

MODEL KOMUNIKASI PT. SLAMET PUTRA GRESIK DALAM MENANGANI
KONFLIK PERUSAHAAN

(Studi Kasus Model Komunikasi PT.Slamet Putra Gresik dalam Menangani Konflik
Kenaikan Gaji Karyawan)

SKRIPSI



Oleh :

ARINDIO AFRILIAN
0943010074

YAYASAN KESEJAHTERAAN, PENDIDIKAN, DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2013

MODEL KOMUNIKASI PT. SLAMET PUTRA GRESIK DALAM MENANGANI
KONFLIK PERUSAHAAN

(Studi Kasus PT. Slamet Putra Gresik dalam Menangani Konflik Kenaikan Gaji
Karyawan)

Oleh:
ARINDIO AFRILIAN
NPM. 09 43010 074

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 19 Juli 2013

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji:

1. Ketua

Drs. KUSNARTO, M.Si
NIP. 1 95808 011984 021 001

JUWITO, S.Sos, M.Si
NPT. 056 700 036

2. Sekretaris

Drs. SAIFUDIN ZUHRI, M.Si
NPT. 37006 94 00351

3. Anggota

Drs. KUSNARTO, M. Si
NIP. 1 95808 011984 021 001

Mengetahui,

DEKAN

DRA. HJ. SUPARWATI, M.Si
NIP. 1 9559718 198302 2001

Judul Penelitian : MODEL KOMUNIKASI PT. SLAMET PUTRA
DALAM MENANGANI KONFLIK (Study Deskriptif
PT. Slamet Putra dalam Menangani Konflik Kenaikan
Gaji)

Nama Mahasiswa : ARINDIO AFRILIAN
NPM : 0943010074
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

DRS. KUSNARTO, M.Si
NIP. 1 95808 011984 021 001

Mengetahui,
D E K A N

DRA. HJ. SUPAWARTI, M.Si
NIP. 1 95597 181983 022 001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan Penyertaan-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Model Komunikasi PT. Slamet Putra Gresik dalam Menangani Konflik Perusahaan”

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Kusnarto, M.Si. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada penulis.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan penelitian, diantaranya:

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M. Si. selaku dekan FISIP UPN “Veteran” Jatim.
2. Bapak Juwito, S. Sos, M. Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
3. Bapak Moch. Slamet slamet selaku direktur utama dari PT. Slamet Putra Gresik.

Terima kasih atas semua dukungan fasilitas, kemudahan, kesempatan, dan pengetahuan yang diberikan kepada saya mengenai seluk beluk perusahaan. Dan

juga kepada para staff dan karyawan PT. Slamet Putra Gresik, terima kasih untuk keramah tamahan dan kerja sama selama penelitian.

4. Bapak, Ibu, dan Keluarga tercinta atas segala Doa, bimbingan, dan dukungannya selama ini yang tak pernah ada hentinya kepada peneliti.
5. Sonny, Nuke, Emon, Rendy, Shallys, terima kasih atas semua bantuan yang diberikan selama proses laporan dikerjakan.
6. Erik Setiawan. Terima kasih telah merekomendasikan PT. Slamet Putra sebagai tempat melakukan penelitian.
7. Judith Ayu Pramitasari dan sahabat sejati kontrakan (Michael Mardian, Ryan Vergiawan, Khairul Afif). Terima kasih untuk perhatian dan semangat yang diberikan selama proses pengerjaan proposal penelitian ini. Dan teman-teman lainnya yang ada di lingkungan sekitar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tak henti penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Sehingga penulis berharap kritik dan saran yang membangun demi kebaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan penelitian.

Surabaya, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Definisi Komunikasi	10
2.2.2. Fungsi Komunikasi	14
2.2.3. Tujuan Komunikasi	15
2.2.4. Hambatan Komunikasi	15

2.2.5. Komunikasi yang Efektif	17
2.3. Model Komunikasi dalam Konflik Organisasi	19
2.3.1. Definisi Konflik	19
2.3.2. Model Komunikasi	20
2.3.3. Model Lasswell	20
2.3.4. Model Shannon-Weaver	21
2.3.5. Model Newcomb	24
2.3.6. Model Jakobson	25
2.4. Komunikasi Organisasi	28
2.4.1. Definisi Komunikasi Organisasi	28
2.4.2. Komunikasi Organisasi dalam Perusahaan	31
2.5. Komunikasi Interpersonal	33
2.5.1. Definisi Komunikasi Interpersonal	33
2.5.2. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	34
2.5.3. Proses Komunikasi Interpersonal	36
2.6. Komunikasi Kelompok	38
2.6.1. Definisi Komunikasi Kelompok	38
2.6.2. Pengaruh Kelompok dalam Organisasi	39
2.7. Kerangka Berpikir	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	42
-----------------------------	----

