

FUNGSI KEPEMIMPINAN DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI

UNTUK MENGELOLA KONFLIK

**(Studi Deskriptif Kualitatif pada Chief Executive Officer PT. Rajawali
Indonesia Communication dalam konflik Afgan pada Prambanan Jazz
2017)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Muhamad Zakiudin

13730070

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Muhamad Zakiudin
Nomor Induk : 13730070
Proram Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Advertising*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 22 Juni 2018

Yang Menyatakan,



Muhamad Zakiudin

NIM. 13730070



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhamad Zakiudin
NIM : 13730070
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM MENGELOLA KONFLIK
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Chief Executive Officer PT. Rajawali Indonesia
Communication dalam Konflik Prambanan Jazz 2017)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2 November 2018

Pembimbing

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
NIP : 19600323 199103 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/1578/2018

Tugas Akhir dengan judul : FUNGSI KEPEMIMPINAN DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK MENGELOLA KONFLIK (Studi Deskriptif Kualitatif pada Chief Executive Officer PT. Rajawali Indonesia Communication dalam konflik Afgan pada Prambanan Jazz 2017)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMAD ZAKIUDIN
Nomor Induk Mahasiswa : 13730070
Telah diujikan pada : Rabu, 21 November 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
NIP. 19600323 199103 1 002

Penguji I

Drs. Bono Setyo, M.Si.
NIP. 19690317 200801 1 013

Penguji II

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si
NIP. 19730701 201101 1 002

Yogyakarta, 21 November 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN



Drs. Moehamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19680416 199503 1 004

MOTTO

“

Jangan terlalu lama merasa tertekan ,
Dan jangan pula terlalu cepat merasa aman

”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur atas petunjuk dan nikmat yang telah Allah SWT berikan, maka skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibu yang selalu mengatakan tidak sabar ingin datang dihari wisuda saya

Diri saya sendiri yang telah tabah, sabar, dan kuat menjawab pertanyaan-pertanyaan “kapan wisuda?”

Teman-teman sepermainan yang sudah jauh lebih dulu lulus dan secara tidak langsung telah memberi saya tekanan

Teman-teman ikom khususnya kelompok bermain yang tidak henti-hentinya memotivasi saya untuk jangan pernah baik pada mereka

Mantan ‘teman’ saya di ikom 2013 yang sejak pertengahan tahun ini menjadi motivasi, membuat saya ‘bergerak’ kembali dan menjadi salah satu pendorong saya mempercepat dan menyelesaikan skripsi ini

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora,

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, tuhan yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai hubungan antara komunikasi antar pribadi, kepemimpinan, dan pengelolaan konflik. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, S.Sos. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Siantari Rihartono, M.Si. selaku kaprodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Siantari Rihartono, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Bono Setyo, M. Si. selaku penguji I
5. Narasumber yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta seluruh jajaran staf Tata Usaha dan Kemahasiswaan.
7. Ibu, ayah, om, dan tante yang selalu menanyakan tentang skripsi saya ini dan berkata, “dari dulu kok bab 3 terus mas?”
8. Teman-teman semua yang selalu menanyakan pendadaranku kapan, ini buat kalian.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pribadi dan umumnya bagi semua pembaca. Peneliti mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat dan taufiq-nya sebagai balasan atas segala keikhlasannya.

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Peneliti,



Muhamad Zakiudin
NIM. 13730070

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Telaah Pustaka.....	9
E. LandasanTeori	16
1. Komunikasi Organisasi.....	16
2. Teori Kepemimpinan.....	21
a. Fungsi Instruksi	24
b. Fungsi Konsultasi	24
c. Fungsi Partisipasi.....	24
d. Fungsi Delegasi	24
e. Fungsi Pengendalian	25
3. Pengelolaan konflik	26

a. Kompetisi (<i>Competing</i>)	27
b. Kolaborasi (<i>collaborating</i>)	28
c. Kompromi (<i>compromising</i>)	28
d. Menghindar (<i>avoiding</i>)	28
e. Mengakomodasi (<i>accomodating</i>)	28
F. Kerangka Pemikiran	30
G. Metodologi Penelitian.....	31

BAB II. GAMBARAN UMUM

A. Profil PT. Rajawali Indonesia Communication.....	38
B. Visi dan misi PT. Rajawali Indonesia Communication.....	39
C. Struktur Organisasi, Jajaran Direksi, dan Fungsinya	40
D. Program Perusahaan	48
E. Prambanan Jazz 2017	49

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan.....	52
B. Fungsi Pokok Kepemimpinan dan keterkaitannya dengan Gaya Pengelolaan Konflik dalam Komunikasi Antarpribadi oleh Chief Executive Officer PT. Rajawali Indonesia	56

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	134
B. Saran	136

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 1	: Tinjauan Pustaka Penelitian	15
Tabel 2	: Struktur Organisasi	41
Tabel 3	: Informan Penelitian	55
Bagan 1	: Kerangka penelitian.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kantor PT. Rajawali Indonesia Communication.....	38
Gambar 2	: Suasana konser prambanan jazz 2017	49
Gambar 3	: Berita konflik prambanan jazz 2017 pada media online....	51
Gambar 4	: Suasana rapat kerja	60
Gambar 5	: Klarifikasi CEO di Metronews	72
Gambar 6	: Permohonan maaf CEO Rajawali Indonesia.....	91

ABSTRACT

Sejak dahulu, manusia terlahir dengan satu sifat yang pasti dimiliki yaitu selalu membutuhkan bantuan manusia lain. Hal ini biasa disebut juga komunikasi antarpribadi, yang mana memaksa mereka harus saling berkomunikasi guna mencapai tujuan tersampainya pesan yang diinginkan. Seiring berjalannya waktu, tujuan komunikasi antarpribadi ini tidak hanya sekedar agar pesan tersampaikan, tetapi lebih spesifik lagi salah satunya yaitu untuk sarana mengelola konflik.

Komunikasi antarpribadi akan selalu digunakan dimanapun, kapanpun, dan dalam situasi apapun manusia itu berada. Terlebih lagi di era digital saat ini, baik itu secara langsung, melalui telepon, atau dalam bentuk tulisan pada media sosial. Sama halnya dengan sebuah sarana untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti jika kita ingin mengambil air yang berada di sumur dengan kedalaman tertentu, maka kita membutuhkan seperangkat alat sebagai sarana mencapai tujuan tersebut.

Dunia kerja yang menuntut kerja tim akan lebih terlihat pengaruhnya ketika komunikasi antarpribadi itu diterapkan dengan baik. Seperti promotor event yang notabene merupakan dunia kerja dengan kerja tim yang sangat melekat, yang mana tidak jauh dari adanya sebuah konflik didalamnya, maka akan membutuhkan komunikasi antarpribadi yang baik khususnya dari pemimpin kepada tim. Hal ini juga yang membuat Rajawali Indonesia Communication khususnya CEO dari promotor tersebut yang mengalami perselisihan dengan artis serta komentar negatif pada media sosial maupun cetak pada Prambanan Jazz 2017. Fenomena ini tentu saja menarik untuk dibahas mengenai bagaimana mengelola konflik dengan baik, sekaligus untuk pembelajaran bagi pemula dalam dunia event organizer.

kata kunci: komunikasi antarpribadi, kepemimpinan, organisasi, konflik, prambanan jazz 2017, persepsi masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi tentunya mempunyai anggota dan juga seorang pemimpin, tanpa kedua elemen tersebut, maka tidaklah bisa disebut sebagai suatu organisasi. Jika menurut Max Weber Organisasi merupakan suatu sistem kegiatan interpersonal bertujuan yang dirancang untuk mengkoordinasikan tugas individu, maka untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan pemimpin yang mampu mengkoordinasi semua anggota dengan baik dan efektif.

