

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                     | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....               | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                   | iv   |
| ABSTRAK .....                          | vi   |
| ABSTRACT.....                          | vii  |
| DAFTAR ISI.....                        | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiii |
| BAB 1 .....                            | 1    |
| 1.1 Latar belakang .....               | 1    |
| 1.2 Fokus Penelitian .....             | 7    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....             | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....            | 7    |
| 1.5 Tahapan Penelitian .....           | 8    |
| 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....   | 9    |
| BAB II.....                            | 10   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....          | 10   |
| 2.2 Tinjauan Pustaka .....             | 23   |
| 2.2.1 Komunikasi .....                 | 23   |
| 2.2.1.1 Proses Komunikasi.....         | 24   |
| 2.2.1.2 Hambatan Komunikasi.....       | 26   |
| 2.2.2 Komunikasi Organisasi .....      | 27   |
| 2.2.2.1 Sifat Aliran Informasi .....   | 31   |
| 2.2.2.2 Arah Aliran Informasi.....     | 33   |
| 2.2.3 Manajemen Konflik .....          | 37   |
| 2.2.3.1 Penyebab Konflik.....          | 38   |
| 2.2.3.2 Proses Terjadinya Konflik..... | 39   |

|                |                                       |           |
|----------------|---------------------------------------|-----------|
| 2.2.3.3        | Proses Manajemen Konflik .....        | 44        |
| 2.2.3.4        | Kriteria Keberhasilan .....           | 46        |
| 2.3            | Kerangka Penelitian .....             | 48        |
| <b>BAB III</b> | .....                                 | <b>49</b> |
| 3.1.           | Paradigma Penelitian .....            | 49        |
| 3.2.           | Metode Penelitian .....               | 50        |
| 3.3.           | Objek dan Subjek Penelitian .....     | 51        |
| 3.3.1.         | Gambaran Umum Subjek Penelitian ..... | 52        |
| 3.3.1.1        | Sejarah Organisasi .....              | 52        |
| 3.3.1.2        | Visi dan Misi Organisasi .....        | 57        |
| 3.3.1.3        | Struktur Organisasi .....             | 58        |
| 3.4.           | Informan Penelitian .....             | 59        |
| 3.4.1          | Informan Kunci .....                  | 60        |
| 3.4.2          | Informan Utama .....                  | 61        |
| 3.4.3          | Informan Tambahan .....               | 62        |
| 3.5            | Definisi Konsep .....                 | 63        |
| 3.6            | Unit Analisis .....                   | 64        |
| 3.7            | Teknik Pengumpulan Data .....         | 65        |
| 3.8            | Teknik Keabsahan Data .....           | 66        |
| 3.9            | Teknik Analisis Data .....            | 68        |
| <b>BAB IV</b>  | .....                                 | <b>71</b> |
| 4.1            | Karakteristik Informan .....          | 71        |
| 4.2            | Hasil Penelitian .....                | 80        |
| 4.2.1          | Komunikasi Organisasi .....           | 80        |
| 4.2.1.1        | Sifat Aliran Informasi .....          | 81        |
| 4.2.1.2        | Arah Aliran Informasi .....           | 87        |
| 4.2.2          | Manajemen Konflik .....               | 97        |
| 4.2.2.1        | Penyebab Konflik .....                | 98        |
| 4.2.2.2        | Proses Terjadinya Konflik .....       | 102       |
| 4.2.2.3        | Proses Manajemen Konflik .....        | 114       |

|                |                                 |     |
|----------------|---------------------------------|-----|
| 4.3            | Pembahasan .....                | 127 |
| 4.3.1          | Komunikasi Organisasi .....     | 127 |
| 4.3.1.1        | Sifat Aliran Informasi .....    | 129 |
| 4.3.1.2        | Arah Aliran Informasi.....      | 133 |
| 4.3.2          | Manajemen Konflik .....         | 139 |
| 4.3.2.1        | Penyebab Konflik.....           | 139 |
| 4.3.2.2        | Proses Terjadinya Konflik ..... | 140 |
| 4.3.2.3        | Proses Manajemen Konflik.....   | 145 |
| BAB V          | .....                           | 154 |
| 5.1            | Simpulan Penelitian.....        | 154 |
| 5.2            | Saran Penelitian .....          | 155 |
| DAFTAR PUSTAKA | .....                           | 156 |
| LAMPIRAN       |                                 |     |