3.2. Lokasi Penelitian	45
3.3. Subjek Penelitian dan Informan	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.5. Metode Analisis Data	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Gresik.	50
4.1.2. Gambaran Umum PT. Slamet Putra Gresik	50
4.2. Penyajian Data dan Analisis Data	52
4.2.1. Identitas Informan	54
4.3. Hasil dan Pembahasan	
4.3.1. Hasil	57
4.3.2. Pembahasan	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Dan

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

Abstraksi

Konflik dalam tubuh perusahaan merupakan sesuatu hal yang mendasar dan esensial. Dalam perusahaan, konflik mempunyai kekuatan yang dapat membangun kinerja perusahaan bila dapat ditangani dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi PT. Slamet Putra Gresik dalam menangani konflik kenaikan gaji karyawan.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Komunikasi Lasswell dan Model komunikasi Newcomb. Subyek penelitian dari penelitian ini adalah 5 narasumber yang mengetahui dan terhubung langsung dengan konflik internal perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, PT. Slamet Putra Gresik menggunakan model komunikasi Lasswell, lalu dilanjutkan dengan model komunikasi Newcomb dalam menangani konflik kenaikan gaji karyawan.

Kata kunci : Model Komunikasi, Konflik

Conflict within the company is a fundamental and essential. In this case, PT. Slamet Putra Gresik experiencing internal conflict between the management team and employees. This research aim to determine the communications model of PT. Slamet Putra Gresik in management employees salary increases conflict.

Theoretical basis used in this study are Lasswell's and Newcomb's. Research subject used are 5 informants who connected with this case.

Based on the analysis and discussion, it can be conclude that, using the Lasswell Model Communication, followed by Newcomb Model Communication in dealing with employee salary increases conflict.

Key Word : Communications Model, Conflict

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan dewasa ini telah berkembang begitu pesatnya, terutama setelah ada penemuan-penemuan baru di bidang teknologi yang membuat kehidupan manusia menjadi lebih mudah. Salah satu kebutuhan yang cukup penting dan essensial bagi masyarakat adalah kebutuhan akan informasi. Pada umumnya masyarakat selalu mencari informasi yang dianggapnya perlu untuk mereka ketahui. Manusia dapat mengikuti peristiwa-peristiwa yang terjadi disekitarnya ataupun di tempat lain, melalui informasi yang diperolehnya. Selain itu memahami kedudukan serta perannya dalam masyarakat.

Media massa adalah salah satu sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia akan informasi, informasi yang disajikan media massa merupakan kejadian atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam kehidupan manusia sehingga antara manusia dan media massa keduanya saling membutuhkan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan. Manusia membutuhkan media massa untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, sedangkan media massa membutuhkan manusia untuk mendapatkan informasi dan mengkonsumsi berita-berita yang disajikan oleh media massa tersebut.

Peran media massa dalam kehidupan sosial kerap dipandang sebelah mata secara berbeda-beda, namun tidak ada yang menyangkal atas perannya yang signifikan dalam masyarakat modern. Menurut Mc Quail dalam Winarso, peran media massa sebagai window on event and experience. Media dipandang sebagai

jendela yang memungkinkan khalayak “melihat” apa yang terjadi diluar sana. Selain itu, media massa sebagai filter atau gatekeeper yang menyeleksi berbagai hal untuk diberi perhatian atau tidak. Media massa senantiasa memilih isu, informasi atau bentuk konten lain berdasarkan standar para pengelolanya. Khalayak dipikirkan oleh media tentang apa-apa yang layak diketahui dan mendapat perhatian (Winarso, 2005:54)

