BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang konflik komunikasi organisasi pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk komunikasi organisasi pada pegawai yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, bahwa terdapat kegiatan komunikasi internal dan eksternal yang setiap hari berlangsung. Komunikasi internal memiliki aliran arus komunikasi secara vertikal dan horizontal yang saling terjadi diantara pegawai dengan Jabatan Fungsional Umum (JFU) dan Jabatan Struktural berupa komunikasi verbal antar pegawai yang berbeda budaya, maupun komunikasi non-verbal di lingkungan Kantor Imigrasi yang bervariasi. Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang juga telah melakukan komunikasi eksternal dengan khalayak luas, baik dengan instansi terkait maupun dengan masyarakat umum, baik secara verbal maupun non-verbal.
2. Dari hasil analisa konflik kerja dan keluarga pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Padang, peneliti menyimpulkan bahwa tiga bentuk konflik kerja dan keluarga yang terjadi pada pegawai dengan Jabatan Fungsional Umum (JFU) dan pejabat struktural yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan

Imigrasi (TPI) Padang. Konflik kerja dan keluarga yang terjadi itu antara lain: Pertama, konflik komunikasi pada pegawai dengan pekerjaan berpindah tugas, karena bagi jabatan struktural pada pekerjaan yang disebabkan karena tuntutan pekerjaan yang harus bersedia dipindah tugaskan di seluruh wilayah Republik Indonesia, sehingga harus terpisah jauh oleh keluarga, istri/suami, dan anak. Kedua, terjadinya konflik peran ganda bagi pegawai perempuan yang bekerja terjadi karena adanya peran ganda pada status mereka yaitu status sebagai istri bagi suami dan Ibu Rumah Tangga bagi anak-anaknya. Namun di sisi lain, berstatus sebagai pegawai yang wajib melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang. Ketiga, konflik pegawai dengan rekan kerja, yang terjadi karena adanya perbedaan budaya, asal usul, faktor hubungan sosiologis, dan adanya tumpang tindih pekerjaan. Hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dari hasil Analisa konflik kerja dan keluarga pada pegawai, terjadi dalam bentuk verbal dan non-verbal. Bentuk verbal terjadi dengan adanya pemilihan kata yang tidak tepat, kurangnya perbendaharaan kosakata, dan perbedaan level antara komunikan dan komunikator.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dari hasil peneitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan bisa mengadakan acara *family gathering* secara rutin untuk pegawai beserta keluarganya, agar seluruh pegawai dan pejabat

struktural serta keluarganya di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan (TPI) Padang bisa *refreshing* dari pekerjaan sehari-hari. Kegiatan ini diharapkan bisa menjadi ajang untuk semakin mengakrabkan dan mendekatkan diri diantara pegawai dengan atasan atau pimpinannya. Hal ini juga diharapkan bisa mengecilkan konflik yang terjadi dan mengakrabkan kembali hubungan diantara seluruh pegawai, serta dapat mencegah timbulnya konflik kerja dan keluarga di kemudian hari.

2. Sebaiknya pegawai dan pejabat struktural diberikan pelatihan rutin tentang komunikasi efektif, baik itu komunikasi internal maupun eksternal, dan dilakukan secara arus vertikal maupun horizontal diantara pegawai, maupun terhadap masyarakat pemohon jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan (TPI) Padang, dan instansi terkait lainnya. Kegiatan ini bisa dilakukan dengan cara mengundang motivator komunikasi ataupun narasumber komunikasi yang memang handal dan kompeten di bidangnya. Hal ini diharapkan dapat menjadi suatu cara agar pegawai dapat memisahkan antara konflik kerja dan keluarga, serta dapat mengecilkan konflik-konflik yang terjadi saat bekerja.
3. Sebaiknya pimpinan lebih menjalin komunikasi yang intensif terhadap pegawainya, yang mungkin selama ini komunikasinya bersifat formal.
4. Sebaiknya disaat pegawai yang tidak memiliki pekerjaan yang sangat menyita waktu dan tenaga, dapat meng*cover* rekan kerjanya yang lain demi menyelesaikan pekerjaan dalam memberi pelayanan keimigrasian kepada masyarakat.

5. Sebaiknya Kantor Imigrasi Padang menyediakan suatu ruang asuh bayi untuk tempat penitipan anak, yang ditujukan bagi para pegawai yang memiliki peran ganda, yang memiliki bayi atau balita. Pegawai dapat membawa anaknya ke Kantor dan tidak perlu merasa khawatir dengan keadaan anaknya, bahkan pegawai dapat memberikan ASI eksklusif pada anaknya dan tetap dapat bekerja dengan fokus dan tenang, karena buah hati mereka berada aman dan dekat dengan mereka di Kantor.
6. Masukan untuk peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti tentang manajemen konflik komunikasi organisasi antara pimpinan dan pegawai pada kantor instansi pemerintah maupun swasta.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, R., Hamidah, N dan Arik, P. 2015. *Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk witel Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 23 (1): 112-122.

Aminah, A. 2008. *Direct and Indirect Effets of Work-Family conflict on Job Performance*. The Journal of International management Studies. Vol 3. 105-115.

