

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “proses komunikasi organisasi dalam rangka pengendalian konflik di Wisata bahari Lamongan”, Penulis pun mengetahui proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh manajemen Wisata bahari Lamongan dalam mengendalikan dan mencegah terjadinya konflik didalam manajemen. Dari hasil observasi & wawancara, peneliti menyimpulkan proses komunikasi organisasi dalam rangka pengendalian konflik di manajemen wisata bahari lamongan adalah:

- Proses komunikasi organisasi yang di lakukan oleh manajemen wisata bahari lamongan dalam mengendalikan konflik internal dilakukan oleh semua anggota manajemen dan telah sesuai dengan teori yang telah dituliskan oleh peneliti, konflik yang pernah terjadi di manajemen wisata bahari lamongan dapat diatasi melalui perbaikan proses komunikasi organisasi yang diantaranya komunikasi antara karyawan dengan atasan atau sebaliknya (komunikasi vertikal). pimpinan dari manajemen menerapkan system keterbukaan terhadap semua permasalahan yang dialami karyawan, sehingga hal tersebut direspon dengan baik oleh

karyawan yang kemudian dari perbaikan komunikasi organisasi secara vertikal tersebut dapat menghasilkan atau menyelesaikan konflik yang terjadi diantara anggota organisasi di manajemen wisata bahari lamongan.

- Komunikasi organisasi yang diterapkan di manajemen wisata bahari lamongan baik itu dalam kondisi formal (rapat, musyawarah, diskusi ritinan) maupun nonformal (dimanapun dan dalam kiondisi apapun ketika di perlukan) membuat kondisi hubungan di antara anggota manajemen semakin mempersempit ruang kesalahan-kesalahan informasi yang setiap saat dapat menimbulkan konflik di dalam manajemen wisata bahari lamongan.
- Menjaga hubungan yang baik diantara para individu atau divisi yang memiliki otoritas didalam struktural yang sejajar merupakan tindakan yang dapat mempengaruhi komunikasi kepada para bawahan dan atasan di manajemen wisata bahari lamongan. Komunikasi horisontal tersebut dilakukan dengan baik dan hubungan komunikasi organisasi berada pada kondisi yang stabil dan tidak menemui konflik dalam prakteknya, manajemen wisata bahari lamongan menjaga dan memperhatikan komunikasi antara divisi yang sejajar melalui fungsi persuasi yang ada untuk mengendalikan konflik agar tidak terjadi.
- Konsep 4 fungsi yang terdiri dari fungsi informasi, fungsi instruksi, fungsi

persuasi, dan fungsi integrasi dalam proses komunikasi organisasi diterapkan dengan efektif oleh manajemen wisata bahari lamongan. Buktinya, sejak menerapkan konsep 4 fungsi komunikasi organisasi, manajemen wisata bahari lamongan hampir tidak pernah mengalami konflik di dalam manajemen. Informasi disebar dan diberikan dengan tepat sasaran kepada anggota organisasi yang membutuhkan. Instruksi dilakukan oleh para pimpinan manajemen wisata bahari lamongan dengan efektif, para pimpinan atau batasan-batasan untuk menginstruksi dan memerintah kepada karyawan dibawahnya menurut struktural manajemen. Fungsi persuasi yang wajib dimiliki dan dilakukan oleh seluruh anggota manajemen wisata bahari lamongan membuat iklim atau suasana didalam manajemen menjadi kondisional dan obyektif dalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang ada didalam manajemen. Fungsi integrasi yang dibentuk oleh manajemen wisata bahari lamongan sejak awal berdirinya manajemen pariwisata ini memberikan nilai kekuatan terhadap kebersamaan yang terjadi di antara karyawan. Tanpa penjelasan yang rinci terhadap kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa situasi yang harmonis antara karyawan di dalam manajemen wisata bahari lamongan menghambat kemungkinan-kemungkinan yang dapat menciptakan konflik di dalam manajemen.

- Semua proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh manajemen wisata bahari lamongan merupakan proses yang saling terkait satu sama lain, proses-proses tersebut tidak bisah dipisahkan atau di unggulkan dalam melakukan komunikasi organisasi, sehingga perhatian kepada proses-proses tersebut selalu di tekankan dan disamaratakan oleh pihak manajemen wisata bahari lamongan guna mengendalikan konflik.

