ABSTRAK

Judul Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Karyawan Divisi Keuangan di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta

Nama : Al Insan Rukmana

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Latar belakang penelitian ini adalah meneliti faktor-faktor penyebab konflik komunikasi di Rumah Sakit Kanker Dharmais serta upaya penanggulangan konflik yang terjadi melalui manajemen konflik, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan paradigma pos-positivisme untuk menjelaskan bagaimana manajemen konflik yang dilakukan Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan menggunakan teori komunikasi dalam Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Divisi Keuangan di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta dengan menggunakan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dengan menggunakan informan yang diambil yaitu dari Karyawan RS Kanker Dharmais divisi keuangan dan Koordinator divisi keuangan (Kasir RS Kanker Dharmais) dengan menggunakan metode *purposive sampling.*

Strategi Manajemen konflik yang digunakan dalam penelitian ini menurut Wirawan yang terdiri atas koloborasi, kompetisi, penghindaran, akomodasi, kompromi dengan hasil penelitian Konflik yang terjadi pada divisi keuangan Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta terjadi karena perbedaan kebudayaan antara suku Jawa dan Betawi atau kebudayaan suku asli dengan pendatang, Peran teori komunikasi sangat diperlukan dalam menyamakan persepsi antara dua kebuadayaan, Pimpinan Rumah Sakit Kanker Dharmais menggunakan manajemen konflik dalam upaya menyelesaikan dan mengelola konflik

Saran dalam penelitian ini peneliti mengharapkan dari pihak manajemen membuat peraturan untuk menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Peneliti mengharapkan dari pihak manajemen memasukkan daftar acara “Malam Keakraban atau sering disebut MAKRAB” di acara *gathering/Outing* yang diselenggarakan setiap tahun sekali. peneliti mengharapkan manajemen dapat mengelola konflik melalui manajemen konflik dengan membangun konflik konstruktif guna terjadinya persaingan kinerja yang sifatnya membangun serta Rumah Sakit membuat peraturan yang berlaku untuk semua karyawan, baik Suku Jawa maupun Suku Betawi. Jadi peraturan dibuat sama, adil dan tidak dibuat pengecualian untuk siapapun.

Kata kunci: Konflik antar budaya, Komunikasi, Manajemen Konflik

ABSTRAC

Title *Strategy of Handling Conflict of Intercultural Communication of Finance Division at Dharmais Cancer Hospital Jakarta*

Name : Al Insan Rukmana
Study program : *Public Relations*

The background of this research is to examine the factors that cause communication conflicts in Dharmais Cancer Hospital and conflict management efforts that occur through conflict management, the method used is a qualitative research method with a positivism paradigm to explain how conflict management is carried out by Dharmais Cancer Hospital by using communication theory in the Intercultural Communication Conflict Management Strategy in the Financial Division at the Dharmais Cancer Hospital in Jakarta using a case study. Data collection techniques through interviews and observations using informants taken from the Dharmais Cancer Hospital employees financial division and financial division Coordinator (Cashier Dharmais Cancer Hospital) using a purposive sampling method.

Conflict Management Strategy used in this study according to Wirawan consisting of collaboration, competition, avoidance, accommodation, compromise with the research results. newcomers, The role of communication theory is needed to equalize the perceptions between two cultures. The leadership of Dharmais Cancer Hospital uses conflict management in an effort to resolve and manage conflicts

Suggestions in this study researchers expect from the management to make regulations to use Indonesian that is good and right. Researchers expect from management to include a list of events "Familiar Night or often called MAKRAB" at a gathering / Outing event which is held once a year. The researcher hopes that management can manage conflict through conflict management by building constructive conflict in order to create constructive performance competition and the Hospital makes regulations that apply to all employees, both Javanese and Betawi. So the rules are made equal, fair and no exceptions are made for anyone.

Keywords: Intercultural conflict, Communication, Conflict Management