Yogyakarta merupakan sebuah titik dimana nuansa modern dan tradisional bertemu dan melebur tanpa syarat. Selain terkenal dengan kota pelajar dan makanan khasnya yaitu gudeg, Yogyakarta juga merupakan kota yang menjadi salah satu daerah penting dalam perkembangan musik *genre* apapun yang ada di Indonesia. Meskipun masih belum setara dengan Jakarta atau Bandung, kota ini tetap tidak bisa diremehkan dalam hal peta permusikan di Indonesia. Banyak bermunculan gelaran-gelaran festival yang bertajuk konser musik dan budaya di Yogyakarta, salah satu yang terkenal yaitu Ngayogjazz. Ngayogjazz merupakan gelaran festival musik serta budaya tahunan yang telah lama berlangsung dan melibatkan berbagai seniman-seniman lokal sebagai otak terselenggaranya acara tahunan ini. Selain Ngayogjazz, festival musik *jazz* atau *genre* lain juga banyak yang telah sukses terelenggara di kota Yogyakarta antara lain Economics Jazz,

Festival Musik Tembi, Yogyakarta Gamelan Festival, Yogyakarta Contemporary Music Festival, dan masih banyak lagi. (<https://ngayogjazz.com/tentang/>) diakses pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib

Musik sepertinya sudah semakin lekat dengan Yogyakarta sebagai *venue* atau tempat digelarnya acara-acara musik setelah kota besar seperti Jakarta dan Bandung. Terhitung selama tahun 2017 lalu, lebih dari 10 konser musik telah terselenggara. Hal ini membuktikan bahwa kota ini memang menjadi pilihan bagi para promotor untuk menggelar konser musik. Mulai dari konser berskala lokal, nasional, hingga konser berskala internasional baik musik bergenre jazz, pop, dan juga rock telah mampu memikat masyarakat Yogyakarta. (<http://jadwalevent.web.id/tag/jadwal-acara-yogyakarta>) diakses pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib

Beberapa tahun terakhir muncul konser musik berskala internasional yang diselenggarakan di Yogyakarta. Bahkan dapat dikatakan bahwa konser itu merupakan salah satu *event* tahunan yang diadakan oleh PT. Rajawali Indonesia. Prambanan Jazz International Music Festival adalah konser musik bergenre jazz yang sudah berjalan ketiga kalinya terhitung mulai dari tahun 2015 awal diselenggarakannya konser tersebut. Pada konser pertamanya, festival musik bertajuk Prambanan Jazz Music Festival ini sudah mampu mendatangkan musisi jazz ternama luar negeri, Kenny G. Hal ini tentu menjadi sebuah gebrakan yang luar biasa bagi pertumbuhan kota Yogyakarta, baik dari segi seni, maupun daya tarik pariwisatanya. (

<http://rajawaliindonesia.com/>) diakses pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib

Peneliti merasa tertarik dengan kemunculan satu festival musik tersebut, dan setelah mencari tahu siapa pihak penyelenggara festival musik berskala internasional di Yogyakarta tersebut, adalah Rajawali Indonesia Communications. PT. Rajawali Indonesia Communications merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *event organizer* khususnya dibidang musik, atau bisa disebut sebagai Promotor musik, yang juga berasal dari kota Yogyakarta. Singkatnya, jika *Event Organizer* itu yang melaksanakan sebuah acara. Sedangkan promotor, yaitu perusahaan yang mendatangkan artis. Selama dua tahun terakhir, rajawali Indonesia mampu muncul sebagai promotor yang diperhitungkan dalam dunia industri promotor musik. Setelah sukses membawa musisi jazz internasional, Kenny G pada konser pertamanya, Rajawali mampu mengulang kesuksesan pada prambanan jazz kedua. Mereka kembali mendatangkan musisi ternama luar negeri, boys II men dan berbagai musisi dalam negeri. Pada saat itu rajawali indonesia juga menambah durasi konser nya menjadi 2 hari berturut-turut.

Pada konser ketiga tahun 2017, rajawali indonesia bertujuan untuk meningkatkan kualitas *event* tahunan, Prambanan Jazz tersebut. Rajawali menambah lagi durasi waktu menjadi 3 hari berturut-turut, dan juga menambah jumlah musisi yang tampil pada festival tersebut. Pada konser ketiganya itu, Prambanan Jazz menghadirkan penyanyi legendaris internasional, Sarah Brightman. Sarah Brightman merupakan penyanyi

legendaris dengan 200 penghargaan platinum dan emas, serta ia juga merupakan peraih nominasi Grammy Award. Hal ini membuat pihak promotor, Rajawali Indonesia untuk memberikan pelayanan terbaik untuk sang legenda. Dari musisi lokal, terdapat banyak artis-artis papan atas indonesia yang juga menjadi penampil pada Prambanan Jazz 2017. Raisa, Isyana Sarasvati, hingga Afgan juga masuk pada *line up* artis yang tampil pada gelaran Prambanan Jazz tahun 2017 tersebut.

Hari pertama festival musik tersebut berjalan lancar, namun dihari kedua, Rajawali Indonesia sebagai promotor mengalami sebuah puncak masalah bagi Prambanan Jazz 2017. Pada hari kedua adalah giliran penyanyi legendaris Sarah Brightman untuk tampil di panggung Prambanan Jazz 2017. Festival tersebut mempunyai dua *stage* atau panggung, satu panggung untuk festival show yang diisi oleh artis dalam negeri dan satu lagi untuk spesial show yang diisi oleh artis luar negeri, salah satunya ialah Sarah Brightman. Jadwal yang tertera yaitu panggung spesial show akan tampil setelah panggung festival show sudah selesai atau dengan kata lain pihak dari Sarah Brightman tidak berkenan jika ada artis lain yang sama-sama tampil di panggung festival, karena alasan akan terganggunya orkestra yang mengiringinya bernyanyi.

Sedangkan kondisi di panggung festival pada hari kedua, jadwal yang awalnya sudah diatur dalam *rundown* acara justru mengalami kemunduran waktu dari awal. Pada *rundown* ditulis bahwa festival show dimulai pada pukul 13.00 wib, namun pada prakteknya ternyata jam 15.30 wib acara baru

saja dimulai karena alasan *checksound* para artis yang terlambat. Akibatnya, penampil terakhir panggung festival pada hari kedua kehabisan waktu untuk tampil karena di panggung spesial, Sarah Brightman sudah bersiap akan tampil. Afgan yang notabene merupakan artis papan atas yang mempunyai penggemar sangat banyak, pada waktu itu menjadi korban atas keterlambatan waktu atau durasi. Berakibat pada pemangkasan durasi tampilnya Afgan Syahreza. Pada akhirnya pihak panitia memaksa memberhentikan penampilan Afgan di panggung demi tetap terselenggaranya aktivitas panggung spesial yang notabene akan diisi oleh penyanyi sekaligus musisi legendaris dunia. Pihak panitia beranggapan bahwa jika mereka memaksakan Afgan untuk tetap meneruskan tampil, sedangkan pihak Sarah Brightman mengancam akan *walkout* jika ada penampil lain yang akan mengganggu orkestra nya.

(<https://www.cnnindonesia.com/hiburan/kisah-diusirnya-afgan-dari-panggung-prambanan-jazz-festival>) diakses pada tanggal 11 januari 2018 pukul 10.30 wib

Hari kedua festival Prambanan Jazz 2017 pun akhirnya telah selesai dan bersiap untuk hari ketiga. Dengan konflik yang terjadi pada hari kedua tersebut, keesokan harinya banyak dari berbagai media mulai dari koran sampai media sosial twitter, facebook, dan instagram memberitakan tentang kekecewaan Afgan Syahreza pada malam hari kedua Prambanan Jazz 2017. Rajawali Indonesia sebagai promotor acara tersebut secara otomatis mendapat hujatan dari para warganet dan netizen berkat pemberitaan

tersebut. Namun setelah acara Prambanan Jazz 2017 telah selesai, satu hari setelahnya CEO (Chief Executive Officer) Rajawali Indonesia langsung melakukan tindakan klarifikasi terhadap semua pemberitaan yang tersebar di berbagai media.