Bagger, Jessica dan Andrew Li. 2012. *"Being Important Matters: The Impact of Work and Family Centralities on The Family-To-Work Conflict-Satisfaction Relationship"*. Journal of Human Relations, 65. 473-482.

Cangara, H. Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Carr, Jon, C., Scott L.B. dan Brian, T.G. 2008. *"The Moderating Effect of Work-Family Centrality on Work-Family Conflict, Organizational Attitudes, and Turnover Behavior?". Journal of Management,* 34. 244-250.

Creswell, John. W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions.* London: SAGE Publications.

Creswell, John. W. 2014. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Creswell, John. W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Greenhaus, J., and Beutell, N. 1985. *Sources of Conflict Between Work and Family Roles*. *Journal of the Academy of Management Review. Vol* 10. 512-527.

Grzywacz, Joseph, G., *et al*. 2009. *"Work-Family Conflict"*. *Encyclopedia of the Life Course and Human Development, Vol*. 2. 490-494.

Greenhaus, J., Tammy, DA. and Spector, PE. 2006. *Health Consequences of Work-Family: The Dark Side of The Work Family Interface*. *Resarch in Occupational Stress and Well-Being Sources*.

Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Harun, Rochajat, 2011. *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.

Hanif, F and Naqvi, R, M. 2014. *Analysis of Work Family Conflict in View of Nurses, in Health Sector of Pakistan*. *International Journal of Gender and Women's Studies.* Vol 2 (4). 103-116.

Karimi, Qumart., *et al*. 2012. *"Consequence of Conflict Between Work and Family Among Iranian Female Teacher"*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(2). 1869-1875.

Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, diterjemahkan oleh: Vivin Andhika Y; Shekar Purwanti. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Liliweri, Alo, 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Li, Chaoping., *et al*. 2013. *"Cross-Domain Effect of Work-Family Conflict on Organizational Commitment and Performance"*. *Sosial Behavior and Personality,* 41(10). 1641-1654.

Mangkunegara, A. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta. Universitas Indonesia. UI Press.

Moleong, and Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakara.

Mulyana, Dedy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nart, S, and Batur, O. 2013. *The Relation between Work-Family Conflict, Job Stress, Organizational Commitment and job Performance : A Study on Turkish Primary Teacher*. *European journal of Research on Education*. No 2.

Netemeyer, R.G, Maxham III, J.G and Pulig, C. 2005. *Conflict in the Work-Family Interface: Link to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent*. *Journal of Marketing, Vol.* 69 (2): 124-131.

Patton, M.Q. 1980. *Qualitative Evaluation Methods.* Beverly Hill: SAGE Publication, Inc.

Pratminingsih. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.

Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Robbins, S., P. and Judge A., T. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.

Rohim, Syaful, 2016. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, Dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2009. Pengantar Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, Riset and Development.* Bandung: Alfabeta.

Vardiansyah, Dani, 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Indeks.

Warokka, A., and Febrilia, I. 2015. *Work-Family Conflict and Job Performance: Lesson from a Southeast Asian Emerging Market. Journal of Southeast Asian Research.*

Yin, K, Robert. 2014. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundangan

Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No. M.HH-02.OT.01.01 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kantor Imigrasi

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Peraturan Menteri Hukum Dan HAM RI No M.HH.KP.05.02- Tahun 2010 Tentang Kode Etik Pegawai Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No 19 tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No,26 Tahun 2018 Tentang Pakaian Dinas Dan Atribut Pegawai Dilingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Laksana Paspor.

Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang- Undang No 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Undang- Undang No 31 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang No 9 Tahun 1992 pasal 1 huruf 3 tentang Keimigrasian

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

PEDOMAN WAWANCARA

(Komunikasi Organisasi Pada Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang)

Studi Deskriptif Analitik Konflik Kerja dan Keluarga pada Pegawai

Identitas Informan:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Formal :

Pertanyaan:

1. Bagaimana yang Bapak/Ibu ketahui tentang konflik keluarga dan kerja dalam komunikasi organisasi pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Seberapa besarkah konflik keluarga dan kerja dalam komunikasi organisasi pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
3. Bagaimana setiap pegawai mengalami konflik keluarga dan kerja dalam komunikasi organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang? Mengapa?
4. Bagaimana solusi yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengatasi permasalahan konflik keluarga dan kerja sehingga tidak berpengaruh terhadap kegiatan perkerjaan di kantor?
5. Strategi komunikasi yang seperti apa yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam memperkecil terjadinya konflik baik internal maupun eksternal?
6. Apa yang lebih diutamakan apabila terjadi konflik keluarga dan kerja?

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

7. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengakomodir konflik keluarga dan kerja?
8. Bagaimana peran keluarga dalam mengatasi permasalahan konflik keluarga dan kerja?

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

ORIGINALITY REPORT

24%	19%	3%	18%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	9%
2	sinta.unud.ac.id Internet Source	2%
3	id.123dok.com Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	Yugih Setyanto, Paula T. Anggarina. "Public Relations: Membangun Komunikasi Internal dalam Perusahaan", KANAL: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2017 Publication	1%
6	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
7	id.scribd.com Internet Source	<1%
8	es.scribd.com Internet Source	<1%