Media massa terdiri dari media cetak (surat kabar, buku, baliho, majalah, tabloid) dan media elektronik (radio, televisi, video, film). Pesan-pesan yang ditayangkan media elektronik dapat mengarahkan masyarakat kearah perilaku prososial maupun antisosial. Penayangan berkesinambungan mengenai laporan kekerasan seperti aksi unjuk rasa yang belakangan terjadi, dianggap sebagai salah satu faktor yang mendorong perilaku agresif, terutama agresifitas buruh tenaga kerja, karyawan, dan karyawan untuk melakukan hal yang sama apabila keinginan dan hak mereka tidak dipenuhi oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Di sisi lain, perusahaan tidak akan tinggal diam dan tidak akan menolerir tindakan pegawai yang demikian, karena setiap kebijakan yang dibuat telah disesuaikan dengan norma, kesepakatan dan kemampuan perusahaan. Dari kesenjangan nilai itulah maka timbul konflik.

Apabila konflik diatas terus berjalan, maka hanya kerugian yang akan didapat oleh kedua belah pihak. Pegawai bisa kehilangan pekerjaannya dan aktivitas perusahaan berjalan tidak maksimal. Kemungkinan buruk lainnya bagi perusahaan apabila konflik seperti ini berkelanjutan adalah hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap kredibilitas dan loyalitas perusahaan.

Konflik adalah perbedaan pendapat antara dua atau lebih banyak anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka, atau aktivitas kerja dan atau karena mereka memiliki status, tujuan, penelitian, atau pandangan yang berbeda (Gibson, J.L. et al., 1996).

Konflik merupakan sebuah situasi dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah satu diantara mereka, tetapi tidak mungkin dicapai bersama. Karena itu, setiap perusahaan tidak boleh mengabaikannya dan harus memiliki serangkaian kesiapan tersendiri untuk mengatasi konflik. Dari berbagai konflik yang telah terjadi sebelumnya dapat dilihat ada konflik yang dapat diselesaikan dengan baik, artinya tidak melumpuhkan perusahaan, tetapi ada juga konflik yang meluluhlantakkan perusahaan tersebut. Hal penting yang dapat dipelajari dari perusahaan yang selamat dari konflik adalah kemampuannya untuk mengelola konflik dan memasukkan faktor komunikasi sebagai bagian penting dalam penyelesaian konflik, sehingga konflik tidak berlarut-larut dan bertambah parah.

PT. Slamet Putra merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa dan tenaga kerja atau yang lebih dikenal dengan sebutan outsourcing. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1979 ini merupakan usaha keluarga yang dijalankan secara turun-temurun dan berlokasi di kota Gresik. Sebelumnya perusahaan ini bergerak di bidang transportasi, namun sejak tahun 2003 PT. Slamet beralih bidang pekerjaan menjadi perusahaan penyedia jasa dan tenaga kerja.

Fenomena komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Slamet Putra umumnya berjalan dengan lancar. Mulai dari karyawan awalnya tidak saling kenal menjadi

kenal, kemudian mereka berinteraksi sehingga dapat bekerjasama dalam satu tim dengan baik. Hubungan karyawan dengan pihak manajemen juga berjalan dengan baik, aspirasi karyawan dikelola oleh mandor atau pengawas lapangan untuk disampaikan pada atasan. Demikian pula dengan jajaran direksi, mereka selalu menjaga iklim organisasi tetap kondusif dengan memberikan apa yang diminta oleh para karyawan melalui kebijakan dan kelonggaran yang sifatnya tidak merugikan perusahaan.

PT. Slamet Putra menyediakan tenaga kerja atau buruh salah satunya kepada perusahaan PT. Petrokimia Gresik. Hubungan kerjasama ini sudah dilakukan sejak 3 tahun lalu. Perjanjian kontrak kerja oleh kedua perusahaan dilakukan setiap awal tahun dan dihadiri oleh lebih dari 15 perusahaan supplier rekanan PT. Petrokimia Gresik. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan negosiasi ini berkisar antara satu hingga dua minggu.

Namun dalam kaitannya dengan hasil rapat negosiasi dan pembaharuan kontrak kerja 2012-2013 yang dilangsungkan pada bulan Februari 2012 lalu ini, antara jajaran direksi PT.Slamet Putra dengan para karyawan terjadi salah pengertian yang berujung pada timbulnya konflik dan krisis kepemimpinan dalam tubuh perusahaan. Konflik dilatar belakangi oleh perbedaan persepsi dari kedua belah pihak dalam menyikapi hasil rapat pembaharuan kontrak kerja khususnya kenaikan upah minimum karyawan.

