



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

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

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana strata satu (S1) program studi ilmu komunikasi**

**NAMA: AL INSAN RUKMANA**

**NIM: 201552039**

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA 2020**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT**  
**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : Al Insan Rukmana  
**Nim** : 201552039  
**Program studi** : Ilmu Komunikasi  
**Peminatan** : Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa data yang terdapat dalam Skripsi saya yang berjudul: Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Karyawan Divisi Keuangan Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta.

Adalah MURNI hasil penelitian saya pribadi .

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa data dan judul Skripsi saya ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari karya orang lain, maka sesuai dengan etika ilmiah, saya menyatakan bersedia untuk diberikan sanksi dengan “Pembatalan Nilai Skripsi’ dan harus melakukan Penelitian kembali dengan topik yang berbeda pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta , \_\_\_\_\_

Yang membuat Pernyataan

(-----)

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Nama : Al Insan Rukaman  
N.I.M : 201552039  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Judul Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya  
Karyawan Divisi Keuangan Rumah Sakit Kanker  
Dharmais Jakarta.

Jakarta, Januari 2020

Ketua Bidang Konsentrasi,

Pembimbing Materi,

(Euis Heryati M.M. M.IKom)

(Euis Nurul Bahriyah, SE, M.Si)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan oleh:

Nama : Al Insan Rukmana  
N.I.M : 201552039  
Program Studi : Hubungan Masyarakat  
Judul Karya Tulis Ilmiah :

**STRATEGI PENANGANAN KONFLIK KOMUNIKASI ANTAR  
BUDAYA KARYAWAN DIVISI KEUANGAN  
RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS JAKARTA**

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.**

**TIM PENGUJI**

Pembimbing : Euis Nurul Bahriyah, SE, M.Si ( )  
Penguji : Dr. Halomoan Harahap, M.Si ( )  
Penguji : Ikbal Rachmat, ST, MT ( )  
Ditetapkan di : Jakarta  
Ketua Program Studi : Euis Heryati, M.M, M.Ikom ( )  
Tanggal : Febuari 2020

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah memberikan rahmatnya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dimaksudkan sebagai penelitian mengenai Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Karyawan di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta. Selain itu laporan ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Jakarta

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam pembuatan laporan ini bukanlah keberhasilan individu. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Ir. Arief Kusuma AP, M.B.A selaku Rektor Universitas Esa Unggul yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti perkuliahan pada program.
2. Dr. Halomoan Harahap, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
3. Euis Heryati, S.Sos, M.M, M.Ikom selaku Ketua Bidang Konsentrasi Ilmu Hubungan Masyarakat.
4. Ibu Euis Nurul Bahriyah SE,M.Si selaku Dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua saya Mimin Suryamin (Ayah) dan Sri widodo (Ibu) yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal baik moral, doa, dan materil.
6. Esti Suciani yang telah memberikan semangat dalam pembuatan laporan ini.
7. Bapak Andi Zulkarnain,Edi Purwanto dan Ibu Dewil Sampon sebagai perwakilan Informan dan Key Infoman dari Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta.
8. Ibu Joan, Bapak Barika, Staf BAA, yang telah membantu penulis dalam mengurus proses berkas dan administrasi.
9. Teman-teman yang selalu mendukung dan membantu dalam pembuatan laporan. Felix Setyadi, Anugrah Prasetyo, Lisdayani Agustine dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dapat disampaikan melalui email [rukmana.insan@gmail.com](mailto:rukmana.insan@gmail.com). Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan dan siapapun yang membutuhkan.

Jakarta, 31 Januari 2020

Peneliti









**DAFTAR ISI**

|  |    |
|--|----|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           |    |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                        |    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>         |    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                      |    |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>                     |    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> |    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 |    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                              |    |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                      |    |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1  |
| 1.2 Fokus Penelitian .....                           | 4  |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                            | 4  |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                          | 4  |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                         | 5  |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                         | 5  |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                          | 5  |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                |    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                       | 6  |
| 2.2 Definisi Konseptual .....                        | 8  |
| 2.2.1 Teori Konflik .....                            | 9  |
| 2.2.1.1 Jenis-Jenis Konflik .....                    | 9  |
| 2.2.1.2 Konflik Antarbudaya .....                    | 12 |
| 2.2.2 Pendekatan Manajemen Konflik .....             | 12 |
| 2.2.2.1 Aspek-aspek Manajemen Konflik .....          | 14 |
| 2.2.2.1 Strategi Manajemen Konflik .....             | 15 |
| 2.2.2.1 Faktor-faktor Manajemen Konflik .....        | 17 |
| 2.2.3 Komunikasi.....                                | 21 |
| 2.2.3.1 Teori Jaringan Komunikasi .....              | 24 |
| 2.2.3.2 Teori Identitas .....                        | 26 |
| 2.2.3.3 Teori Effective Inter Cultural.....          | 28 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                              | 29 |
| <b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>               |    |
| 3.1 Paradigma Penelitian .....                            | 32 |
| 3.2 Metode Penelitian .....                               | 34 |
| 3.3 Subyek Penelitian .....                               | 35 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan .....                              | 37 |
| 3.4.1 Data Primer .....                                   | 37 |
| 3.4.2 Data Sekunder .....                                 | 38 |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                            | 38 |
| 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....               | 39 |
| <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN .....</b>                     |    |
| 4.1 Gambaran Obyek Penelitian .....                       | 42 |
| 4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Kanker Dharmais .....           | 42 |
| 4.1.2 Profil Rumah Sakit Kanker Dharmais .....            | 42 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Kanker Dharmais .....     | 43 |
| 4.2 Strategi Manajemen Konflik .....                      | 43 |
| 4.2.1 Dalam Pandangan Hidup .....                         | 43 |
| 4.2.2 Dalam Pergaulan Sosial .....                        | 44 |
| 4.2.3 Dalam Pekerjaan .....                               | 46 |
| 4.2.4 Dalam Hubungan Mitra .....                          | 47 |
| 4.2.5 Dalam Perilaku Antar Budaya .....                   | 48 |
| 4.3 Penyebab Terjadinya Beda Pola Pikir .....             | 49 |
| 4.4 Faktor Penyebab Konflik .....                         | 50 |
| <b>BAB V. PEMBAHASAN .....</b>                            |    |
| 5.1 Konsep .....  | 52 |
| 5.2 Hubungan Antar Konsep .....                           | 52 |
| 5.3 Hubungan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu ..... | 52 |
| 5.4 Implikasi Hasil Penelitian .....                      | 54 |
| <b>BAB VI. PENUTUP .....</b>                              |    |
| 6.1 Kesimpulan .....                                      | 56 |
| 6.2 Saran .....   | 57 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 58 |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....    | 60 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....         |    |
| Wawancara Key Informan ,..... | 61 |
| Wawancara Informan 1 .....    | 62 |
| Wawancara Informan 2 .....    | 63 |



**DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Komunikasi Antar Budaya..... | 22 |
| Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....      | 31 |

