



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 PERTEMANAN
BERBEDA BUDAYA**
**Studi Kasus pada Dua Sahabat yang Berasal Dari
Semarang dan Palembang**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi ini Disampaikan kepada Universitas Multimedia Nusantara,
Program Studi Ilmu Komunikasi sebagai Bagian dari Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

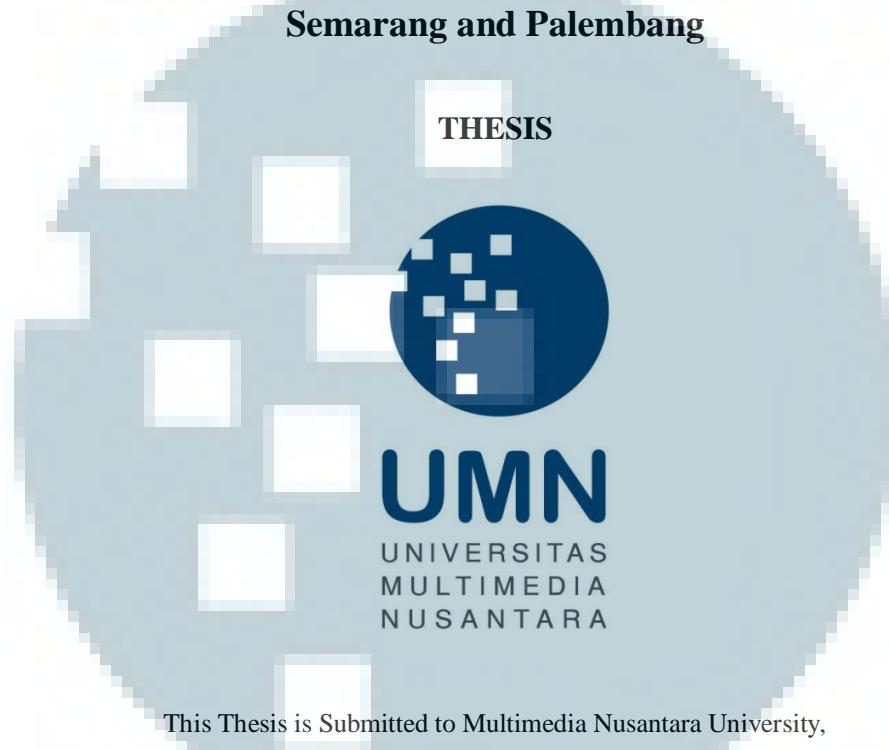
Oktavia Susanti Hadi

11140110241

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015**

**CONFLICT MANAGEMENT OF
MULTI-CULTURAL RELATIONSHIP**

**Study Case on Two Friends from
Semarang and Palembang**



This Thesis is Submitted to Multimedia Nusantara University,
Department of Communications Science as Part of the Requirements for
Obtaining Bachelor of Communication

Oktavia Susanti Hadi

11140110241

**DEPARTMENT OF COMMUNICATION SCIENCE
MULTIMEDIA JOURNALISM CONCENTRATION
FACULTY OF COMMUNICATION
MULTIMEDIA NUSANTARA UNIVERSITY**

TANGERANG

2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Ilmiah (skripsi) yang berjudul “MANAJEMEN KONFLIK PERTEMANAN BERBEDA BUDAYA (Studi Kasus pada Dua Sahabat yang Berasal Dari Semarang dan Palembang)” 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 ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang saya tempuh.

Tangerang, 11 Agustus 2015

Oktavia Susanti Hadi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

MANAJEMEN KONFLIK PERTEMANAN BERBEDA BUDAYA
(Studi Kasus pada Dua Sahabat yang Berasal Dari Semarang dan Palembang)

Oleh

Nama : Oktavia Susanti Hadi

NIM : 11140110241

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Telah diujikan pada Selasa, 11 Agustus 2015, pukul 08.00 s.d 10.30 WIB dan
dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si

Dra. Joice Caroll Siagian, M.Si.

