

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Komunikasi Organisasi

Lunenburg dan Ornstein (2000) yang dikutip Mesiono (2009:40) memberikan pengertian bahwa organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang memiliki susunan struktur organisasi antara karyawan dengan atasan ataupun sebaliknya secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi Organisasi adalah penerimaan dan pengiriman berbagai pesan organisasi di dalam sebuah kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil yang anggotanya hanya tiga orang, proses komunikasi yang anggotanya seribu orang menjadi komunikasinya sangat kompleks.

Komunikasi merupakan sebuah alat penghubung antar manusia dengan manusia lainnya, yang dikatakan komunikasi bukan hanya yang dilakukan secara verbal tapi juga secara nonverbal. Komunikasi dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan yaitu antara lain, memberi informasi dan mencari informasi, mengajak individu lain melakukan apa yang kita inginkan dengan mengajak atau disebut dengan mempersuasif. Bahkan dapat juga dikatakan bahwa komunikasi adalah hal

yang sudah ada sejak lahir dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia. Seperti pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, di dalam dunia organisasi atau perusahaan juga komunikasi adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Baik atau tidaknya komunikasi di suatu perusahaan dapat menentukan berkembang atau tidaknya perusahaan tersebut. (Hutagalung, 2018a)

Menurut Seiler dalam Muhammad (2005:1-4) prinsip dasar komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi adalah sebuah proses.

Komunikasi adalah sebuah proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus menerus atau berkelanjutan, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi bukanlah sesuatu hal yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Komunikasi menurut Seiler lebih merupakan cuaca yang terjadi dari bermacam-macam variable yang kompleks dan terus berubah-ubah. Kadang-kadang cuaca yang hangat, matahari yang bersinar, pada waktu yang lain cuaca yang dingin dan juga lembab. Jadi komunikasi bersifat berubah-ubah dan menimbulkan perubahan.

2. Komunikasi adalah sistem.

Komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen memiliki tugasnya masing-masing. Tugas dari masing-masing komponen tersebut adalah berhubungan satu dengan yang lainnya untuk menghasilkan suatu komunikasi. Apabila satu komponen tidak berfungsi sebagaimana mestinya maka hal tersebut akan mempengaruhi proses komunikasi tersebut secara menyeluruh,

karena satu komponen akan berpengaruh terhadap komponen yang lainnya yang keberadaannya dalam sebuah sistem komunikasi.

3. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksasi.
4. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak sengaja.

Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Sedangkan jika pesan tidak disengaja dikirimkan atau tidak dimaksudkan untuk orang tertentu, maka hal tersebut dinamakan komunikasi yang tidak disengaja. Komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang diinginkan untuk menerimanya. Tetapi hal tersebut bukanlah jaminan bahwa pesan itu akan efektif, kadang-kadang ada juga pesan yang sengaja dikirimkan kepada orang yang dimaksudkan tetapi sengaja tidak diterima oleh orang tersebut sehingga komunikasi menjadi tidak efektif.

Goldhaber (1986) menyatakan definisi komunikasi organisasi: *“Organizational communication is the process of creating and exchanging messenger within a network of independent relationship to cope with environmental uncertainty”*. Dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling bertukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu dengan yang lainnya untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti.

2.1.2 Komunikasi Internal

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk menyampaikan sebuah informasi atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara verbal ataupun tidak verbal melalui media (Effendy, 2009). Proses sebuah komunikasi itu sendiri kaitannya erat dalam kehidupan sehari-hari atau dalam kehidupan bermasyarakat, tanpa komunikasi seseorang tidak dapat memahami orang lain, atau seseorang tersebut tidak dapat bertukar informasi maupun mendapatkan informasi dari orang lain.

Komunikasi internal menurut Brennan dalam Suprpto (2011) adalah pertukaran pemikiran di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya. Dan pertukaran pemikiran secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.

