

**PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI  
DALAM RANGKA PENGENDALIAN KONFLIK  
PADA MANAJEMEN WISATA BAHARI LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**MOH. DEY PRAYOGO**

**NBI : 151300807**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**

**PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI  
DALAM RANGKA PENGENDALIAN KONFLIK  
PADA MANAJEMEN WISATA BAHARI LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh :**

**MOH. DEY PRAYOGO**

**NBI : 151300807**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2017**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : MOH. DEY PRAYOGO**

**NBI : 151300807**

**JUDUL SKRIPSI : PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM RANGKA  
PENGENDALIAN KONFLIK PADA MANAJEMEN WISATA BAHARI  
LAMONGAN**

**Surabaya, 2017**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui  
Dosen Pembimbing**

**Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS**

**Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :  
**20 Juli 2017**

**Dewan Penguji**

1. **Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
Ketua
2. **Drs. Teguh Santoso, M.Si**  
Anggota
3. **Drs. Ute Chairus Nasution, MS**  
Anggota

**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan,**

**Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Moh. Dey Prayogo

NPM : 151300807

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM RANGKA  
PENGENDALIAN KONFLIK PADA MANAJEMEN WISATA  
BAHARI LAMONGAN

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti seagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



(Mon. Dey Prayogo)

## ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan proses komunikasi organisasi dalam rangka mengendalikan konflik pada manajemen Wisata bahari Lamongan. Dalam penelitian ini, proses komunikasi organisasi dilihat dari sudut pandang komunikasi vertikal dan komunikasi horisontal serta konsep 4 fungsi komunikasi organisasi yang terdiri dari fungsi informasi, fungsi instruksi, fungsi persuasi, dan fungsi integrasi. Dalam pengendalian konflik di dalam manajemen yang meliputi mencegah dan menyelesaikan konflik, dilakukan dengan efektif dan efisien menurut teori yang ditulis oleh peneliti, hal tersebut membuktikan bahwa pengendalian konflik dalam organisasi harus didasarkan pada komunikasi vertikal, komunikasi horisontal dan konsep empat fungsi yang berlaku kepada semua anggota manajemen sesuai dengan kewenangan struktural yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dilanjutkan dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Para pimpinan, kepala divisi, dan semua karyawan diwajibkan mengetahui bagaimana alur komunikasi vertikal yang benar agar informasi dan pesan yang tercipta di dalam manajemen menjadi efektif dan tepat sasaran. Penghuni divisi atau unit kerja yang sejajar secara struktural memberikan kontribusi yang berpengaruh terhadap proses komunikasi organisasi di dalam manajemen, komunikasi horisontal tersebut di posisikan sebagai proses komunikasi organisasi untuk menjaga hubungan kebawah dan hubungan keatas dalam jenjang komunikasi organisasi secara struktural. Konsep empat fungsi yang dilakukan oleh manajemen wisata bahari lamongan disinergikan dengan baik, Menggali permasalahan, menginstruksi sesuai wewenang dan kebutuhan, mempersuasi agar kembali menjadi tim yang lebih solid dan sehat serta membentuk integrasi yang harus disinergikan kepada seluruh pelaku organisasi yang ada di dalam manajemen wisata bahari lamongan mulai dari pimpinan sampai karyawan menurut kewenangan fungsi yang berlaku menjadi salah satu kunci utama manajemen wisata bahari lamongan dapat mengendalikan konflik secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Proses Komunikasi Organisasi, Komunikasi vertikal, Komunikasi horisontal, konsep 4 fungsi, pengendalian konflik