Setelah mengadakan klarifikasi, dengan cepat media-media online maupun cetak mengklarifikasi pemberitaan tentang Prambanan Jazz 2017 dengan Afgan Syahreza. Bahkan dalam pemberitaan klarifikasi tersebut sudah tertera permintaan maaf dari pihak promotor dan juga dari pihak Afgan yang merespon klarifikasi tersebut. Dalam klarifikasinya, CEO Rajawali Indonesia juga menyampaikan bahwa hal itu tidak akan membuatnya berhenti untuk menyelenggarakan festival Prambanan Jazz keempatnya pada tahun 2018, dan juga mereka berharap Afgan untuk tetap bersedia tampil pada gelaran Prambanan Jazz 2018.

(<http://www.tribunnews.com/seleb/penjelasan-panitia-soal-insiden-yang-terjadi-di-panggung-afgan-pada-prambanan-jazz-festival>) diakses pada tanggal 11 januari 2018 pukul 10.30 wib

Dalam suatu perusahaan tentunya mempunyai visi dan misi maupun target yang harus dicapai. Jika melihat dari sepak terjang PT. Rajawali Indonesia, seorang pemimpin akan berperan penting dalam mengelola konflik yang ada dan menghindarkan perusahaannya dari perselisihan. Seorang pemimpin dengan kemampuan mengambil keputusan yang cepat dan tepat akan selalu disegani oleh karyawannya maupun relasi bisnisnya. Selain itu, untuk mencapai target atau visi dan misi tersebut sebuah

perusahaan harus bekerjasama dengan baik, antara pemimpin dan juga karyawannya.

Seperti halnya yang dijelaskan pada surat Al-Anbiya ayat 73 :

وَجَعَلْنَاهُمْ أُمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ
الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ

Artinya : *“dan kami menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah kami, dan kami wahyukan kepada mereka agar berbuat kebaikan, melaksanakan sholat, dan menunaikan zakat, dan hanya kepada Kami mereka menyembah”*

Ayat diatas menjelaskan bahwa seorang pemimpin harus mampu mengatur dan memberi arahan kepada bawahannya kearah yang benar dan tepat, karena fungsi pemimpin adalah usaha mempengaruhi dan mengarahkan karyawan untuk bekerja keras, memiliki semangat tinggi, dan memotivasi tinggi guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Selain itu, fungsi pemimpin dalam mempengaruhi dan mengarahkan individu atau kelompok bertujuan untuk membantu organisasi bergerak kearah pencapaian sasaran. Dengan demikian, inti kepemimpinan bukan semata terletak pada kedudukannya dalam organisasi, melainkan bagaimana pemimpin melaksanakan fungsinya sebagai pemimpin.

Berdasarkan fenomena yang terpapar diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana sebenarnya CEO (Chief Executive Officer) dari PT. Rajawali Indonesia Comuncations sebagai pemimpin menggunakan fungsi

kepemimpinannya dalam komunikasi organisasi guna untuk mengelola konflik perusahaan pada Prambanan Jazz 2017.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana fungsi kepemimpinan CEO PT. Rajawali Indonesia Communication dalam komunikasi organisasi guna untuk mengelola konflik perusahaan pada Prambanan Jazz”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan konflik menggunakan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh Chief Executive Officer (CEO) PT. Rajawali Indonesia Communications.

Selain memiliki tujuan, sebagai penelitian yang baik tentu saja memiliki manfaat di bidangnya dalam jangka waktu pendek atau pun jangka panjang. Seperti penelitian ini memiliki beberapa manfaat bagi pembaca, objek yang diteliti dan bagi penulis sendiri. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dan penulis sendiri, serta berkontribusi dalam pengembangan

ilmu komunikasi, khususnya dibidang komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh seorang Chief Executive Officer.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi mahasiswa ilmu komunikasi serta para praktisi komunikasi agar mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi yang digunakan oleh seorang Chief Executive Officer untuk mengelola konflik pada suatu perusahaan.

D. Telaah Pustaka

Sebelum peneliti memaparkan analisis dalam penelitian ini, sudah ada beberapa literatur penelitian mengenai komunikasi antarpribadi. Sebagai pemantik dan bahan referensi, peneliti membandingkan hasil penelitian satu dengan yang lainnya, diantaranya :

1. Pertama, peneliti menelaah dari skripsi Emy Ika Pranantiwi (2008) mahasiswa program studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang mengangkat penelitian dengan judul **“Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Penyiar (Studi Kasus Di Radio Unisi Yogyakarta)”**.

Peneliti Ika meletakkan fokus penelitiannya pada proses bagaimanakah komunikasi organisasi sebagai upaya dalam meningkatkan mutu penyiar. Dalam hal ini yang menjadi persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu sama-sama berfokus pada kajian komunikasi organisasi, namun perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian, jika peneliti

Ika menggunakan subjek penelitian penyiar di radio Unisi Yogyakarta, Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan subjek penelitian seorang Chief Executive Officer (CEO) dan objek penelitiannya pada PT. Rajawali Indonesia Communication. Persamaan lainnya yaitu penggunaan analisis deskriptif-kualitatif untuk memperoleh data penelitian.

Adapun hasil penelitian oleh Ika yang menunjukkan bagaimana upaya peningkatan mutu penyiar di radio Unisi Yogyakarta, yaitu dengan adanya iklim komunikasi yang baik antara komunikasi formal dan informal. Keduanya dipadukan untuk menjalankan hubungan dalam pekerjaan.

2. Kedua, peneliti menelaah skripsi dari Widyasari Prastyaningrum (2015) mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang mengangkat penelitian dengan judul ***“Komunikasi Organisasi dalam upaya membangun iklim Supportiveness (Studi Deskriptif pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)”***

Penelitian oleh Widyasari Prastyaningrum (2014) meletakkan fokus penelitiannya pada bagaimana komunikasi organisasi mampu membangun sebuah iklim *supportiveness* yang terjadi pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Dalam hal ini yang menjadi persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama berfokus pada kajian komunikasi organisasi dan sama-sama menggunakan jenis

penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Namun disini terdapat beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu pada subjek penelitiannya. Penelitian oleh Widyasari Prastyaningrum (2014) yaitu karyawan Hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai subjek, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Chief Executive Officer (CEO) PT. Rajawali Indonesia Communication.

Adapun hasil penelitian oleh Widyasari Prastyaningrum (2014) yang menunjukkan bahwa iklim *Supportiveness* pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta mampu dibangun dengan adanya komunikasi organisasi yang diterapkan, selain itu juga karena dengan adanya interaksi komunikasi organisasi yang dilakukan merupakan bentuk awal kedekatan dari karyawan yang selanjutnya kedekatan tersebut menjadikan sikap dukungan atau *Supportiveness* antar semua divisi membangun dukungan agar dapat mencapai tujuan bersama hotel Inna Garuda. Kemudian iklim *Supportiveness* tersebut nampak pada peristiwa Deskripsi, Orientasi Masalah, Spontanitas, Empathy, Kesetaraan, dan Provisionalism.