Adjani dan Prianti (2010) menyatakan bahwa komunikasi internal adalah salah satu solusi dalam memecahkan suatu permasalahan internal yang ada dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan atau hubungan antara atasan dengan karyawan dan hubungan dengan sesama karyawan.

Komunikasi Internal sebagai proses penting yang melibatkan pertukaran informasi dan juga organisasi atau individu itu sendiri perlu menguasai komunikasi internal agar menjadi efektif. Maka dari itu penelitian ini mengadaptasi teori Markgraf (2003), mengenai efektivitas komunikasi internal sebagai berikut:

1. Komunikasi dua arah adalah komunikasi yang dijalankan dua arah dari suatu Manajemen ke karyawan dan dari karyawan ke manajemen.
2. Kemampuan komunikasi *Interpersonal* adalah kemampuan setiap individu seorang karyawan dalam menyampaikan sebuah pesan atau informasi yang didapat kepada pihak lain di internal suatu organisasi.
3. Kesadaran dan budaya terjadinya risiko terdapat potensi risiko karyawan secara otomatis dan dapat mengidentifikasi serta melaporkan sesuai dengan kedudukan yang di tetapkan.
4. Kejelasan suatu pesan atau informasi adalah pengirim dan penerima pesan informasi memiliki persepsi atau tujuan yang sama.
5. Frekuensi pesan atau informasi adalah aspek yang melihat keberadaan seseorang dalam memperoleh pesan atau informasi.
6. Pembelajaran berkelanjutan atau berkala adalah sosialisasi yang dilakukan secara bertahap atau perlahan-lahan.
7. Tatakelola pengelolaan risiko adalah pemantauan melalui jenjang komite telah berjalan secara berkelanjutan atau berkala.
8. Struktur komunikasi internal adalah kelangsungan usaha telah berjalan efektif atau lapisan pertahanan pengelolaan risiko operasional.
9. Pengetahuan sebuah manajemen adalah pemahaman manajemen atas alur dari komunikasi untuk pengelolaan risiko operasional dan kelangsungan usaha.
10. Kekuatan kepemimpinan adalah peran dalam pengelolaan suatu risiko operasional dan kelangsungan usaha sebuah organisasi tersebut.

Efektivitas komunikasi internal yang dijabarkan oleh Markgraf (2003) ialah menyangkut pengelolaan risiko dan kelangsungan usaha dalam suatu perusahaan, yaitu bagaimana cara komunikasi internal yang efektif akan mengurangi risiko yang terjadi, serta merespon seberapa cepat dan sigap suatu perusahaan tersebut dalam bertindak untuk mengulang atau mengembalikan kepada keadaan seperti semula ketika terjadi dalam aktivitas sebuah perusahaan.

2.1.3 Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi ini paling efektif dalam mengubah pendapat, sikap, atau perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat terbuka. Artinya, timbal balik terjadi secara langsung. Komunikator dapat mengetahui apa tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya negatif, positif, berhasil atau tidak berhasil. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberikan kesempatan komunikan untuk bertanya sebanyak-banyaknya.

Menurut Cangara (2010) komunikasi Interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka. Sedangkan pengertian umum dari komunikasi interpersonal menurut Enjang (2009:68) adalah komunikasi antar sekumpulan orang atau individu secara tatap muka yang memungkinkan setiap peserta menangkap dari reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.

Selain dari itu, Kellerman dan Peter (2001) dalam bukunya yang berjudul *Interpersonal Communication* mengartikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang memiliki karakteristik yaitu komunikasi terjadi dari satu individu ke individu lain, komunikasi berlangsung secara tatap muka dan isi dari komunikasi itu menenangkan karakter pribadi dari tiap individu itu sebaik hubungan dan peran sosial mereka.

