

**RESOLUSI KONFLIK KOMUNIKASI PADA PIMPINAN  
ANAK CABANG IKATAN PELAJAR NAHDLATUL ULAMA  
(STUDI KASUS PADA RESOLUSI KONFLIK KEBON JERUK,  
KEMBANGAN, PALMERAH)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**MELISA JULIA MARTA**

**210900039**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

**2025**

**COMMUNICATION CONFLICT RESOLUTION IN BRANCH  
LEADERS OF NAHDLATUL ULAMA STUDENT ASSOCIATION  
(CASE STUDY ON CONFLICT RESOLUTION IN KEBON  
JERUK, KEMBANGAN, PALMERAH)  
THESIS**

*Submitted as one of the requirements for obtaining  
a Bachelor's degree in Communication Science*



*Arranged by:*

**MELISA JULIA MARTA**

**210900039**

**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
JAKARTA  
2025**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 21 Agustus 2025

Yang membuat Pernyataan,



(Melisa Julia Marta)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA : MELISA JULIA MARTA

NIM 210900039

JUDUL : Resolusi Konflik Komunikasi Pada Pimpinan Anak  
Cabang Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (Studi  
Kasus Pada Resolusi Konflik Kebon Jeruk,  
Kembangan, Palmerah)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi**

Jakarta, 21 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing II



(Drs. Solten Rajagukguk M.M)

Pembimbing I



(Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom)

Dekan FISIP



(Fahlesa Munabari., M. A., Ph. D)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MELISA JULIA MARTA

NIM : 210900039

JUDUL : Resolusi Konflik Komunikasi Pada Pimpinan Anak  
Cabang Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (Studi  
Kasus Pada Resolusi Konflik Kebon Jeruk,  
Kembangan, Palmerah)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 21 Agustus 2025

Menyetujui

Ketua Penguji : Helen Olivia, M.I.Kom (  )

Anggota Penguji I : Dr. Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom (  )

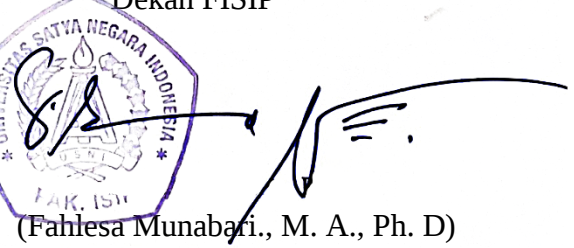
Anggota Penguji II : Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom (  )

Mengetahui:

Ketua Program Studi

  
(Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom)

Dekan FISIP

  
(Fahlesa Munabari., M. A., Ph. D)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : MELISA JULIA MARTA

NIM 210900039

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Resolusi Konflik Komunikasi Pada Pimpinan Anak Cabang Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (Studi Kasus Pada Resolusi Konflik Kebon Jeruk, Kembangan, Palmerah)

Jumlah halaman: x + 143 halaman + 15 lampiran

Bibliografi: 18 Buku (1995-2023); 7 Jurnal; 3 Skripsi; 12 Artikel Internet; 4 Media

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas penyelesaian konflik komunikasi dalam struktur kepengurusan PAC IPNU-IPPNU di wilayah Kebon Jeruk, Kembangan, dan Palmerah. Konflik terjadi akibat miskomunikasi, pembagian peran yang tidak jelas, dan minimnya ruang partisipasi.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan teori transformasi konflik John Paul Lederach sebagai landasan analisis.

Hasil menunjukkan bahwa penyebab utama konflik adalah lemahnya sistem komunikasi internal dan tidak optimalnya penggunaan media digital. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan dan keterlibatan anggota.

Strategi penyelesaian dilakukan melalui musyawarah, komunikasi terbuka, serta pendekatan nilai keislaman dan budaya organisasi. Keberhasilan bergantung pada kepemimpinan yang dialogis dan partisipatif.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses resolusi konflik komunikasi dapat digunakan secara strategis dan praktis untuk meningkatkan efisiensi komunikasi di dalam organisasi.