3. Ketiga, peneliti menelaah skripsi dari Ujang Rusli Suherli (2015) mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan mengangkat judul ***“Peran Humas Dalam Mengelola konflik (Studi Deskriptif Kualitatif***

***Rencana Pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan
Temon kabupaten Kulonprogo periode April-Oktober 2014)***

Penelitian oleh Ujang Rusli Suherli (2015) meletakkan fokus penelitiannya pada bagaimana peran humas mampu mengelola konflik dengan baik pada rencana pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan Temon Kabupaten kulonprogo periode April-Oktober 2014. Dalam hal ini terdapat perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Ujang Rusli dengan yang peneliti lakukan, perbedaan tersebut terletak pada subjek penelitian, jika Ujang Rusli menggunakan humas sebagai subjek penelitian, maka peneliti menggunakan pemimpin atau Chief Executive Officer (CEO) PT. Rajawali Indonesia Communication sebagai subjek penelitian. Kemudian adapun yang menjadi persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama berfokus pada manajemen konflik yang ada dalam suatu organisasi dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif.

fokus penelitian ini adalah bagaimana peran humas dalam mengelola konflik. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal, media komunikasi, pendekatan komunikasi interpersonal, tujuan komunikasi interpersonal dan kinerja dakwah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama menggunakan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, serta jenis penelitian kualitatif dengan

metode deskriptif. Adapaun perbedaan antara kedua penelitian ini yaitu fokus penelitian, fokus penelitian pada skripsi Arkhani Luthfie berfokus pada takmir dan anggotanya untuk meningkatkan kinerja dakwah, namun peneliti berfokus pada komunikasi antar pribadi yang dilakukan komunikator Chief Executive Officer dalam mengelola konflik yang ada pada perusahaan.

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana peran humas serta proses kerjanya sehingga mampu mengelola konflik dengan baik, yaitu Peran Humas Pemkab Kulon Progo bertanggung jawab dalam mengelola konflik di Kecamatan Temon terkait rencana pembangunan Bandara Internasional. Humas melakukan sosialisasi dan pemecahan masalah secara informal dengan melakukan pendekatan-pendekatan terhadap warga yang akan terkena dampak mega proyek Bandara yang dikemas dalam bentuk kegiatan safari ramadhan, syawalan, takziah, memberi bantuan sarana dan prasarana kepada masyarakat, melakukan negosiasi terhadap warga dan media, melakukan pendekatan judicial dan legislatif dengan pihak kepolisian, DPRD, Camat, dan Kepala Desa dari lima wilayah terdampak Bandara dalam bentuk musyawarah guna merumuskan solusi pemecahan masalah yang sedang terjadi. Serta memberikan informasi yang aktual sesuai dengan keadaan yang sebenarnya kepada masyarakat dan media terkait pembangunan Bandara di Kecamatan Temon dan menerapkan hukum tambahan bagi warga yang berbuat vandalisme.

Guna mengantisipasi adanya ketimpangan penelitian, maka peneliti akan memperjelas tinjauan pustaka yang memperlihatkan persamaan dan perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya dengan menggunakan tabel matrik sebagai berikut :

Tabel 1
Matrik Tinjauan Pustaka

No	Peneliti	Judul	Lokasi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Emy Ika Pranantiwi (2008)	<i>Komunikasi Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Penyiar (Studi Kasus Di Radio Unisi Yogyakarta)</i>	Radio Unisi Yogyakarta	Implementasi iklim komunikasi yang baik antara komunikasi formal dan informal	Tema, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, serta metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi	Perbedaannya terletak pada permasalahan penelitian, subjek dan objek penelitian, serta tujuan penelitian, dan lokasi penelitian.
2.	Widyasari Prastyaningrum (2015)	<i>Komunikasi Organisasi dalam upaya membangun iklim Supportiveness (Studi Deskriptif pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)</i>	Hotel Inna Garuda Yogyakarta	Adanya komunikasi organisasi yang baik yang kemudian membangun iklim supportiveness. Dan kemudian terwujud dalam peristiwa Deskripsi, Orientasi Masalah, Spontanitas, Emphaty, Kesetaraan, dan Provisionalism	Tema penelitian, metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, serta metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Perbedaannya terletak pada permasalahan penelitian, objek dan subjek, tujuan penelitian, dan lokasi penelitian.
3.	Ujang Rusli Suherli (2015)	<i>Peran Humas Dalam Mengelola konflik (Studi Deskriptif Kualitatif Rencana Pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan Temon kabupaten Kulonprogo periode April-Oktober 2014)</i>	<i>Kecamatan Temon kabupaten Kulonprogo</i>	Implementasi Pendekatan dengan menggunakan komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, dan sosiologis antara humas dengan warga	Tema penelitian, menggunakan pendekatan kualitatif, serta metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.	Perbedaannya terletak pada permasalahan penelitian, objek dan subjek, tujuan penelitian, dan lokasi penelitian.

Sumber : Olahan peneliti

E. Landasan Teori

Teori merupakan dasar dari sebuah penelitian. Landasan teori ini digunakan oleh peneliti dalam menentukan unit-unit analisis serta menginterpretasikan data hasil penelitian. Teori yang akan peneliti gunakan yaitu :

1. Komunikasi organisasi

Menurut Max Weber dalam buku *Teori Komunikasi Organisasi* (2009), Organisasi sendiri mempunyai definisi sebagai suatu sistem kegiatan interpersonal bertujuan yang dirancang untuk mengkoordinasikan tugas individu. Maka, komunikasi organisasi bisa diartikan sebagai proses pengiriman atau pertukaran pesan serta makna dalam suatu sistem kegiatan interpersonal yang bertujuan untuk mengkoordinasikan tugas-tugas dari setiap individu yang terlibat dalam organisasi tersebut.

Sementara itu, menurut Arnold dan Feldman (1986) komunikasi organisasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara orang-orang dalam suatu organisasi. Dimana didalamnya terdapat empat tahapan komunikasi yang meliputi : *attention (atensi/perhatian)*, *comprehension (komprehensi)*, *acceptance true (kebenaran dan fakta)*, *retention (retensi)*.

A. Karakteristik Komunikasi Organisasi

Sedangkan dalam satuan sosial dapat dikatakan sebagai organisasi apabila didalamnya terdapat organ-organ atau elemen-

elemen yang menjalankan tugasnya masing-masing. Menurut Henry Mintzberg secara umum sebuah organisasi setidaknya memiliki 5 elemen berikut ; (Morissan, 2009:14)

1. *The operating core*, yaitu para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berkaitan dengan produksi, baik barang maupun jasa.
2. *The strategic apex*, yaitu seorang pemimpin atau Manajer teratas yang bertanggungjawab penuh atas organisasi tersebut.
3. *The middle line*, yaitu para manager yang menjadi penghubung antara *operating core* dengan *strategic apex*.
4. *The technostructure*, yaitu mereka yang ditugaskan melaksanakan suatu bentuk standarisasi secara khusus dalam organisasi.
5. *The staff support*, yaitu orang-orang yang mengisi unit staf yang memberikan jasa guna mendukung jalannya organisasi.

B. Komunikator

Menurut Dominick dalam (Morissan, 2013:17), proses komunikasi berawal dari sumber (source) atau pengirim pesan yaitu di mana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Dalam arti luas, komunikator didefinisikan sebagai orang-orang

yang menyampaikan lambang-lambang, bermakna atau pesan yang mengandung ide, informasi, opini, kepercayaan, dan sebagainya kepada orang lain. (Suranto, 2011:119)

Sedangkan menurut Devito (1978), komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Maka dari itu, komunikator yang dimaksud disini merupakan komunikator yang berperan dalam suatu komunikasi antarpribadi, karena komunikator yang dimaksud ialah individu yang mengambil prakarsa ataupun sedang melakukan komunikasi dengan individu atau kelompok yang lain.

Berdasarkan pendapat Tan dalam (Suranto, 2011:119), karakteristik komunikator yang mencakup keahlian atau kredibilitas, daya tarik dan keterpercayaan, merupakan faktor yang sangat berpengaruh dan menentukan keberhasilan komunikator dalam melaksanakan komunikasi. Fungsi komunikator adalah mengatur perasaan dan pikirannya dalam bentuk penyusunan pesan untuk membuat komunikan menjadi tahu atau berubah sikap, pendapat dan perilakunya. Komunikator sebagai personal memiliki pengaruh cukup besar terhadap komunikan bukan hanya dilihat dari kemampuan menyampaikan

pesan, akan tetapi juga menyangkut berbagai aspek karakteristik komunikator. Lebih lanjut menjelaskan bahwa keefektifan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh komunikasi tetapi juga diri komunikator.