2.1.4 Konflik Organisasi

Organisasi adalah sebuah kumpulan atau system individual yang melalui suatu tingkatan atau jenjang dan pembagian tugas, berupaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Soyomukti, 2010:178). Sedangkan menurut Zalabak (2006:16) komunikasi organisasi adalah *“Process through which organization create and shape events, the process can be understood as a combination of process people, message, meaning and purpose”*. Dalam Bahasa Indonesia di artikan *“Proses yang terus menerus dimana organisasi menciptakan dan membentuk kejadian. Prosesnya bisa dipahami sebagai bentuk kombinasi antar proses, orang-orang, pesan, makna dan tujuannya”*.

Konflik adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih, anggota-anggota atau kelompok organisasi yang harus membagikan sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau karena kenyataannya bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik merupakan salah satu kekuatan untuk perubahan positif di dalam suatu organisasi. Dalam pandangan ini konflik sebenarnya dapat memberikan manfaat yang banyak bagi

suatu organisasi. Sebagai contoh organisasi bisa memperoleh pendapat yang sudah tersaring sehingga dapat digunakan untuk pengembangan konflik yang positif. Dalam bidang pekerjaan atau pun organisasi, setiap orang akan menghadapi suatu konflik. Menurut Winardi (2008:166-172) bahwa ada beberapa jenis konflik yaitu:

1. Konflik Intrapersonal

Konflik Intrapersonal adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik ini terjadi apabila pada waktu yang sama seseorang itu memiliki dua keinginan yang sama sehingga tidak mungkin dapat dipenuhi sekaligus dalam waktu yang bersamaan. Kalau konflik dibiarkan maka akan menimbulkan keadaan yang tidak menyenangkan. Ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal yaitu:

1. Konflik pendekatan-pendekatan, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama-sama menarik sehingga menimbulkan keinginan untuk memilih dua pilihan tersebut.
2. Konflik pendekatan-penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada dua pilihan yang sama menyulitkan sehingga sulit dalam menentukan sebuah pilihan.
3. Konflik penghindaran-penghindaran, contohnya orang yang dihadapkan pada suatu hal yang mempunyai nilai positif dan negatif sekaligus sehingga sulit untuk mengambil keputusan.

2. Konflik Interpersonal

Konflik Interpersonal adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain karena kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi karena antara dua orang yang berbeda jabatan, status, bidang pekerjaan dan yang lainnya. Konflik Interpersonal merupakan suatu pergerakan yang sangat penting dalam perilaku organisasi. Karena konflik ini melibatkan beberapa peranan dari beberapa anggota organisasi yang tidak bisa mencapai proses pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

3. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok adalah konflik antara dua kelompok atau lebih yang disebabkan oleh kepentingan dan tujuan yang sama. Penyebab konflik dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal.

4. Konflik antar keorganisasian

Konflik ini bisa terjadi antara organisasi yang satu dengan yang lainnya. Hal ini tidak selalu disebabkan oleh persaingan dari perusahaan-perusahaan di market yang sama.

2.1.5 Teori Manajemen Konflik

Menurut Ross (1993) bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku organisasi atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan atau pertikaian ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu hasil akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan konflik, hal positif, kreatif, bermusyawarah, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan masalah tanpa bantuan pihak ketiga atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik merujuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik tersebut (Umam, 2012). Manajemen konflik adalah suatu proses perencanaan dan mengendalikan kondisi yang tidak sesuai dengan yang terjadi di antara pihak-pihak yang bertikai.

2.1.5.1 Tujuan Manajemen Konflik

Tujuan dari manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan kerja sama yang kooperatif dengan atasan, bawahan, teman satu team dan juga pihak dari luar.