5.2 Rekomendasi

Manajemen Wisata bahari Lamongan merupakan organisasi yang mengoperasionalkan tempat Wisata bahari Lamongan. Manajemen tersebut sama seperti organisasi pada umumnya yang pasti pernah mengalami konflik di dalam organisasi. Perbedaan antara manajemen ini dengan organisasi pada umumnya adalah mengenai tingkatan konflik yang terjadi didalamnya, manajemen wisata bahari lamongan jarang sekali bahkan hampir tidak pernah mengalami konflik yang berskala besar. Peneliti menemui sedikit konflik yang pernah terjadi di manajemen wisata bahari lamongan, hal tersebut dikarenakan manajemen wisata bahari lamongan melakukan proses komunikasi organisasi yang efektif dan efisien untuk mengoperasionalkan manajemen tersebut. walaupun telah melakukan proses komunikasi organisasi dalam pengendalian konflik dengan baik, tidak ada salahnya penulis mencoba memberikan sedikit saran agar manajemen wisata bahari lamongan dapat

melakukan kegiatan proses komunikasi organisasi dalam mengendalikan konflik dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka rekomendasi yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Proses komunikasi organisasi yang dilakukan dalam jangka panjang sebaiknya di lakukan dengan lebih terarah dan sesuai dengan kondisi yang ada.
2. Pengendalian konflik jangan selalu di bebankan kepada para pimpinan atau kepala divisi saja, semua anggota atau karyawan yang ada harus selalu membantu menciptakan situasi yang harmonis melalui komunikasi organisasi yang baik dan benar.
3. Karyawan harus dilibatkan lebih jauh lagi dalam melakukan komunikasi organisasi agar dalam rangka mengendalikan konflik di dalam manajemen bisa lebih kuat dan merata dalam penyikapannya, para pimpinan manajemen juga harus memberi ruang yang lebih luas lagi tapi tetap sesuai fungsinya untuk para karyawan
4. Selalu melakukan evaluasi khususnya dibidang proses komunikasi organisasi yang sudah dilakukan. Merencanakan proses komunikasi organisasi yang bertujuan memperkuat pengendalian konflik di dalam manajemen, sehingga semua anggota manajemen baik dari pimpinan

sampai karyawan dapat lebih bersinergi untuk mengendalikan konflik.

5. Untuk organisasi yang sedang mendalami proses komunikasi organisasi, teori-teori yang mengenai komunikasi organisasi ditunjang oleh penelitian lapangan membuat penulis amat mengerti bahwa hal-hal yang kecil akan berdampak besar bagi organisasi, maka dari itu bagi organisasi yang ingin menyelesaikan atau mengendalikan konflik agar tidak terjadi lagi agar memahami proses komunikasi organisasi dengan baik dan benar agar lebih solid dan dapat bersinergi secara baik di dalam organisasi.
6. Bagi mahasiswa perlu mengembangkan penelitian lebih lanjut pada topik yang sama, karena penelitian ini sangat berguna dan bermanfaat bagi mahasiswa yang ingin mengetahui dan memahami tentang proses komunikasi organisasi didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnard, Cather I. 1938. *The Functions of the Executive*. Chambridge, MA: Harvard University Press.
- Gholdhaber, Gerald M. 1993. *Organization Communication*. 6 ed. Boston, MA: McGraw Hill Book.
- Katz, Daniel dan Robert Khan. 1978. *The Social Psychology of Organization*. New York: JHon Wiley and Soncs, Inc.[asli 1966].
- Thayer, lee. 1968. *Communication and Communication Systems*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Planty, Earl, dan William Machaver, 1992, *Upward Communication: A Project in Executive Development*. Personnel.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. PT. Kompas Media Nusantara.
- Mulyana, Deddy. 1998. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Prastyaningrum, Widyasari. 2014. *Komunikasi Organisasi dalam Upaya Membangun Iklim Supportiveness*. Jogjakarta: UIN Sunan Kali Jaga.
- Andres, Dennes. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi di Bank BCA Kusuma Bangsa*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung :CV. Alfabeta.

Internet :

Di akses 07/04/2017 Jam 13.20

Aristiani, Ayu (2012). *Pola Komunikasi Organisasi dalam Menangani Konflik*.

http://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.uks.edu/bitstream/123456789/2344/1/T1_judul.pdf&ved=0ahUKEwiRza-momorTAhumVLwKHXRDiUQFggeMMA&usg=AFQJCNEDBuvkgNdriV6VZVbVJkA_0KPG&SIG2=4q8TZ7hgR7ZnnSvr2GRHsg.