**Kata Kunci** : Konflik Komunikasi, Resolusi Konflik, Kepemimpinan Organisasi, PAC IPNU-IPPNU

Pembimbing I : Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom

Pembimbing II : Drs. Solten Rajagukguk M.M

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA**

NAME : MELISA JULIA MARTA  
NIM 210900039  
STUDY PROGRAM : Ilmu Komunikasi  
CONCENTRATION : Hubungan Masyarakat  
Communication Conflict Resolution In Branch Leaders Of Nahdlatul Ulama  
Student Association (Case Study On Conflict Resolution In Kebon Jeruk,  
Kembangan, Palmerah)

Page count: x + 143 pages + 15 appendices

Bibliography: 18 Books (1995-2023); 7 Journals; 3 Theses; 12 Internet Articles; 4  
Media Sources

**ABSTRACT**

This study discusses the resolution of communication conflicts within the leadership structure of PAC IPNU-IPPNU in the areas of Kebon Jeruk, Kembangan, and Palmerah. Conflicts arose due to miscommunication, unclear role distribution, and limited participatory space.

The research uses a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were collected through interviews, observation, and documentation, using John Paul Lederach's conflict transformation theory as the analytical framework.

Findings show that weak internal communication systems and limited use of digital media are the main causes of conflict, leading to decreased trust and member engagement.

Conflict resolution strategies include deliberation, open communication, and approaches based on Islamic values and organizational culture. Success relies on dialogic and participatory leadership.

This study concludes that the communication conflict resolution process can be used strategically and practically to improve communication efficiency within organizations.

**Keywords** : Communication Conflict, Conflict Resolution, Organizational Leadership, PAC IPNU-IPPNU

Advisor I : Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom

Advisor II : Drs. Solten Rajagukguk M.M

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Resolusi Konflik Komunikasi Pada Pimpinan Anak Cabang Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (Studi Kasus Pada Resolusi Konflik Kebon Jeruk, Kembangan, Palmerah)”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran yang sangat besar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tanpa bantuan-Nya, mungkin penulis tidak akan mempunyai kekuatan untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Sarpin Marta. Beliau

memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.

3. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Zulichah. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Terima kasih, sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
4. Kakakku tersayang, Jessy Oktaviani. Yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan menjadi support sistem bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas materi, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan penulis selama ini.
5. Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus, BS.BA.MBA. Selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
6. Bapak Dr. Fahlesa Munabari, M.A., Ph. D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Ibu Risqi Inayah Dwijayanti, S.Ikom, M.IKom. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Dosen Pembimbing I Skripsi Ibu Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom

9. Dosen Pembimbing II Skripsi Bapak Drs. Solten Rajagukguk M.M
10. Teman seperjuangan yaitu Syifa Fauzia, Inta Marsanda dan Nur Rifqi Fadhillah. Terima kasih telah setia menemani, membantu dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dari awal penyusunan skripsi hingga saat ini.
11. Kakak tingkat penulis, Raihan Andhika Putra S.Ikom. Terima kasih untuk arahan, bimbingan dan saran-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang berdedikasi cukup banyak bagi penulis yaitu Rangga Maulana Putra S.Ikom sudah sangat baik membantu, memberikan kekuatan dan tiada henti untuk mendengarkan banyak-Nya keluh kesah penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada teman saya yaitu Agni Ayu Permatasari, Maryani, dan Ina Herlina yang telah bersedia waktu-Nya untuk menghibur dan menemani penulis agar tetap terus semangat serta meyakinkan bahwa penulis bisa menyelesaikan dengan tepat waktu.
14. Untuk seseorang yang tidak bisa penulis jelaskan namanya disini. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis baik itu saran ataupun kritik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih juga untuk waktu, tenaga dan kesabaran yang dapat memberikan penulis ketenangan.
15. Kepada keluarga besar Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU yang telah bersedia menjadi sasaran tempat penulis untuk meneliti disana.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu-

