



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**MANAJEMEN KONFLIK PADA KELOMPOK
PERSAHABATAN UNTUK MEMPERTAHANKAN
PERSAHABATAN**



Digunakan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Herlina

10120110219

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2014

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Herlina
NIM : 10120110219
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “MANAJEMEN KONFLIK PADA KELOMPOK PERSAHABATAN UNTUK MEMPERTAHANKAN PERSAHABATAN” adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 4 November 2014

Herlina

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
“Manajemen Konflik Pada Kelompok Persahabatan
Untuk Mempertahankan Persahabatan”

oleh
Herlina

telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 21 Oktober 2014,
pukul 11.30 s.d. 13.00 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang

Penguji Ahli

(Syarifah Amelia, S.Sos., M.Si.)

(Kartika Aryani H., S.Sos., M.I.Kom)

Dosen Pembimbing

(Dr. Mediana Handayani, S.Sos., M.Si.)

Disahkan oleh
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi - UMN

(Dr. Bertha Sri Eko M, M.Si)

HALAMAN PERSEMBAHAN



*“Aku persembahkan skripsi ini kepada
orang tua dan adik-adikku
yang telah memberikan inspirasi dan dukungan, serta doa
yang selalu menyertaku.”*

“Family is the important thing in the world – Princess Diana”

UMMN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah karunia-Nya penulis mampu menjalankan menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN KONFLIK PADA KELOMPOK PERSAHABATAN UNTUK MEMPERTAHANKAN PERSAHABATAN”** ini menjadi cerminan usaha dan tekad yang penulis curahkan selama beberapa bulan proses persiapannya. Terlebih itu juga merupakan kompilasi antara pengetahuan secara konsep yang diperoleh penulis selama duduk di bangku perkuliahan dan juga fenomena yang ada di lapangan.

Selama persiapan laporan skripsi banyak pelajaran yang penulis dapatkan mulai dari ketekunan, berpikiran terbuka, pantang menyerah, yang tentunya tidak hanya mendewasakan penulis dari segi keilmuan, tetapi juga sebagai pribadi yang akan segera terjun ke masyarakat. Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang sungguh mendukung penulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Mama, Papa, serta ketiga adik penulis Henny, Siska dan Gilang yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan semangat serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis dari awal penyusunan hingga akhir.
2. Ibu Dr. Mediana Handayani, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing terbaik yang telah memberikan petunjuk dan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Kartika Aryani, S.Sos., M.I.Kom., selaku penguji ahli yang telah memberikan masukan dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi yang telah dikerjakan oleh penulis.
4. Ibu Syarifah Amelia, S.Sos., M.Si., selaku ketua sidang yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Dr. Bertha Sri Eko M, M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.

6. Sahabat tercinta penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan yaitu Christian, Hendrick, Claudia, dan Angelia, Endah, dan Monica.
7. Teman seperjuangan yang selalu bersama penulis pada saat bimbingan dan selalu mendengarkan cerita, serta memberikan dukungan yaitu Michelle, Venty, Vanessa, dan Bopen.
8. Teman yang selalu memberikan semangat kepada penulis yaitu Lupita, Stella, Gabriella, Maria, dan Stephani.
9. Om Supardi, Tante Lily, Moelly dan Yulie yang selalu memberikan dukungan dan semangat saat menulis dan menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2010 UMN lainnya yang memberikan semangat dan memberikan informasi terkait skripsi sehingga membantu penulis dalam proses penulisan hingga akhir penulisan.

Penulis memohon maaf dan berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman sehingga laporan ini masih kurang dan sempurna. Oleh karena itu, penulis menghargai berbagai kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi para pembaca.

UMN

Tangerang, 4 November 2014

Herlina

MANAJEMEN KONFLIK PADA KELOMPOK PERSAHABATAN UNTUK MEMPERTAHANKAN PERSAHABATAN

ABSTRAK

Oleh: Herlina

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak pernah bisa melepaskan diri dari individu satu dengan individu lainnya. Komunikasi menjadi salah satu cara manusia untuk menjalin hubungan secara antarpribadi maupun kelompok. Dari pribadi satu ke pribadi yang lain akan terbentuklah yang namanya kelompok. Di dalam sebuah kelompok manusia akan berkomunikasi untuk mempertahankan hubungan mereka. Namun, dengan berkomunikasi dan menjalin hubungan itulah manusia akan mengalami hambatan dan konflik. Konflik merupakan hal yang sebisa mungkin dihindari dan di jauhi oleh orang-orang yang terlibat di dalam sebuah kelompok, termasuk di dalam kelompok kecil persahabatan. Oleh karena itu, untuk mencegah dan mengurangi konflik yang ada di dalam sebuah kelompok persahabatan, diperlukan adanya manajemen dan pengelolaan konflik agar hubungan tersebut dapat terjaga dan bertahan lama.

Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma post-positivistik, serta menggunakan teknik pengumpulan data *in depth interview*, observasi dan studi literatur. Triangulasi sumber dan pengamat dipakai oleh peneliti untuk melakukan pengecekan atau validitas data.

Berdasarkan hasil penelitian pada kelompok kecil ini, peneliti menemukan bahwa konflik yang muncul di dalam kelompok persahabatan adalah konflik antarpribadi yang terjadi karena adanya ketidaksepahaman antara salah satu individu dengan individu yang lain. Dalam manajemen dan pengelolaan konflik, masing-masing individu menggunakan *i win, you win*. Untuk menangani konflik, kelompok persahabatan ini juga mengutamakan keterbukaan satu sama lain. Selain itu, terdapat tiga alasan anggota kelompok ini mempertahankan hubungan yakni adanya perhatian, kepercayaan, dan dan kenyamanan di dalam kelompok.

Kata kunci: keterbukaan, konflik, manajemen konflik, persahabatan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Teori dan Konsep.....	14
2.2.1 Komunikasi Kelompok Kecil.....	14
2.2.2 Konflik.....	18
2.2.3 Manajemen Konflik.....	23
2.2.4 <i>Social Exchange Theory</i>	26
2.2.5 Komunikasi Antarpribadi.....	30
2.2.6 Hubungan dan Persahabatan.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis dan Sifat / Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Paradigma Penelitian.....	40
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 <i>Key Informan</i> dan Informan.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.6 Keabsahan Data.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.8 Fokus Penelitian.....	53
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Subjek Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Informan Penelitian	56
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Hal yang Mendasari Keputusan Seorang Sahabat Untuk Tetap Bersahabat.....	60
4.2.2 Komunikasi Dalam Persahabatan.....	65
4.2.2.1 Keterbukaan dalam Berkomunikasi.....	65
4.2.3 Konflik yang Muncul dalam Kelompok Persahabatan	70
4.2.4 Manajemen Konflik dalam Kelompok Persahabatan	77
4.3 Pembahasan	81
4.3.1 Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange</i>) dalam Kelompok Persahabatan	82
4.3.2 Keterbukaan dalam Berkomunikasi	83
4.3.3 Faktor Penyebab Konflik Pada Kelompok Persahabatan.....	87
4.3.4 Analisis Manajemen Konflik Pada Kelompok Persahabatan	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Akademis	103
5.2.2 Saran Praktis.....	104
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xv
CURRICULUM VITAE	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Komunikasi Kelompok	15
Gambar 2.2 Gaya Penyelesaian Konflik	24
Gambar 2.4 Bagan Kerangka Pemikiran.....	36



UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan penelitian terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan-Informan Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Profil Subjek Penelitian.....	60
Tabel 4.2 Analisis Terhadap Konflik yang Terjadi dalam Kelompok Persahabatan	88



UMMN