Di akses 03/07/2017 jam 11.00

Wikipedia

http://wisatabaharilamongan.com/pruduct_details.php?judul=Sekilas%20tentang%20WBL%20Lamongan.

Lampiran

1. Proses wawancara

P = Peneliti

N = Narasumber

(key informan)

P = apakah di manajemen wisata bahari lamongan sudah melakukan proses komunikasi organisasi dengan baik dan benar?

N = sehari-hari memang kita melakukan komunikasi organisasi mas, tapi kalo yang kita lakukan itu sudah sesuai dengan komunikasi organisasi yang menurut teori dan buku kami kurang tau, intinya memang kita menjalin komunikasi dengan semua karyawan di manajemen ini dengan baik biar nanti gak timbul masalah atau salah paham dalam manajemen

P = bagaimana mengenai proses komunikasi yang terjadi secara horisontal dan vertikal dalam manajemen wisata bahari lamongan ini, maksudnya komunikasi antara karyawan dengan atasan dan sebaliknya serta komunikasi antar divisi yang sejajar dalam struktural?

N = karyawan selama ini tidak pernah bermasalah dengan pimpinan, hubungan di antara kami sangat professional, ya mungkin ada sedikit debat-debat yang terjadi kalo kita lagi rapat melakukan diskusi kalo para kepala-kepala divisi sedang meeting, tapi itu tidak menjadi masalah yang besar mas, itu hanya bagian dari dinamika yang terjadi waktu rapat saja.

Para karyawan kadang juga menanyakan masalahnya tentang pekerjaan mereka yang gak beres dan pimpinan langsung merespon itu dengan baik-baik dan menanyakan apa saja masalahnya apa saja yang dihadapi, respon-respon yang pimpinan berikan bisa dimengerti oleh karyawan, kalo komunikasi antar divisi yang sejajar itu juga baik-baik saja walaupun dulu sempat mengalami gesekan, karena salah paham saja tapi sekarang sudah enggak.

P = bagaimana konsep 4 fungsi (fungsi informasi, fungsi instruksi, fungsi, persuasi, fungsi integrasi) komunikasi organisasi yang terjadi di manajemen wisata bahari lamongan ?

N = fungsi informasi di berikan dengan baik dan sama seperti organisasi pada umumnya, sesuatu yang penting pasti disampaikan kepada para karyawan. Instruksi di jalankan oleh pimpinan atau kepala divisi hanya seperlunya biar tidak di anggap semenah-menah atau dan seenaknya sendiri oleh karyawan, kalo itu terjadi kan bahaya mas, efeknya bisa saja berselis di dalam pekerjaan yang mereka lakukan dan nanti tidak bekerja dengan hati, kami gak mau itu terjadi. Fungsi persuasi insyaallah juga terjadi dengan baik mas, karena kita semua disinikan saling mengingatkan dalam kebaikan untuk melaksanakan tugas masing-masing, jadi pengaruh dalam kebaikan dari setiap orang yang ada disini insyaallah sudah ada. Kalo fungsi integrasi sudah terbentuk dari dulu, soalnya persatuan dan kekompakan dalam manajemen ini di bangun melalui kebersamaan di setiap momen yang ada, kita ada semacam rapat rutin, tapi bukan rapat

sebenarnya itu acara kumpul bersama dalam satu forum dengan semua karyawan selama satu bulan sekali. Tujuannya untuk semacam sillaturrahi dan ajang evaluasi secara musyawarah dan kekeluargaan. Kita juga sering mengadakan acara bersama, seperti buka bersama, liburan bersama, dan juga acara-acara lainnya yang bersifat pengakraban antara karyawan dan pimpinan di manajemen Wisata bahari Lamongan.

P = sejauh mana peran pentingnya proses komunikasi organisasi dalam mengendalikan konflik di manajemen wisata bahari lamongan?

N = sangat penting sekali mas, karena dulu konflik pernah terjadi disini disebabkan miskomunikasi, tapi tidak parah. Oleh sebab itu manajemen langsung membenahi sektor komunikasi yang di lakukan setiap hari di manajemen ini agar tidak terjadi konflik-konflik karena hal yang sama, salah satunya perhatian dan perbaikan secara lebih di sektor hubungan antara karyawan dengan atasan itu tadi mas.

(informan)

P =Apakah manajemen wisata bahari lamongan ini sudah melakukan komunikasi organisasi dengan baik?