1) Kredibilitas Komunikator

Kredibilitas atau kewibawaan seorang komunikator sangat penting dalam proses komunikasi antar pribadi, karena semakin berwibawa seorang komunikator di mata komunikan, maka akan semakin mudah mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku komunikan. Menurut Garna (1991) dalam (Suranto, 2011:120), terdapat tiga indikator yang menentukan kredibilitas komunikator, diantaranya :

a) Keahlian

Kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik atau pesan yang disampaikan kepada komunikan. Keahlian tergantung pada keterampilan pengalaman, kemampuan dan kecerdasan.

b) Keterpercayaan

Tingkat yang menunjukkan sejauh mana seorang sumber dipercaya dan mampu mengkomunikasikan pendiriannya tanpa prasangka. Keterpercayaan adalah kesan komunikan tentang komunikator yang

berhubungan dengan watak. Sumber yang dipercaya akan lebih mudah meyakinkan komunikator.

c) Empati

Seorang komunikator harus merasakan apa yang dirasakan orang lain, agar komunikasi secara efektif dengan komunikan dari strata sosial yang lain dapat terlaksana. Meskipun antara komunikator dan komunikan berbeda latar belakang, komunikasi tidak akan gagal.

2) Daya Tarik Komunikator

Selain kredibilitas, komunikator harus mempunyai daya tarik tersendiri dalam menyampaikan pesan, untuk mempengaruhi komunikan, yaitu :

a) Daya tarik fisik (physical attractiveness)

Daya tarik secara fisik memudahkan tercapainya simpati dan perhatian orang, sehingga lebih efektif dalam mempengaruhi orang lain, diperlakukan lebih sopan, dan menjadi pusat perhatian.

b) Kesamaan

Seorang komunikator mempunyai kesamaan dengan komunikan akan memberi daya tarik sendiri, dibanding komunikator yang memiliki perbedaan banyak hal dengan komunikan.

c) Keakraban

Seorang komunikator yang akrab dengan komunikan akan lebih menarik dan akhirnya menjadikan komunikasi efektif. Seorang komunikan akan lebih menyenangi komunikator yang memiliki hubungan erat dengan dirinya.

2. Teori Kepemimpinan

Membahas tentang kredibilitas seorang komunikator dalam komunikasi antar pribadi yang terjadi pada suatu organisasi tentunya

sangat lekat dengan seorang pemimpin dan juga sifat kepemimpinan. Dalam suatu organisasi, seorang pemimpin dapat dikatakan sebagai orang yang mempunyai kredibilitas tinggi sebagai komunikator. Kepemimpinan sendiri disebut sebagai suatu konsep manajemen di dalam kehidupan organisasi yang mempunyai kedudukan strategis dan merupakan gejala sosial yang selalu diperlukan dalam kehidupan kelompok. Kepemimpinan memiliki kedudukan strategis karena kepemimpinan merupakan titik sentral dan dinamisor seluruh proses kegiatan organisasi. Sehingga kepemimpinan mempunyai peranan sentral di dalam menentukan kebijakan dalam organisasi sesuai sumber-sumber yang ada.

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian, dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan, dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi (Veithzal Rivai dan Dedy Mulyadi, 2012:2).

Sedangkan Hani Handoko T. (2003:294) berpendapat kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan

kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Para pemimpin juga memainkan peranan kritis dalam membantu kelompok, organisasi, atau masyarakat untuk mencapai tujuan mereka. Mengacu dari kedua definisi diatas, maka Thoha dalam Veithzal Rivai, Bachtiar, dan Boy Rofli Amar (2013:3) mendefinisikan kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar supaya mereka mau diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Mengingat besarnya arti kepemimpinan dalam organisasi, maka seseorang pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya, pemimpin harus mampu menggali potensi-potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.

A. Fungsi kepemimpinan

Fungsi dapat diartikan sebagai sekelompok aktivitas yang diatur dan diharapkan dari seseorang pada jenis yang sama berdasarkan pelaksanaannya atau jabatannya khususnya pemimpin. Pemimpin memiliki fungsi yang tiap fungsinya membawa harapan bagaimana pimpinan berperilaku pada organisasi. Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antar individu di dalam situasi sosial suatu kelompok atau organisasi.

Veithzal Rivai (2012:53) berpendapat, secara operasional fungsi pokok kepemimpinan dapat dibedakan dalam lima jenis, yaitu:

1) Fungsi instruksi

Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

2) Fungsi konsultasi

Konsultasi dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik (feedback) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Dengan menjalankan fungsi konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pimpinan akan mendapat dukungan dan lebih mudah menginstruksikannya, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.

3) Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam

melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semaunya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerja sama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksana.

4) Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang, membuat/menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.

5) Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses/efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan pengarahan, koordinasi, dan pengawasan.

3. Pengelolaan Konflik

Menurut Webster (1966) istilah *conflict* sendiri didalam bahasa aslinya berarti suatu perkelahian, peperangan, atau perjuangan, yaitu berupa konfrontasi fisik antara beberapa pihak. Tetapi arti kata itu kemudian berkembang dengan masuknya ketidaksepakatan yang tajam atau oposisi atas berbagai kepentingan, ide, dan lain-lain. Namun teori kembali dibenarkan melalui definisi Webster yang kedua mengenai konflik, yaitu konflik berarti persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dapat dicapai secara simultan. (Dean G. Pruitt dan Jeffery Z. Rubin, 2009:9)

Dari definisi Webster diatas, dapat disimpulkan bahwa kita sebagai individu tidak akan bisa terbebas dari konflik dalam kehidupan bersosial sehari-hari. Konflik akan selalu timbul baik itu antara diri kita dengan individu lain, dengan kelompok lain, ataupun dengan diri kita sendiri. Konflik akan selalu terjadi jika dalam sebuah hubungan antar individu ataupun kelompok terdapat perbedaan kepentingan serta tidak tercapainya aspirasi dan keinginan salah satu pihak tersebut, sehingga muncul perdebatan, perselisihan, dan peperangan dalam arti sosial.

Sedangkan dalam kajian buku (Wirawan, 2013:129) pengelolaan konflik didefinisikan sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Konflik merupakan suatu fenomena yang sering kali tidak bisa dihindari dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pengelolaan konflik harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Berikut adalah tujuan-tujuan dari pengelolaan konflik : (Wirawan, 2013:132)

- a. Mencegah gangguan pada anggota organisasi untuk memfokuskan diri pada visi, misi, dan tujuan organisasi
- b. Memahami orang lain dan keberagaman
- c. Meningkatkan kreativitas dan inovasi
- d. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan berdasarkan pemikiran berbagai informasi dan sudut pandang
- e. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik

Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann (1974) mengembangkan taksonomi gaya pengelolaan konflik berdasarkan dua dimensi; pertama, kerjasama pada sumbu horizontal dan kedua, keasertifan pada sumbu vertikal. Dalam (Wirawan, 2013:140) Thomas dan Kilmann mengemukakan lima jenis gaya pengelolaan konflik :

1. Kompetisi (*competing*)

Gaya pengelolaan konflik ini merupakan gaya yang berorientasi pada kekuasaan, dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik dengan biaya lawannya.

2. Kolaborasi (*collaborating*)

Gaya pengelolaan konflik ini merupakan upaya bernegosiasi untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat konflik. Tujuannya adalah untuk mencari alternatif, dasar bersama, dan sepenuhnya memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat konflik.