2.1.5.2 Proses Manajemen Konflik

1. Perencanaan

Perencanaan meliputi kegiatan-kegiatan identifikasi masalah, klarifikasi masalah, dan analisis masalah.

a) Identifikasi Masalah

Tahap dari awal prosedur ini ialah implementasi berupa identifikasi masalah yang muncul dengan cara melihat gejala-gejala konflik yang mengikutinya. Seorang pimpinan harus bisa dan mampu memisahkan antara gejala konflik dengan masalah yang menjadi konflik. Gejala yang muncul dapat dilihat antara lain motivasi kerja yang rendah, sikap apatis, atau perilaku yang menghambat pekerjaan.

b) Klasifikasi Masalah

Konflik muncul disebabkan berbagai macam persoalan, saling berkompetisi untuk mengalokasikan sumber daya organisasi terbatas atau dikarenakan perbedaan tujuan, nilai, atau persepsi dalam menerjemahkan program organisasi.

c) Analisa Masalah

Setelah dilakukan pengelompokan masalah atau penyebab terjadinya konflik, selanjutnya dilakukan analisa terhadap masalah atau sumber konflik yang muncul. Analisa dapat dilakukan untuk mengetahui apakah konflik tersebut termasuk kategori penting atau mendesak untuk disesuaikan atau dapat ditunda dengan cara memperhatikan kemampuan suatu organisasi (peralatan kerja atau mesin) karena memerlukan dana yang banyak dan waktu yang lama untuk mengembalikan modal.

2.1.5.3 Pelaksanaan

Kegiatan pelaksanaan manajemen konflik meliputi antara lain:

1. Penentuan metode atau pendekatan

Penentuan metode atau pendekatan sangat bergantung pada masalah yang muncul dan kemampuan pimpinan dalam mengelola konflik agar menjadi kekuatan organisasi. Pemilihan pendekatan harus dipertimbangkan sungguh-sungguh kemungkinan dampak pada peningkatan kinerja secara individual atau kelompok. Sejumlah pendekatan yang sering digunakan adalah revolusi konflik, stimulasi konflik dan pengurangan konflik.

2. Penyelesaian masalah melalui manajemen konflik

Pendekatan ini merupakan tahapan lanjutan setelah dilakukan analisis masalah. Konflik yang terjadi dapat menggantungkan atau fungsional dan merugikan atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan manajemen konflik yang di pilih dan diterapkan bergantung pada masalah yang dihadapi dan dampak yang ditimbulkan.

2.1.5.4 Evaluasi

Keberhasilan manajemen konflik dapat dilihat dari sikap dan perilaku (kinerja) individu atau kelompok karyawan. Dampak positif dapat dicapai apabila anggota organisasi menunjukkan motivasi kerja, berusaha mencari pemecahan masalah setiap terjadi perbedaan atau pertentangan, mengadakan evaluasi selama proses kegiatan dan membanding dengan

standart yang telah ditetapkan. Mengadakan perubahan jika terdapat kesalahan dalam prosedur kerja, dan berorientasi pada tujuan atau tugas.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Uswatun Hasanah, Arintowati H. Handoyo, Poppy Ruliana, Irwansyah. Vol.3 No.2 (2018). ISSN: 2548-3729. Jurnal Komunikasi, Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi, STIKOM Interstudi. Efektivitas *E-Mail* Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan.

Uswatun Hasanah, Arintowati H. Handoyo, Poppy Ruliana, Irwansyah mengangkat judul “Efektivitas *E-Mail* Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan”. Metode dalam penelitian ini menggunakan survey yang ditunjukkan pada sejumlah besar individu dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas email sebagai media internal memiliki pengaruh yang kuat. Email penting karena menghubungkan konsep, perasaan, dan harapan organisasi anggota atau karyawan (Hasanah, Handoyo, Ruliana, & Irwansyah, 2018).

2.2.2 Jefry Herdiansyah. Vol.6. No.1 (2014). ISSN: 2252-7826. Jurnal STIE Semarang, Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi.

Jefry Herdiansyah mengangkat judul “Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi”. Tujuan dari penelitian ini ingin mengidentifikasi manajemen konflik yang terjadi didalam sebuah organisasi. Hasil dari penelitian ini ialah konflik dapat mengubah perilaku dan dapat menyadarkan pihak-pihak yang berkonflik

atas kesalahannya. Kesadaran akan kesalahan ini akan mampu meningkatkan produktivitas sebuah organisasi (Heridiansyah, 2014).