N = insyaallah sudah, karena selama ini manajemen sudah melakukan komunikasi-komunikasi yang di perlukan

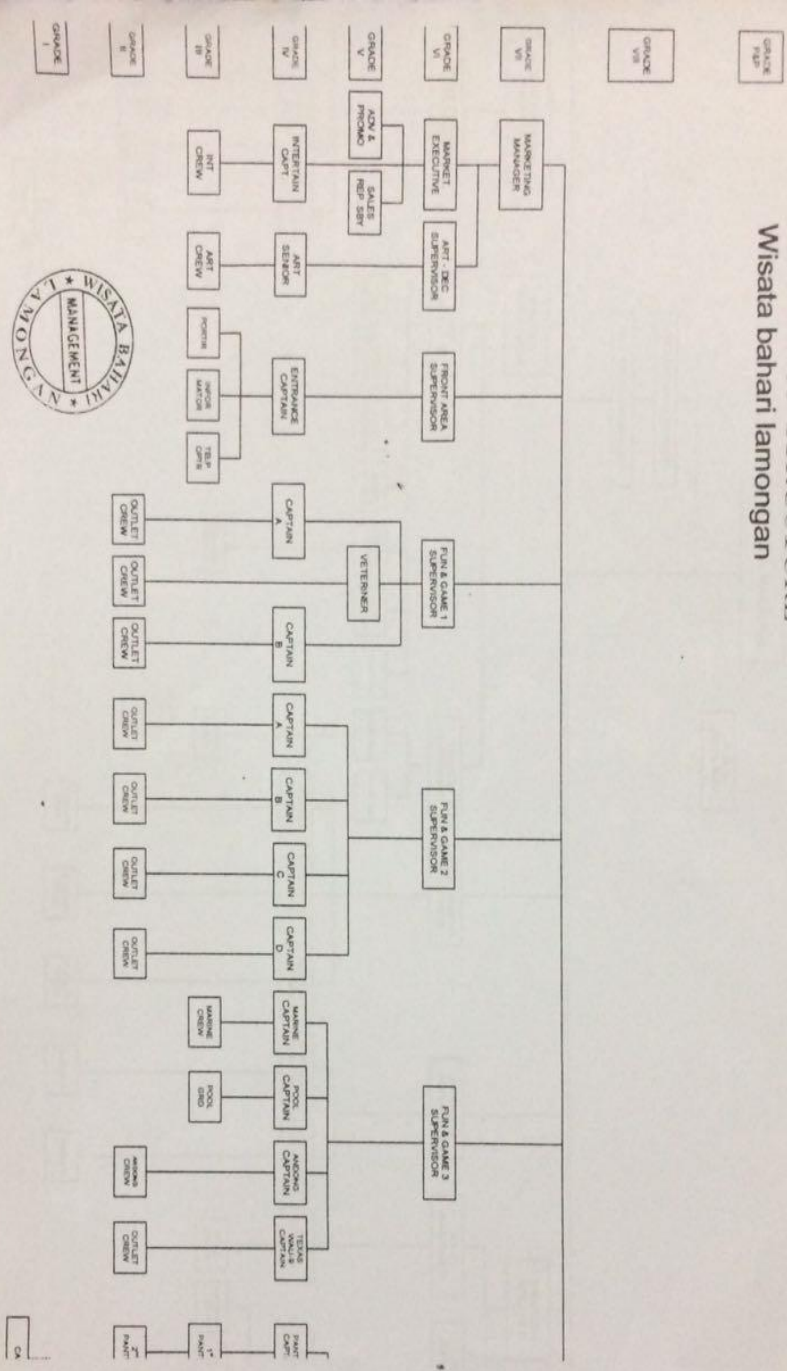
P = bagaimana masalah hubungan karyawan dengan atasan?

N = hubungannya baik, terutama level supervisor ke manager operasional umum atau komisaris, pimpinan selalu bersikap terbuka dengan menerima saran-saran serta masukan yang diberikan karyawan ke atasan. Atasan tidak pernah membatasi kami dalam melaporkan permasalahan-permasalahan yang kami hadapi di lapangan. Hanya ke level staf dan antar divisi karena tidak saling bekerja secara sehat, masing-masing divisi merasa posisinya yang paling penting, tapi itu sudah diselesaikan dengan perbaikan dan tindakan tegas dari pimpinan, tapi sekarang sudah kondusif bahkan sangat baik hubungannya,”.

