

Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Pengelolaan Konflik Kelompok (Studi Kasus Pada Awak Kabin Garuda Indonesia) = The Function of Interpersonal Communication in Managing Group Conflict (Case Study on Garuda Indonesia Cabin Crew)

Prila Kinantya Dianingtyas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491235&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelaksanaan komunikasi interpersonal terkait pengelolaan konflik pada suatu organisasi. Dengan mengambil kasus komunikasi interpersonal pada kelompok terbang awak kabin di Garuda Indonesia, tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi proses komunikasi interpersonal antar pegawai terkait dengan konflik kelompok serta membahas komunikasi interpersonal antar pegawai pada kelompok terbang awak kabin Garuda Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori Devito (2007) tentang lima kualitas umum efektivitas komunikasi interpersonal. Penelitian dengan jenis penelitian kualitatif ini dengan menggunakan metode Forum Group Discussion ini menghasilkan kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif menghasilkan lingkungan kerja yang suportif dan kondusif bagi individu dan berdampak pada iklim kerja kelompok yang berarti berdampak dalam pencapaian tujuan kelompok.

This research is motivated by the importance of implementing interpersonal communication related to conflict management in an organization. By taking the case of interpersonal communication in the flight crew flight group at Garuda Indonesia, the aim of the study was to evaluate the interpersonal communication process among employees related to group conflict and discuss interpersonal communication between employees in the flight group of Garuda Indonesia cabin crew. This study uses the theory of Devito (2007) about five general qualities of the effectiveness of interpersonal communication. Research with this type of qualitative research using the Forum Group Discussion method resulted in the conclusion that effective interpersonal communication produces a supportive and conducive work environment for individuals and has an impact on the group work climate which means having an impact on achieving group goals.