Sebagian besar karyawan menganggap keputusan itu merugikan pihaknya. Kenaikan tarif atau upah tenaga kerja dianggap terlalu kecil dan tidak sebanding dengan target minimum perusahaan dan kerja keras mereka selama ini. Karyawan

PT. Slamet Putra menuntut kenaikan gaji mereka setara dengan karyawan tetap pada perusahaan induk PT. Petrokimia Gresik. Tuntutan karyawan ini juga tidak lepas dari adanya oknum atau pihak luar yang bermain “dibalik layar”, para oknum ini sengaja membentuk pergerakan besar-besaran di kalangan karyawan untuk memaksa perusahaan memenuhi tuntutan mereka. Oknum yang dimaksud adalah Serikat Buruh Indonesia (SBI). SBI adalah lembaga sosial yang dibentuk dengan tujuan membela dan melindungi hak-hak buruh. Namun dalam kasus ini, terindikasi bahwa SBI memiliki kepentingan sendiri dan mencemari nilai-nilai fundamental berdirinya organisasi.

Di sisi lain jajaran manajemen menganggap kesepakatan kontrak kerja dengan perusahaan induk PT. Petrokimia tidak merugikan pihak manapun. Nilai besaran gaji untuk karyawan PT. Slamet ini rasional dan tidak menyalahi undang-undang ketenaga kerjaan mengenai upah minimum regional (UMR) di kabupaten Gresik.

Selain itu keputusan ini juga menimbulkan adanya kecemburuan sosial dan kecurigaan diantara karyawan terhadap jajaran manajemen. Karena biasanya pengurangan upah atau kenaikan upah yang tidak signifikan bermuara pada tindak korupsi oleh oknum tertentu. Apalagi kabar mengenai beberapa perusahaan berskala lebih besar yang banyak terlibat kasus korupsi makin menyulut kecurigaan itu.

Konflik dalam tubuh perusahaan PT. Slamet Putra merupakan sesuatu hal yang mendasar dan esensial. Dalam organisasi, konflik mempunyai kekuatan yang dapat membangun kinerja perusahaan, karena adanya variabel yang bergerak bersama secara dinamis. PT. Slamet berfokus menyelesaikan konflik kenaikan gaji ini secara

internal, antara jajaran manajemen dan karyawan PT. Slamet. Asumsi munculnya pihak luar hanyalah untuk memanfaatkan ketegangan yang terjadi. Dalam hal ini konflik merupakan suatu proses yang wajar dalam perusahaan atau masyarakat.

Konflik tidak hanya harus diterima dan dikelola dengan baik, tetapi juga harus didorong karena konflik merupakan kekuatan untuk mendatangkan perubahan dan kemajuan dalam lembaga. Konflik antar orang di dalam organisasi tak dapat dielakkan, tetapi dapat dimanfaatkan kearah produktif bila dikelola secara baik (Cummings,1980:59). Akan tetapi sebaliknya, manajemen konflik yang tidak efektif dengan cara menerapkan sanksi yang berat bagi penentang, dan berusaha menekan bawahan yang menentang kebijakan sehingga iklim organisasi semakin buruk dan meningkatkan sifat ingin merusak. (Owens, R.G.,1991)

Seperti perusahaan lainnya, PT. Slamet Putra memiliki visi, misi serta tujuan umum yang akan dicapai, dan untuk mencapai suatu tujuan maka perlu untuk menciptakan suasana kondusif antara pimpinan (jajaran direksi) dan bawahan (tenaga kerja atau buruh). Berangkat dari studi kasus diatas, peneliti ingin mengetahui mengenai bagaimana model komunikasi PT. Slamet Putra dalam menangani konflik kenaikan gaji karyawan, yang nantinya ini akan digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki kualitas penanganan konflik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana model komunikasi PT. Slamet Putra Gresik dalam menangani konflik kenaikan gaji karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi PT. Slamet Putra Gresik dalam menangani konflik kenaikan gaji karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau landasan pemikiran pada ilmu komunikasi terutama topik bahasan yang berhubungan dengan model komunikasi penanganan konflik dalam organisasi sebagai bahan pertimbangan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bisa menambah pengetahuan pembaca dalam menangani konflik dalam organisasi, terutama pada publik internalnya.