

**KOMUNIKASI INTERNAL *DEPARTEMEN SALES
MARKETING* DAN *DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE HILLS HOTEL BATAM* DALAM MENGHADAPI
KONFLIK ORGANISASI**

SKRIPSI



**Oleh:
Novitasari
161110017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**KOMUNIKASI INTERNAL *DEPARTEMEN SALES
MARKETING* DAN *DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE HILLS HOTEL BATAM* DALAM MENGHADAPI
KONFLIK ORGANISASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Novitasari
161110017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda-tangan di bawah ini saya:

Nama : Novitasari
NPM : 161110017
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

Komunikasi Internal Departemen Sales Marketing dan Departemen Front Office The Hills Hotel Batam dalam menghadapi konflik organisasi.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Januari 2021



Novitasari
161110017

**KOMUNIKASI INTERNAL *DEPARTEMEN SALES
MARKETING* DAN *DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE HILLSHOTELBATAM* DALAM MENGHADAPI
KONFLIK ORGANISASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Novitasari
161110017**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 23 Januari 2021



**Ageng Rara Cindoswari. S.P., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi. Komunikasi yang baik antar anggota organisasi membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, dalam penyampaiannya terdapat hambatan yang mengganggu komunikasi itu sendiri. Salah satu hambatan dalam penyampaian komunikasi adalah faktor individual yaitu kelalaian dalam penyampaian informasi oleh individu. Hambatan tersebut menyebabkan terjadinya konflik di organisasi sehingga dibutuhkan manajemen konflik untuk mengatasi permasalahan komunikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen konflik antara Departemen *Sales Marketing* dan *Front Office* di The Hills Hotel Batam yang terdiri dari proses identifikasi masalah, klasifikasi masalah, serta analisis masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik terjadi akibat komunikasi yang kurang efektif sehingga menyebabkan terhambatnya pekerjaan. Manajemen konflik yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yaitu adanya miskomunikasi dalam penyampaian pesan. Hal tersebut menunjukkan permasalahan yang ada terjadi akibat kurang baiknya koordinasi antara Departemen *Sales Marketing* dan *Front Office*. Penyelesaian konflik dilakukan dengan kolaborasi, yaitu pihak yang berkonflik bersama-sama mencari solusi dan mediasi, yaitu pihak manajemen yang mengambil keputusan dalam penyelesaian konflik.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Konflik Organisasi, Manajemen Konflik

ABSTRACT

Communication is one of the important elements in the organization. Good communication between members of the organization helps the organization achieve its stated goals. However, in its delivery there are obstacles that interfere with the communication itself. One of the obstacles in the delivery of communication is the individual factor, namely negligence in conveying the information by individuals. These obstacles cause conflicts in the organization so that conflict management is needed to overcome these communication problems. This study aims to determine the process of conflict management between the Sales Marketing Department and the Front Office Department at The Hills Hotel Batam which consists of a problem identification, problem classification, and problem analysis. This study using a qualitative approach with observation and interview methods. The results showed that the conflict occurred due to ineffective communication which resulted in work obstruction. Conflict management is done to identify problems, namely the existence of miscommunication in delivering messages. This shows that the existing problems occur due to the lack of coordination between the Sales Marketing Department and Front Office Department. Conflict resolution is carried out by collaboration that is the parties in conflict together seek solutions and mediation, namely the management who makes decisions in conflict resolution.

Keywords: *Conflict Management, Organizational Communication, Organizational Conflict*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia - NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, B.Com., M.Com.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.
3. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
6. Rekan-rekan mahasiswa/I Universitas Putera Batam yang saling mendukung dan memotivasi.
7. Mitra kerja yang memberikan masukan yang berguna untuk penelitian ini.
8. Atasan dan seluruh staff The Hills Batam yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhirnya.
9. Teman-teman saya yang sudah mendukung saya Fanny, Ayu, Herman.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 28 Januari 2021



Novitasari

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABLE	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	14
1.3. Rumusan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teoritis.....	16
2.1.1. Komunikasi Organisasi.....	16
2.1.2. Komunikasi Internal.....	19
2.1.3. Komunikasi Interpersonal.....	21
2.1.4. Konflik Organisasi.....	22
2.1.5. Teori Manajemen Konflik.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.1.1 Desain Penelitian.....	35
3.2. Objek Penelitian.....	36
3.3. Subjek Penelitian.....	36
3.3.1. Informan.....	36
3.3.2. Responden.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Melakukan Observasi Terlibat.....	37
3.4.2. Wawancara Mendalam.....	37
3.5. Metode Analisis.....	37
3.5.1. Analisa sebelum di lapangan.....	37
3.5.2. Analisa selama di lapangan.....	38
3.6. Uji Kredibilitas Data.....	41
3.6.1. Uji Credibility.....	41
3.6.2. Uji Transferbility.....	42

3.6.3. Uji Dependability dan Confirmability	42
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Profil Obyek Penelitian	45
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1 Observasi	46
4.2.2 Wawancara	51
4.3. Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Transkrip Wawancara	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kartu Nama The Hills Batam	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi The Hills Batam	3
Gambar 1.3 Grooming	8
Gambar 1.4 Greeting	9
Gambar 1.5 Pelayanan	10
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi The Hills Batam	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Paket-paket The Hills Batam.....	4
Tabel 1.2 Bentuk-bentuk Konflik The Hills Batam.....	12
Tabel 2.1 Perbedaan penelitian terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	44