3. Kompromi (*compromising*)

Dengan menggunakan strategi mencari alternatif titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka. Gaya pengelolaan ini berada ditengah antara gaya kompetisi dan kolaborasi. Dalam keadaan tertentu, kompromi dapat berarti membagi perbedaan antara dua posisi dan memberikan konsensi untuk mencari titik tengah.

4. Menghindar (*avoiding*)

Dalam gaya pengelolaan konflik ini, kedua belah pihak yang terlibat konflik berusaha menghindari konflik. Menurut Thomas dan Kilmann bentuk menghindari bisa berupa; menjauhkan diri dari pokok masalah, menunda pokok masalah hingga waktu yang tepat, dan menarik diri dari konflik yang mengancam dan merugikan.

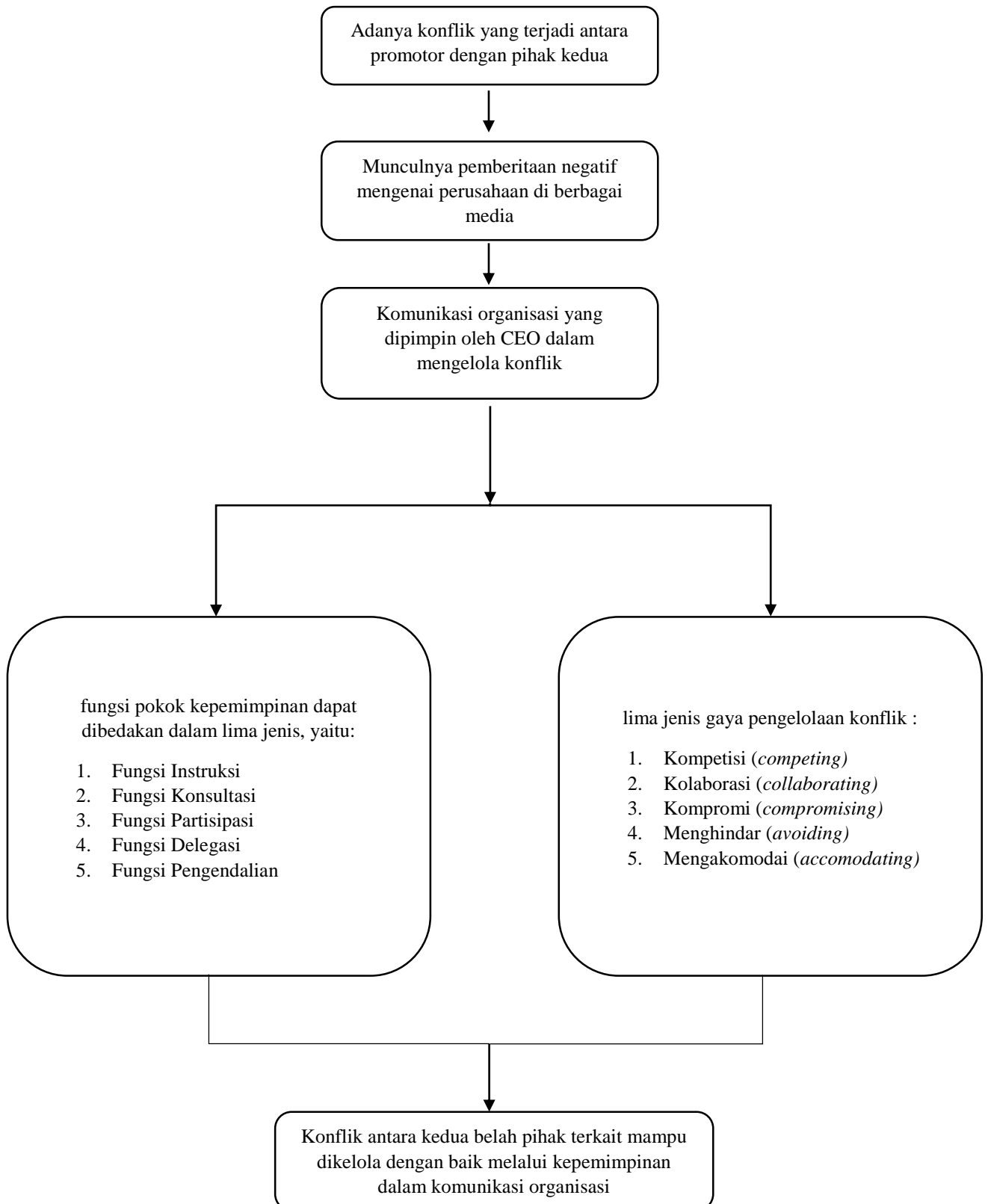
5. Mengakomodasi (*accomodating*)

Gaya pengelolaan konflik yang terjadi pada saat seseorang mengabaikan kepentingan dirinya sendiri dan berupaya

memuaskan kepentingan lawan konfliknya. Agar dapat sukses dalam menggunakan gaya pengelolaan konflik ini, pihak yang terlibat memerlukan keterampilan.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2005:56). Sedalam-dalamnya diartikan bahwa tidak dibatasi oleh jumlah (kuantitas) sampel maupun informan seperti yang digunakan dalam metode kuantitatif. Namun, penelitian dapat berhenti jika informasi atau data yang diperoleh peneliti sudah cukup untuk menjelaskan fenomena yang peneliti angkat.

Penelitian jenis deskriptif bertujuan membuat skripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta dan sifat populasi atau objek peneliti tertentu (Kriyantono, 2009:67). Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih oleh peneliti karena ingin mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh seorang Chief Executive Officer (CEO) dalam mengelola konflik.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sumber utama peneliti, yaitu memiliki data-data mengenai variabel yang akan diteliti (Sugianto, 2009:224). Subjek dalam penelitian ini adalah Chief Executive

Officer (CEO) pada PT. Rajawali Indonesia Communication sebagai komunikator yang menerapkan komunikasi antarpribadi.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus masalah yang ingin diketahui oleh peneliti dari subjek penelitian. Objek dari penelitian ini adalah bagaimana komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh Chief Executive Officer (CEO) dalam mengelola konflik perusahaan.

3. Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Rosady Ruslan (2006) menjabarkan mengenai data primer dan data sekunder sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Data tersebut berupa opini, observasi langsung terhadap suatu benda, kejadian dan hasil dari suatu pengujian tertentu. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui interview atau wawancara dengan Chief Executive Officer (CEO) PT. Rajawali Indonesia Communication.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal khusus, pasar modal, perbankan, dan keuangan. Data sekunder dapat diperoleh melalui majalah, dokumentasi dan website PT. Rajawali Indonesia Communication.

4. Teknik Pengumpulan Data

Kriyantono (2006:95) menyebutkan bahwa teknik atau metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan periset untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data merupakan salah satu instrument yang penting dalam memecahkan masalah atau penelitian yang sedang dilaksanakan.