2.2.3 Mohamad Muspawi. Vol.16 No.2 (2014). ISSN: 0852-8349. Jurnal Penelitian Universitas Jambi, Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi).

Mohamad Muspawi mengangkat judul “Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Dalam Organisasi)”. Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana konflik itu bisa terjadi dan bagaimana upaya dalam penyelesaian konflik tersebut. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik dapat dipahami sebagai suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Muspawi, 2014).

2.2.4 Inge Hutagalung. Vol.1 No.1 (2018). ISSN: 2620-7710. Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi.

Inge Hutagalung mengangkat judul “Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi”. Metode dalam penelitian ini menggunakan *Learning Methodology*. Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana peran komunikasi antar pribadi dalam sebuah konflik organisasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi antar pribadi yang terjalin secara efektif akan menghasilkan kerjasama yang baik antar lingkungan dalam organisasi, kejelasan pesan dapat lebih dipertanggungjawabkan, karena saluran untuk bertanya atau mendiskusikan sesuatu hal yang terbuka (Hutagalung, 2018b).

2.2.5 Risky Anis Safitri, Baby Taszya Risaldi, Malinda Oktaviani. Vol.2 No.2 (2019). E-ISSN: 2615-0948. Jurnal Riset Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi STIKOM The London School of Public Relation. Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian.

Risky Anis Safitri, Baby Taszya Risaldi, Malinda Oktaviani mengangkat judul “Peran Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian”. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi internal terhadap motivasi kerja pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian dan seberapa besar pengaruhnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja pegawai (Safitri, Risaldi, & Oktaviani, 2019).

2.2.6 Raka Febrian, Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si, Agus Aprianti, S.I.Kom., M.I.Kom. Vol.3 No.2 (2016). ISSN: 2355-9357. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division).

Raka Febrian, Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si, Agus Aprianti, S.I.Kom., M.I.Kom mengangkat judul “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan”. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division. Hasil dari penelitian ini pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja

karyawan hotel horizon ultima bandung berpengaruh positif, semakin seringnya terjadi komunikasi internal maka akan terjadi peningkatan kerja (Febrian, 2015).

2.2.7 Yugih Setyanto, Paula T. Anggarina. Vol.6 No.1 (2017). ISSN: 2302-6790. Jurnal Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanegara, Jakarta. Public Relation: Membangun Komunikasi Internal Dalam Perusahaan.

Yugih Setyanto, Paula T. Anggarina mengangkat judul “Public Relation: Membangun Komunikasi Internal Pada Perusahaan”. Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana komunikasi internal dalam perusahaan. Hasil penelitian Komunikasi internal dalam perusahaan menjadi elemen penting dalam menciptakan iklim kerja yang baik terutama dalam perusahaan yang karyawannya memiliki latar belakang budaya dan sosial yang majemuk. Penelitian ini membahas public relations dalam mendukung komunikasi internal di perusahaan (Setyanto & Anggarina, 2017).

2.2.8 Nur Annisa Agustini, Ninuk Purnaningsih. Vol.16 No.1 (2017). ISSN: 1693-3699. Jurnal Komunikasi Pembangunan, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi.

Nur Annisa Agustini, Ninuk Purnaningsih mengangkat judul “Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang khususnya budaya organisasi berorientasi pada hasil dan tim dengan menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang

didukung oleh data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang diberikan komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi, yaitu salah satu aspeknya adalah kekuatan *leadership* yang menjadi contoh baik bagi para karyawannya. Peran pimpinan yang kuat untuk memberikan arahan dan memulai dengan proses komunikasi yang baik, akan mendapatkan respon positif dari para karyawannya dalam bekerja dan menghasilkan hasil kerja yang maksimal (Agustini & Purnaningsih, 2018).

2.2.9 Dr. Digvijaysinh Thakore. Vol.8 No.6 (2013). ISSN: 2278-487X. IOSR Journal of Business and Management, Veer Narmad South Gujarat University. Conflict and Conflict Management.

