

## Kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik (studi deskriptif kualitatif pada unit penagihan kartu kredit PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Medan) / Muya Syaroh Iwanda Lubis

Lubis, Muya Syaroh Iwanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440862&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Konflik sebenarnya dalam organisasi ini sering terjadi, perbedaan pendapat dan perubahan management, kurangnya keterbukaan bagi karyawan dalam mengemukakan pendapatnya sering menjadi hambatan dalam komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Maka disinilah peran pimpinan dan peran komunikasi sangat dibutuhkan dalam pengelolaan konflik yang terjadi di dalam organisasi. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik di perusahaan. Permasalahan yang dikemukakan adalah bagaimana peran kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk pada unit penagihan kartu kredit. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan cara kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisi data deskriptif ini bertujuan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam, dimulai dari analisis berbagai data yang dikumpulkan di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Kemudian data akan diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu dilanjutkan dengan pemaknaan terhadap data dan mengemukakan berbagai teori dan argumen yang berkaitan dengan data.