Pendapat tersebut dibenarkan juga oleh Rosady Ruslan (2006:27) yang mengatakan dalam bukunya Metode Penelitian *Public Relations* dan komunikasi bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah dalam metode ilmiah melalui prosedur sistematis, logis, dan proses pencarian data yang valid, baik diperoleh secara langsung (*primer*) atau tidak langsung (*seconder*) untuk keperluan analisis dan pelaksanaan pembahasan (*process*) suatu riset secara benar untuk menemukan kesimpulan, memperoleh jawaban (*output*) dan sebagai upaya untuk memecahkan suatu persoalan yang dihadapi oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara periset untuk mendapatkan informasi kepada informan, seseorang yang mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Kriyantono, 2009:98). Wawancara dilakukan untuk memperoleh data primer dari subjek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yaitu, Chief Executive Officer (CEO) dari PT. Rajawali Indonesia Communication dan satu pihak lain yang pernah bermasalah dengan PT. Rajawali Indonesia Communications.

b. Observasi

Observasi dalam suatu penelitian diartikan dalam hal kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut (Kriyantono, 2006:108). Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengamati secara langsung keadaan kantor serta mengamati Chief Executive Officer (CEO) dalam menerapkan komunikasi antarpribadi untuk mengelola konflik yang ada.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif

(kriyantono, 2006:120). Metode ini digunakan untuk melengkapi metode wawancara mendalam yang digunakan oleh peneliti hingga nantinya dapat mendukung analisis dan interpretasi data. Peneliti akan menggunakan dokumentasi Foto-foto, video, berita (cetak/internet), maupun arsip-arsip lain untuk dijadikan data pendukung.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang diperkenalkan oleh Milles dan Huberman (1994) yang disebut sebagai *interactive model*. Milles dan Huberman (dalam Pawito, 2007: 104) membagi model tersebut menjadi tiga komponen, yaitu:

a. Reduksi Data (*data reduction*)

Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti memilih data yang relevan dan tidak dengan penelitian. Proses ini memiliki tiga tahap, tahap pertama yaitu merupakan tahap editing, pengelompokan dan meringkas data. Tahap kedua yaitu tahap dimana peneliti menyusun kode-kode dan catatan-catatan (memo) mengenai proses penelitian sehingga peneliti dapat menemukan kelompok-kelompok, dan pola-pola pada data yang didapat peneliti.

b. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data di analisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan. Tahap ini mengaitkan data-data yang didapat peneliti dengan teori yang tepat.

c. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam model interaktif yang diperkenalkan oleh Milles dan Hubberman. Penarikan serta pengujian kesimpulan adalah tahap dimana peneliti mengimplementasikan prinsi induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan aau kecenderungan dari display data yang telah dibuat.

6. Keabsahan Data

Data yang didapat dalam suatu penelitian haruslah merupakan data yang dapat dinilai berdasarkan pendekatan yang digunakan oleh peneliti (Kriyantono, 2006: 70). Teknik keabsahan yang digunakan oleh peneliti adalah Analisis Triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia.

Analisis Triangulasi menurut Dwidjwinoto (2002) dalam Kriyantono (2006: 72) terdapat lima macam, yaitu Triangulasi Sumber, Triangulasi Waktu, Triangulasi Teori, Triangulasi Periset, dan

Triangulasi Metode. Adapun jenis triangulasi yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Triangulasi Sumber. Triangulasi Sumber merupakan analisis dengan membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Peneliti akan membandingkan data yang diperoleh oleh sumber utama dengan sumber-sumber pendukung lainnya agar mendapat data yang komprehensif.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Komunikasi Organisasi akan berjalan dengan baik jika beberapa elemennya berperan sesuai dengan porsinya. Salah satunya yaitu pada pemimpin dalam sebuah organisasi, peran serta fungsi pemimpin disini sangat berpengaruh bagi hasil komunikasi organisasi yang efektif atau tidak. Kepemimpinan merupakan salah satu sarana untuk menjalankan strategi komunikasi organisasi, yang mana didalamnya juga terdapat komunikasi interpersonal untuk prosesnya. Berawal dari selalu adanya komunikator dan juga komunikan dalam suatu komunikasi interpersonal yang terjadi dalam organisasi, kemudian pada pembahasan kali ini peneliti menjelaskan mengenai fungsi kepemimpinan dalam proses komunikasi organisasi untuk mengelola sebuah konflik organisasi itu sendiri, disini peneliti meneliti fungsi kepemimpinan dari seorang Chief Executive Officer dalam sebuah organisasi yaitu PT. Rajawali Indonesia Communcation, maka komunikator disini adalah pemimpin. Maka dari itu analisis mengenai fungsi kepemimpinan ini merupakan pembahasan yang tepat untuk mengetahui bagaimana proses mengelola konflik dengan peran fungsi kepemimpinan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai gaya pengelolaan konflik dengan fungsi pokok kepemimpinan yang dilakukan oleh CEO dari PT. Rajawali Indonesia

Communcation ketika berhadapan dengan konflik prambanan Jazz 2017. Disini peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa dari kelima jenis gaya pengelolaan konflik oleh Kenneth W. Thomas dan Ralp H. Kilmann (1974), tidak kesemuanya mempunyai keterkaitan dengan kelima fungsi pokok kepemimpinan oleh Veithzal Rivai (2012:53). Terlihat dalam setiap gaya pengelolaan konflik menghindar, hal itu tidak termasuk dalam rangkaian tahap yang dilalui CEO PT. Rajawali Indonesia Coomuniation dalam upaya mengelola konflik Prambanan Jazz 2017.

Menurut hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan kepada Chief Executive Officer PT. Rajawali Indonesia Communication, peneliti dapat menyimpulkan bahwa bapak Anas selaku Chief Executive Officer dari promotor yang bertanggungjawab pada Prambanan Jazz Festival 2017, telah mengelola konflik yang ada dengan mengaplikasikan fungsi pokok kepemimpinannya dengan beberapa gaya pengelolaan konflik menurut Kenneth W. Thomas dan Ralp H. Kilmann (1974). Berikut beberapa kesimpulan yang dapat peneliti jelaskan berdasarkan wawancara mendalam, mengenai hasil dari penelitian ini. Hal ini terlihat dalam upaya CEO mengelola konflik Prambanan jazz 2017, beliau tidak melimpahkan wewenangnya untuk mengambil keputusan guna mencari solusi atas konflik tersebut, karena sesuai dengan wawancara peneliti dengan beliau, beliau menjelaskan bahwa fungsi delegasi ini hanya akan digunakan ketika berada pada situasi dimana mengharuskannya menemui klien, rapat koordinasi

dengan klien, ataupun mengambil satu keputusan mengenai beberapa event perusahaan di tempat yang berbeda dan dalam waktu yang bersamaan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dengan hasil yang telah dipaparkan, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Untuk peneliti selanjutnya

Pada dunia industri kreatif saat ini, tetap diperlukan adanya suatu hubungan antar individu yang baik, dan hal itu membutuhkan komunikasi antarindividu yang baik dalam suatu organisasi. Satu orang pintar, cerdas, dan kreatif sekalipun akan selalu membutuhkan individu lain untuk merealisasikan idenya. Peneliti mengharapkan untuk peneliti berikutnya mampu meneliti mengenai seluk beluk dunia organisasi yang bergerak dalam industri kreatif khususnya pada bidang promotor musik dari sudut pandang lain. Sehingga kajian tentang komunikasi Antar individu dalam organisasi ini menjadi berkembang lebih cepat untuk sampai ke masyarakat.

2. Untuk PT. Rajawali Indonesia Communication

Rajawali Indonesia Communication sebagai perusahaan dibidang jasa, yaitu promotor musik yang juga merupakan salah satu promotor musik berasal dari kota Yogyakarta yang sudah mampu menyajikan gelaran musik tingkat internasional. Sudah memiliki tim yang cukup kompak dan jumlahnya pun relatif tetap dalam jangka waktu yang lama. Tim yang kompak terbukti dari berhasilnya beberapa gelaran

musik internasional yang telah dibuat, hanya saja dalam hal memberi kesempatan anak-anak muda lain untuk belajar dan terjun langsung dalam event masih kurang.

Diharapkan untuk kedepannya semakin banyak pembukaan lowongan kerja, meskipun itu hanya sebagai volunteer. Karena dengan begitu, akan dapat menjadi sarana belajar bagi mereka untuk tahu dan mengerti bagaimana seluk beluk serta suka duka mengorganisir sebuah event.

3. Untuk CEO PT. Rajawali Indonesia Communication

Diharapkan agar di event prambanan jazz selanjutnya ataupun pada event-event lain yang akan dipimpinnya, untuk lebih tegas dan teliti lagi kepada karyawan serta semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan event tersebut. Agar konflik seperti pada prambanan jazz 2017 ini tidak terulang kembali.

