

ABSTRAK

POLA KOMUNIKASI ATASAN DAN BAWAHAN PERUSAHAAN *WORKWIDE* DALAM MENGATASI KONFLIK KOMUNIKASI

Oleh

Andrey Yasser Muhammad Faher

Proses komunikasi menjadi hal yang penting dalam proses bertukar pikiran pada sebuah perusahaan sehingga gagalnya penerimaan pesan dapat menghadirkan konflik dalam sebuah Perusahaan. Perusahaan *Workwide Company* merupakan sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan digital komprehensif dari Lampung yang banyak mengerjakan kegiatan tim sehingga konflik komunikasi sering dialami karena berdiskusi menjadi kunci terciptanya kreatifitas dalam setiap produk periklanan hingga *brand identity*. Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis serta menjelaskan pola komunikasi Perusahaan *Workwide* dalam melakukan manajemen konflik sebagai perusahaan industri kreatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang didasari pada *Groupthink theory* dan Teori *Cultural Approach*. Melalui proses observasi dan wawancara mendalam terhadap 7 informan, hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah konflik yang terjadi bersifat konstruktif atau membangun berupa perbedaan pendapat hingga perbedaan pemahaman terhadap sebuah konsep kreatif individu dalam tim. Namun, konflik tersebut dapat dihadapi melalui penerapan sistem voting serta apresiasi dalam tim, sehingga menghasilkan sebuah ide yang original, khas dan unik. Pada konteks jaringan komunikasi yang terjadi di perusahaan media kreatif *Workwide* terdiri dari 3 jenis yaitu, komunikasi dari atasan kepada bawahan (*Downward Communication*), bawahan kepada atasan (*Unward Communication*), dan komunikasi antar divisi atau anggota divisi (*Horizontal*). Pola komunikasi yang diterapkan oleh *Workwide* meliputi struktur roda dan bintang. Hal ini disebabkan oleh, meski peran pimpinan memiliki kuasa tertinggi namun, pimpinan sebagai atasan juga masih memiliki peran dalam pekerjaan suatu proyek.

Kata kunci: Apresiasi *Cultural Approach*, Konflik Komunikasi, Pola Komunikasi Bintang, Voting dalam *Groupthink Theory*

ABSTRACT

COMMUNICATION PATTERNS OF SUPERIOR AND SUBORDINATE WORKWIDE COMPANIES IN RESOLVING COMMUNICATION CONFLICTS

By

Andrey Yasser Muhammad Faher

The communication process is important in the process of exchanging ideas in a company so that failure to receive messages can create conflict within a company. The Workwide Company is a company that operates in the field of comprehensive digital services from Lampung which carries out many team activities so that communication conflicts are often experienced because discussions are the key to creating creativity in every advertising product to brand identity. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type based on Groupthink theory and Cultural Approach Theory. Through the process of observation and in-depth interviews with 7 informants, the results of the research can be concluded that the conflict that occurred was constructive or constructive in the form of differences of opinion and differences in understanding of an individual creative concept in the team. However, this conflict can be dealt with through the implementation of a voting and appreciation system within the team, resulting in an original, distinctive and unique idea. In the context of the communication network that occurs in the creative media company Workwide, it consists of 3 types, namely, communication from superiors to subordinates (Downward Communication), subordinates to superiors (Unward Communication), and communication between divisions or division members (Horizontal). The communication pattern implemented by Workwide includes a wheel and star structure. This is because, even though the role of the leader has the highest power, the leader as superior also still has a role in the work of a project.

Keywords: *Appreciation of Cultural Approach, Communication Conflict, Star Communication Patterns, Voting in Groupthink Theory*