IKPM-SBT Yogyakarta organization in the communication process. Conflict is a situation that is avoided by humans in general. One of the factors causing conflicts that often occur in plural countries such as Indonesia is conflict motivated by elements of SARA (ethnic, religious, racial and ethnic) issues. With these conditions Which makes the importance of the existence of an organization that is not only a place to establish brotherhood, but also a place to spare aspirations. However, various conflicts that arise in the activities of organizations often occur. The conflict is caused by trivial things. For example, poor communication and differences in perception of information are often triggers or causes of conflict. In addition, the interaction that occurs between individuals and Between groups there are times when they cannot understand each other's desired interpersonal relationships. This is what can affect an organization.*

*Keywords: organizational communication, organizational conflict, IKPM*