Daftar Pustaka

Buku :

Budyatna, M.A. dan Ganiem, M.Si. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin. 2009. *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Devito, Joseph, A, *The Interpersonal Communication Book*, Professional Book, Jakarta, 1989.

Effendy, Onong Uchyono. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Karya.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Surabaya : Kencana.

Morissan. 2008. *Management Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mulyana, Dedy. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nawawi, Hadari dan Hadari, Martini M. 2012. *Kepemimpinan yang efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Ruslan, Rusady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Grha Ilmu.

Santosa, Edi. 2014. *Manajemen Konflik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Grha Ilmu.

Internet :

<https://ngayogjazz.com/> (Diakses pada 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib)

<http://jadwalevent.web.id/> (Diakses pada 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib)

<http://rajawaliindonesia.com/> (Diakses pada 11 Januari 2018 pukul 10.00 wib)

<https://www.cnnindonesia.com/> (Diakses pada 11 Januari 2018 pukul 10.30 wib)

<http://www.tribunnews.com/> (Diakses pada 11 Januari 2018 pukul 10.30 wib)

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/> (Diakses pada 17 januari 2018 pukul 14.00 wib)

<http://prambanjazz.com/> (Diakses pada 26 juli 2018 pukul 15.30 wib)

<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-organisasi> (diakses pada tanggal 3 Desember 2018 pukul 13.30 WIB)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

INTERVIEW GUIDE

1. Unit Analisis Fungsi Pokok Kepemimpinan

A. Instruksi

1. Bagaimana cara anda memotivasi dan mengarahkan tim agar dapat melaksanakan tugas dengan benar? Dan mengapa anda selalu memberi arahan terlebih dahulu ?

B. Konsultasi

1. Bagaimana teknis atau langkah-langkah pembahasan dengan tim mengenai keputusan yang anda buat?
2. Apakah setelah anda melakukan pembicaraan mengenai keputusan anda, adakah feedback atau respon dari tim?
3. Apakah setelah anda menerima feedback atau respon dari tim, terjadi perubahan pada keputusan anda tadi? Dan mengapa terjadi / tidak terjadi perubahan?

C. Partisipasi

1. Sejauh mana keterlibatan orang lain dalam mempertimbangkan keputusan serta melaksanakannya?
2. Bagaimana kriteria orang yang anda pilih untuk terlibat dalam mempertimbangkan keputusan tersebut?

D. Delegasi

1. Apakah anda juga pernah melimpahkan wewenang kepada tim untuk membuat dan mempertimbangkan keputusan serta melaksanakannya?
2. Mengapa anda memilih untuk melimpahkan wewenang tersebut? Apakah akan lebih efektif?
3. Siapakah dan bagaimana kriteria orang yang layak anda beri wewenang tersebut? Dan mengapa?

E. Pengendalian

1. Sejauh mana anda melakukan pengendalian tim pada pelaksanaan tugas?
2. Mengapa hal tersebut perlu dan penting untuk dilakukan?

3. Unit Analisis Gaya Pengelolaan Konflik

1. Bagaimana langkah awal anda dalam menanggapi konflik afgan pada prambanan jazz 2017?
2. Bagaimana langkah-langkah selanjutnya yang anda lakukan dalam mengelola konflik afgan pada prambanan jazz 2017?

A. Kompetisi (*competing*)

1. Ketika terjadi konflik dalam prambanan jazz 17, apakah anda mengambil keputusan untuk mengelola konflik tersebut secara sepihak?
2. Dapatkah saya artikan hal tersebut bahwa anda menggunakan hak dan wewenang anda sebagai seorang CEO ketika mengelola konflik yang terjadi?

B. Kolaborasi (*collaboration*)

1. Apakah anda lebih memilih untuk bernegosiasi dengan pihak lain yang terlibat konflik untuk mengatasi konflik di prambanan jazz?
2. Sejauh mana keterlibatan mereka (orang yang terlibat negosiasi) saat pengambilan keputusan terjadi? Apakah keputusan yang diambil adalah hasil dari negosiasi atau tetap pendapat sendiri?

C. Kompromi (*compromising*)

1. Apakah anda memilih untuk memberikan kuasa kepada pihak lain yang terlibat konflik untuk mencari titik tengah demi terpenuhinya sebagian keinginan mereka? Mengapa?

D. Menghindar (*avoiding*)

1. Apakah anda lebih memilih untuk menghindari konflik, menjauhkan diri dari konflik yang mengancam, serta menunggu hingga waktu yang tepat untuk diselesaikan? Mengapa?

E. Mengakomodasi (*accomodating*)

1. Apakah anda lebih memilih untuk menuruti apa saja keinginan pihak lawan dan mengabaikan kepentingan diri (perusahaan) demi terselesaikannya konflik dengan pihak lawan? Lalu mengapa anda memilih gaya pengelolaan konflik ini?

INTERVIEW GUIDE 2 (karyawan/tim)

1. Unit Analisis Fungsi Pokok Kepemimpinan

A. Intstruksi

1. Menurut anda, Bagaimana cara CEO memotivasi dan mengarahkan tim agar dapat melaksanakan tugas dengan benar?
2. Apakah CEO selalu memberi arahan terlebih dahulu sebelum memberikan tugas kepada tim?

B. Konsultasi

1. Apakah anda dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh CEO?
2. Apakah anda sering memberikan respon atau feedback atas keputusan CEO, dan apakah beliau menerima dan menanggapi?
3. Apakah feedback dan respon yang anda berikan berpengaruh pada keputusan akhir CEO?

C. Partisipasi

1. Apakah anda juga terlibat dalam mempertimbangkan keputusan yang sebelumnya sudah diambil CEO? Sejah mana?

D. Delegasi

1. apakah anda pernah diberi wewenang oleh CEO? Dalam hal apa sajakah?
2. Bagaimana menurut anda ketika wewenang tersebut diberikan kepada anda?

E. Pengendalian

1. Apakah CEO selalu melakukan pengendalian di setiap sebelum dan sesudah pelaksanaan tugas?
2. Bagaimana cara beliau melakukan pengendalian tersebut?

3. Unit Analisis Gaya Pengelolaan Konflik

1. Bagaimana langkah awal CEO dalam menanggapi konflik aegan pada prambanan jazz 2017?
2. Apakah menurut anda langkah tersebut efektif dalam memulai pengelolaan konflik ini?

3. Bagaimana langkah-langkah selanjutnya yang CEO lakukan dalam mengelola konflik afgan pada prambanan jazz 2017?

A. Kompetisi (*competing*)

1. Apakah CEO dalam mengambil keputusan untuk mengelola konflik itu secara sepihak?

B. Kolaborasi (*collaboration*)

1. Menurut anda, Apakah CEO lebih sering untuk bernegosiasi dengan pihak lain yang terlibat untuk mengatasi konflik?
2. Menurut yang anda tahu, Sejauh mana keterlibatan mereka (orang yang terlibat negosiasi) saat pengambilan keputusan terjadi? Apakah keputusan yang diambil adalah hasil dari negosiasi atau tetap pendapat sendiri?

C. Kompromi (*compromising*)

1. Apakah anda memilih untuk memberikan kuasa kepada pihak lain yang terlibat konflik untuk mencari titik tengah demi terpenuhinya sebagian keinginan mereka?
2. Mengapa anda memilih hal tersebut?

D. Menghindar (*avoiding*)

1. Menurut yang anda tahu, apakah CEO menghindari konflik dan lebih menunggu hingga waktu yang tepat untuk pengelolaan konflik tersebut?

E. Mengakomodasi (*accommodating*)

1. Menurut anda, Apakah beliau lebih memilih untuk menuruti apa saja keinginan pihak lawan dan mengabaikan kepentingan diri (perusahaan) demi terselesaikannya konflik dengan pihak lawan?