## **ABSTRACT**

*This study describes the process of organizational communication in order to control conflict in the management of Wisata Bahari Lamongan. In this research, the organizational communication process is seen from the perspective of vertical communication and horizontal communication as well as the concept of 4 functions of communication organization consisting of information, instruction, persuasion, and integration function. In controlling conflict in the management that includes prevention and resolution of conflicts, be carried out effectively and efficiently according to the theory written by the researchers. It proves that controlling conflict in the organization should be based on the vertical communications, horizontal communication and the concept of four functions that apply to all members Management in accordance with existing structural authority. This research uses a qualitative approach and the type of research is descriptive. The data collection techniques through by interviews, observation and documentation. Followed by the data analysis techniques through by the data reduction, presentation data and conclusion drawing. Leaders, division heads, and all employees are required to know how the correct vertical communication to the information and messages created in the management to be effective and appropriate. Occupants of divisions or units that are structurally aligned contributed affect the communication process within the management organization, the horizontal communication in position as organizational communication processes to maintain the relationship and ties down the ladder upwards structural organizational communications. The concept of the four functions performed by the management of Wisata Bahari Lamongan synergized well, Digging issues, instructs the appropriate authority and needs, to persuade back into the team more solid and healthy and forming integration should be synergized to all players in the organization that are in the management of Wisata Bahari Lamongan ranging from leader to employee according to the authority of the prevailing function becomes one of the main keys of Wisata Bahari Lamongan management who can control conflict effectively and efficiently*

**Keywords:** *Organizational Communication process, Vertical Communication, horizontal Communication, concept of four functions, conflict control*



## **KATA PENGANTAR**

Segenap puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Proses Komunikasi Organisasi dalam Rangka Pengendalian Konflik pada Manajemen Wisata Bahari Lamongan” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana strata satu (S-1), dapat terselesaikan dengan lancar. Seiring dengan itu, penulis sangat berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pertama yaitu kepada kedua orang tua penulis Bapak Abdul Halim dan Ibu Mundiroh karena atas do’a serta bimbingan beliau penulis bersemangat untuk segera menyelesaikan pendidikan.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberi kekuatan dalam menjalani hari demi hari untuk menyusun skripsi guna menyelesaikan pendidikan S1.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Ayu Brahmasari, drg., DHE, MPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. H. Achmad Sjafi’I, SH, M. Si, selaku Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Ibu Dr. Ayun

Maduwinarti, MP, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Bapak Drs.D. Jupriono, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dimana karena jasa serta kebaikan Beliau – Beliau ini penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom dan Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dra. Tri Yulianti, M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas ilmu yang telah diberikan.
8. Seluruh teman-teman yang berkontribusi dan menemani dalam proses penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu serta teman-teman berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Amin. Penulis menyadari bahwa pembahasan yang dikemukakan oleh penulis ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat.

Surabaya, 11 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Komunikasi organisasi .....	13
2.2.1.1. Praktik Komunikasi Organisasi Efektif .....	16
2.2.1.2. Konsep 4 Fungsi .....	18
2.2.1.3. Arus Komunikasi Organisasi .....	21
2.2.2. Konflik .....	28
2.2.2.1. Devinisi dan Ciri Konflik .....	28
2.2.2.2. Klasifikasi Konflik Organisasi .....	30
2.2.2.3. Strategi Mengatasi Konflik .....	35
2.5. Kerangka Dasar Pemikiran .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian .....	40
3.2. Peran Peneliti .....	40
3.3. Lokasi Penelitian .....	41
3.4. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4.1. Sumber Data .....	41
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5. Teknik Analisis Data .....	46
3.6. Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	

4.1 Deskripsi Objek .....	48
4.1.1 Profil Wisata Bahari Lamongan .....	48
4.1.2 Sejarah Wisata Bahari Lamongan .....	49
4.1.3 Logo Wisata Bahari Lamongan .....	50
4.1.4 Lokasi Wisata Bahari Lamongan.....	51
4.2 Penyajian Data.....	52
4.2.1 Hasil Observasi .....	52
4.2.2 Hasil Wawancara .....	54
4.3 Pembahasan .....	62
4.3.1 Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Wisata Bahari Lamongan .....	62
4.3.2 Pengendalian Konflik Melalui Komunikasi Vertikal dan Horisontal .....	66
4.3.3 Pengendalian Konflik Melalui Konsep 4 Fungsi.....	74
4.5.2 Analisis Pembahasan .....	80
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Rekomendasi .....	94
 DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	