Dr. Digvijaysinh Thakore, make a conclusion under tittle “Conflict and Conflict Management”. Origination is social units divided into hierarchies and departments and individuals. Comparisons, Competition and conflicts between units and subunits always present in organization. Conflict is omnipresent feature at each of the organizational levels. Conflict may be functional or dysfunctional consequence, it is essential for management intervention can be utilized to deal with conflict at various organizational levels. Organizations should develop diverse but appropriate strategies to resolves and manage conflicts as they arise before escalating to unmanageable level (Thakore, 2013)

2.3.0 Valentina Munteanu. Vol.XVI No.2 (2017). ISSN: 2393-3127. Journal Economi Sciences Series. Ovidius University Annals, Conflict Management.

Valentina Munteanu, make a conclusion under tittle “Conflict Manajemen”.

Conflict management, is one of the most importants activities, and conflict management is considered by many specialist as being as important as the order functions of human resources management. She’s opinion is that in any type of organization, you have supported a culture of discovery, understanding and conflict resolution without having to be a State of denial of the presence of conflicts, we must discover the conflict phase and propose the most appropriate technique for the settlement (Munteanu, 2016).

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan Penelitian Sekarang
1.	Uswatun Hasanah. Arintowati H. Handoyo, Poppy Ruliana, Irwansyah. Vol.3 No.2 (2018). ISSN: 2548-3729. Jurnal Komunikasi, Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi, STIKOM Interstudi. Efektivitas <i>E-Mail</i> Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan.	Metode dalam penelitian ini menggunakan survey yang ditunjukkan pada sejumlah besar individu dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas email sebagai media internal memiliki pengaruh yang kuat. Email penting karena menghubungkan konsep, perasaan, dan harapan organisasi angota atau karyawan.	Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan cara melakukan wawancara dan observasi. hasil penelitian menunjukkan komunikasi internal dengan menggunakan metode ini dirasa lebih efektif karena melakukan pendekatan secara langsung.

2.	Jefry Herdiansyah. Vol.6. No.1 (2014). ISSN: 2252-7826. Jurnal STIE Semarang, Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi.	Tujuan dari penelitian ini ingin mengidentifikasi manajemen konflik yang terjadi didalam sebuah organisasi. Hasil dari penelitian ini ialah konflik dapat mengubah perilaku dan dapat menyadarkan pihak-pihak yang berkonflik.	Tujuan dari penelitian ini ingin mengidentifikasi, mengklasifikasi dan menganalisa dalam sebuah konflik organisasi dengan menggunakan manajemen konflik agar dapat menghadapi sebuah konflik yang terjadi.
3.	Mohamad Muspawi. Vol.16 No.2 (2014). ISSN: 0852-8349. Jurnal Penelitian Universitas Jambi, Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi).	Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana konflik itu bisa terjadi dan bagaimana upaya dalam penyelesaian konflik tersebut. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik dapat dipahami sebagai suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.	Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana komunikasi internal sebuah organisasi atau perusahaan bisa terjadi konflik dan bagaimana cara menghadapi konflik.
4.	Inge Hutagulung. Vol.1 No.1 (2018). ISSN: 2620-7710. Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu	Metode dalam penelitian ini menggunakan <i>Learning Methodology</i> . Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana peran komunikasi antar pribadi dalam sebuah	Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana komunikasi internal bisa menjadi efektif dalam menghadapi konflik organisasi dengan menggunakan