Dosen Pembimbing

Dr. Novita Damayanti, M.Si.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si

HALAMAN PERSEMPAHAN



Cast all your worries on HIM, because HE cares for you

- 1Peter 5:7 -

Nothing is impossible with GOD

- Luke 1:37 -

You learn something everyday if you pay attention

- Ray Lebond -

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya yang melimpah penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “MANAJEMEN KONFLIK PERTEMANAN BERBEDA BUDAYA (Studi Kasus pada Dua Sahabat yang Berasal Dari Semarang dan Palembang)”. Skripsi ini sendiri diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom), program studi Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan skripsi ini. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Dr. Novita Damayanti, M.Si. dosen pembimbing yang telah mendukung dan berkenan menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Bertha Sri Eko Murtiningsih, M.Si selaku Ketua Sidang dan Dra. Joice Caroll Siagian, M.Si selaku Penguji Ahli pada saat sidang skripsi. Terima kasih atas masukan yang telah diberikan.
3. Papi, mami, Halim, Novylia, dan Hendy yang selalu memberikan dukungan melalui doa, semangat, dan motivasi.
4. Fenny, Jessica Yuliana Wibowo, Ricky Sanjaya, Viko Novianto, dan Ibu

Dra. Devy Stany Walukow, M. Hum., M.SI yang telah bersedia menjadi narasumber dalam skripsi ini.

5. Teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2011 Universitas Multimedia Nusantara lainnya yang turut mendukung dengan memberikan informasi dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman dekat penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya yang telah berkontribusi selama penggeraan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Penulis

Oktavia Susanti Hadi

ABSTRAK

Setiap suku memiliki keunikannya masing-masing seperti bahasa, kebiasaan, intonasi berbicara, pola pikir, cara berekspresi, cara berkomunikasi, dan lain-lain. Perbedaan budaya mudah dijumpai pada perkuliahan dan dunia kerja. Pada awal perkuliahan mahasiswa cenderung bergaul dan berkelompok dengan orang-orang yang berasal dari daerah yang sama. Perselisihan yang disebabkan oleh perbedaan budaya tidaklah sedikit dari internasional sampai interpersonal sehingga diperlukan manajemen konflik untuk menyelesaikan setiap konflik yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Objek penelitian ini adalah dua pasang sahabat asal Semarang dan Palembang yang merupakan etnis Tiong Hoa dari masing-masing daerah. Penelitian ini menekankan pada sumber-sumber penyebab konflik dan menggunakan model manajemen konflik untuk menyelesaikannya.

Dalam penelitian ini, ditemukan dari keempat sumber-sumber konflik yang memicu terjadinya konflik hanya dua yang dominan yaitu perbedaan antara individu-individu dan perbedaan kebudayaan. Selain itu, model manajemen konflik yang digunakan oleh Jessica dan Fenny adalah metode kolaborasi sedangkan Ricky dan Vico menggunakan metode akomodasi.

Kata kunci: *komunikasi antar budaya, sumber-sumber konflik, manajemen konflik, etnis*



ABSTRACT

Every tribes have their own unique characteristic such as languages, habits, dialect, mindset, how they express their feeling, how they communicate to one another, etc. Cultural differences could be found in college life and working circumstance. At the beginning of college life, student tends to be sociable and groups with people from the same origin. Disputation caused by cultural difference are most likely happen in international up to interpersonal, so that conflict management needed to resolve any conflicts that exist.

This research is using study case method with descriptive qualitative approach. The objects of this research is two pairs of a best friend from Semarang and Palembang with the Chinese ethnic from each origin. This research is emphasizing on sources that cause conflicts with conflict management model to resolve.

This research, found that there are just 2 out of 4 of the conflict's source which triggers the conflict which are the individual differences and the cultural differences. Moreover conflict management model that used by Jessica and Fenny is a collaboration method, whilst Ricky and Vico are using Accommodation method.

Keywords: *intercultural communication, source of conflict, conflict management, ethnicity*



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan	11
2.1.1 <i>Face Negotiation Theory</i>	11
2.1.2 Komunikasi Antar Budaya.....	12
2.1.3 Konflik	17
2.1.4 Sumber-Sumber Konflik	18
2.1.5 Manajemen Konflik	19
2.1.6 Akulturasi Budaya	21
2.3 Alur Pikir.....	23
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	24

3.2	Metode Penelitian	25
3.3	Key Informan	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.6	Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV.....		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Profil Subjek/Objek Penelitian.....	36
4.1.1	Profil Jessica Yuliana Wibowo	36
4.1.2	Profil Fenny.....	37
4.1.3	Profil Ricky Sanjaya	37
4.1.4	Profil Vico Novianto.....	38
4.2	Hasil Penelitian	39
4.2.1	Sumber-sumber Konflik.....	40
4.2.2	Manajemen Konflik	45
4.3	Pembahasan.....	46
BAB V.....		60
SIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65



UMN