persatu terima kasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

17. Last but not least. Terima kasih untuk Melisa Julia Marta, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS.....</b> | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b>    |
| 17.1.....                                          | Latar       |
| Belakang Penelitian .....                          | 1           |
| 17.2.....                                          | Pertanyaan  |
| Penelitian.....                                    | 11          |
| 17.3.....                                          | Tujuan      |
| Penelitian.....                                    | 11          |
| 17.4Manfaat Penelitian.....                        | 11          |
| 17.4.1 .....                                       | Manfaat     |
| Teoritis.....                                      | 11          |
| 17.4.2.....                                        | Manfaat     |
| Praktis. ....                                      | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <b>13</b>   |
| 2.1 Landasan Teoritis .....                        | 13          |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1 Teori Transformasi Konflik .....            | 13        |
| 2.2 Landasan Konseptual .....                     | 16        |
| 2.2.1 Komunikasi.....                             | 16        |
| 2.2.2 Komunikasi Organisasi.....                  | 21        |
| 2.2.3 Komunikasi Kepemimpinan.....                | 24        |
| 2.2.3.1 Fungsi dan Tujuan Kepemimpinan.....       | 25        |
| 2.2.3.2 Sifat-Sifat Kepemimpinan.....             | 28        |
| 2.2.3.3 Tipe Kepemimpinan.....                    | 29        |
| 2.2.3.4 Indikator Kepemimpinan .....              | 32        |
| 2.2.4 Penyelesaian Masalah Dalam Organisasi ..... | 34        |
| 2.2.5 Komunikasi Konflik .....                    | 35        |
| 2.2.6 Resolusi Konflik .....                      | 42        |
| 2.2.7 PAC IPNU-IPPNU .....                        | 46        |
| 2.3 Alur Pemikiran .....                          | 48        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>        | <b>51</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....             | 51        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                        | 51        |
| 3.2.1 Paradigma Penelitian .....                  | 51        |
| 3.2.2 Pendekatan Penelitian.....                  | 53        |
| 3.2.3 Metode Penelitian .....                     | 54        |
| 3.2.4 Sifat Penelitian.....                       | 56        |
| 3.3 Subyek dan Obyek Penelitian .....             | 57        |
| 3.3.1 Subyek Penelitian .....                     | 57        |

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3.2 Obyek Penelitian.....                                                 | 58         |
| 3.4 Key Informant dan Informant .....                                       | 59         |
| 3.4.1 Informant .....                                                       | 59         |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                           | 60         |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                              | 63         |
| 3.7 Teknik Keabsahan Data .....                                             | 66         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                    | <b>68</b>  |
| 4.1 Subyek Penelitian.....                                                  | 68         |
| 4.1.1 Profil PAC IPNU-IPPNU .....                                           | 69         |
| 4.1.2 Visi dan Misi PAC IPNU-IPPNU.....                                     | 78         |
| 4.1.3 Logo Organisasi PAC IPNU-IPPNU.....                                   | 79         |
| 4.1.4 Struktur Organisasi PAC IPNU-IPPNU .....                              | 81         |
| 4.1.5 Profil Informan .....                                                 | 85         |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                  | 86         |
| 4.3 Pembahasan.....                                                         | 112        |
| 4.3.1 Dimensi Personal (Persepsi dan Emosi dalam Konflik) .....             | 114        |
| 4.3.2 Dimensi Relasional (Ketegangan Antar Individu dan<br>Kelompok).....   | 115        |
| 4.3.3 Dimensi Struktural (Pola dan Sistem yang Menyebabkan<br>Konflik)..... | 117        |
| 4.3.4 Dimensi Kultural (Nilai, Tradisi dan Identitas Organisasi) .          | 118        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                   | <b>120</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                        | 120        |

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 5.2 Saran.....                  | 123        |
| 5.2.1 Saran Teoritis.....       | 123        |
| 5.2.2 Saran Praktis .....       | 123        |
| <b>LAMPIRAN WAWANCARA .....</b> | <b>124</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>     | <b>124</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Diagram persentase .....                       | 6  |
| Gambar 2.2.1 Unsur-unsur komunikasi .....                 | 19 |
| Gambar 4.1.3.1 Logo Organisasi Kebon Jeruk .....          | 79 |
| Gambar 4.1.3.2 Logo Organisasi Kembangan. ....            | 80 |
| Gambar 4.1.3.3 Logo Organisasi Palmerah.....              | 80 |
| Gambar 4.1.4.1 Struktur NU dan Kedudukan IPNU-IPPNU ..... | 81 |
| Gambar 4.1.4.1 Struktur Organisasi IPNU Kebon Jeruk.....  | 82 |
| Gambar 4.1.4.3 Struktur Organisasi IPNU Kembangan.....    | 83 |
| Gambar 4.1.4.4 Struktur Organisasi IPPNU Kembangan.....   | 83 |
| Gambar 4.1.4.5 Struktur Organisasi IPNU Palmerah.....     | 84 |
| Gambar 4.1.4.5 Struktur Organisasi IPNU Palmerah. ....    | 84 |

## DAFTAR TABEL

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Tabel 2.3 Kerangka Penelitian.....  | 49 |
| Tabel 4.1.5.1 Profil Informan. .... | 85 |