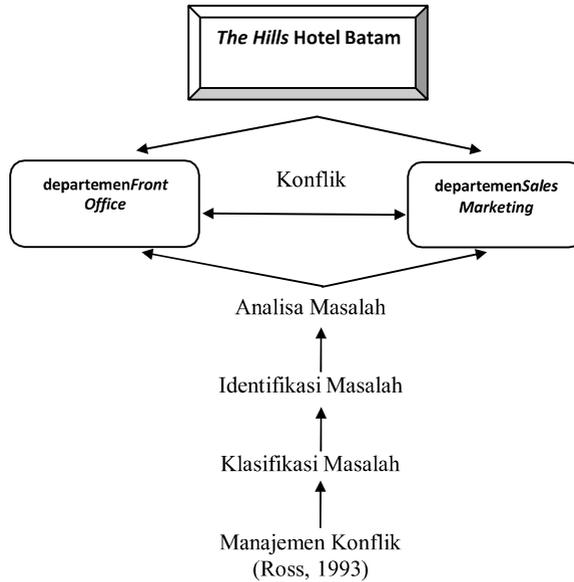
	Buana Jakarta. Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi.	konflik organisasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi antar pribadi yang terjalin secara efektif akan menghasilkan kerjasama yang baik antar lingkungan dalam organisasi, kejelasan pesan dapat lebih dipertanggungjawabkan, karena saluran untuk bertanya atau mendiskusikan sesuatu hal yang terbuka.	metode kualitatif melakukan pendekatan secara langsung atau melibatkan pihak ketiga dalam menghadapi konflik organisasi tersebut.
5.	Risky Anis Safitri, Baby Taszya Risaldi, Malinda Oktaviani. Vol.2 No.2 (2019). E-ISSN: 2615-0948. Jurnal Riset Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi STIKOM The London School of Public Relation. Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian.	Metode dalam penelitian ini menggunakan metode eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi internal terhadap motivasi kerja pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian dan seberapa besar pengaruhnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja pegawai.	Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan cara melakukan wawancara dan observasi. hasil penelitian menunjukkan komunikasi internal dengan menggunakan metode ini dirasa lebih efektif karena melakukan pendekatan secara langsung.
6.	Raka Febrian, Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si, Agus Aprianti, S.I.Kom., M.I.Kom. Vol.3 No.2 (2016). ISSN: 2355-9357. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Horison	Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan cara melakukan wawancara dan observasi. hasil penelitian menunjukkan komunikasi internal

	Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division).	Ultima Bandung bagian Room Division. Hasil dari penelitian ini pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja.	dengan menggunakan metode ini dirasa lebih efektif karena melakukan pendekatan secara langsung.
7.	Yugih Setyanto, Paula T. Anggarina. Vol.6 No.1 (2017). ISSN: 2302- 6790. Jurnal Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanegara, Jakarta. Public Relation: Membangun Komunikasi Internal Dalam Perusahaan.	Tujuan dari penelitian ini ialah bagaimana komunikasi internal dalam perusahaan. Hasil penelitian Komunikasi internal dalam perusahaan menjadi elemen penting dalam menciptakan iklim kerja yang baik terutama dalam perusahaan yang karyawannya memiliki latar belakang budaya dan sosial yang majemuk. Penelitian ini membahas public relations dalam mendukung komunikasi internal di perusahaan.	Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi internal dalam menghadapi konflik organisasi dengan manajemen konflik dan melibatkan orang ketiga untuk menghadapi konflik tersebut.
8.	Nur Annisa Agustini, Ninuk Purnaningsih. Vol.16 No.1 (2017). ISSN: 1693-3699. Jurnal Komunikasi Pembangunan, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi.	Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang khususnya budaya organisasi berorientasi pada hasil dan tim dengan menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang diberikan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam menghadapi konflik organisasi disebabkan karena kurangnya penyampaian dan penerimaan informasi yang kurang jelas dan tidak adanya konfirmasi ulang sehingga menimbulkan konflik dalam sebuah organisasi.

		<p>komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi, yaitu salah satu aspeknya adalah kekuatan leadership yang menjadi contoh baik bagi para karyawannya. Peran pimpinan yang kuat untuk memberikan arahan dan memulai dengan proses komunikasi yang baik, akan mendapatkan respon positif dari para karyawannya dalam bekerja dan menghasilkan hasil kerja yang maksimal.</p>	
--	--	---	--

2.3 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.15 Kerangka Konseptual
Sumber: Data Olahan Pribadi 2019