P = bagaimana pengaplikasian fungsi informasi, fungsi instruksi, fungsi persuasi, dan fungsi integrasi yang terjadi di manajemen wisata bahari lamongan?

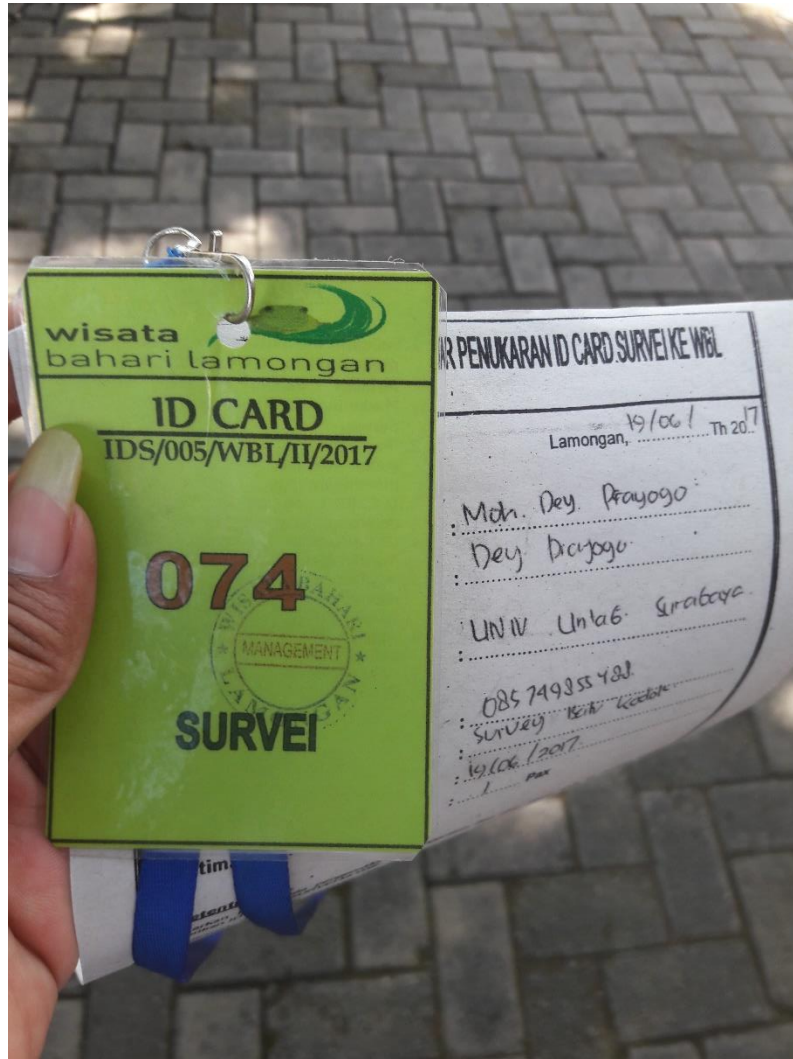
N = sudah dilakukan dengan baik, komisaris, manager operasional umum, dan HRD, saling bergantian sesuai kondisi dan melibatkan diri didalamnya. Mngorek kasus, pimpinan menginstruksi sesuai wewenang dan kebutuhan, anggota manajemen saling mempersuasi agar menjadi tim yang lebih solid dan sehat, integrasi sudah terbentuk dengan kuat dan benar.

ORGANIZATION STRUCTURE Wisata bahari lamongan




GA

3. Bukti kartu penelitian atau survey ke tempat manajemen wisata bahari lamongan



4. Surat permohonan penelitian

 **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.238
E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Nomor : 65/VK/FISIP/VI/2017 Surabaya, 6 Juni 2017
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth. : Kepala Pengelola Wisata Bahari Lamongan
Di
Lamongan

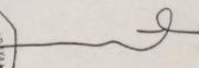

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata-1, mahasiswa wajib untuk menyusun dan mempertahankan skripsi yang diperoleh dari hasil penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa di bawah ini:

nama : Moh. Dey Prayogo
fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
jurusan : Ilmu Komunikasi
NBI : 151300807
alamat : Wonocolo, Surabaya

Penelitian dilakukan pada Wisata Bahari Lamongan (WBL), untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi /Tugas Akhir yang berjudul "Proses Komunikasi Organisasi dalam Rangka Pengendalian Konflik Internal pada Wisata Bahari Lamongan (WBL) sedang disunnya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,

 Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.

Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan.
2. Arsip.