

**EKSPLORASI POLA KOMUNIKASI VERTIKAL ANTARA
PIMPINAN DENGAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS KERJA DAN UPAYA PENANGGULANGAN KONFLIK
PADA UMKM RUMAH LAPAR PALEMBANG**



KARYA AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Oleh:

Fathur Rahman

211910021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**EKSPLORASI POLA KOMUNIKASI VERTIKAL ANTARA
PIMPINAN DENGAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS KERJA DAN UPAYA PENANGGULANGAN KONFLIK
PADA UMKM RUMAH LAPAR PALEMBANG**

Fathur Rahman

211910021

KARYA AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

**PALEMBANG, September 2025
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina darma**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

Menyetujui,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora



Nuzep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN KARYAAKHIR

Telah disetujui-oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada ujian Karya Akhir pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang

Nama : Fathur Rahman
Nim : 211910021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
Judul : "EKSPLORESI POLA KOMUNIKASI VERTIKAL ANTARA PIMPINAN DAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KERJA DAN UPAYA PENGGULANGAN KONFLIK DI UMKM RUMAH LAPAR PALEMBANG"

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si. M.I.Kom

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Dr. Desy Misnawati.S.Sos.,M.I.Kom

HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR

**“EKSPLOKASI POLA KOMUNIKASI VERTIKAL ANTARA PIMPINAN
DENGAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KERJA DAN
UPAYA PENANGGULANGAN KONFLIK PADA UMKM RUMAH**

LAPAR”

disusun oleh

Fathur Rahman

211910021

Telah dipertahankan di hadapan panitia penguji Skripsi pada Program Studi ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina darma Palembang Pada 25 Agustus 2025 Guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Dengan Sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan Lulus

Panitia Penguji Skripsi

- 1 Ketua : **Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si. M.I.Kom** (.....)
- 2 Anggota Penguj : **Dr. Desy Misnawati.S.Sos.,M,I.Kom** (.....)
- 3 Anggota Penguji : **Dimas Umboro Sumbar, S.Sn., M.I.Kom** (.....)

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati.S.Sos.,M,I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Fathur Rahman

Nim : 211910021

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan kedalam daftar rujukan
4. Saya bersedia skripsi ini yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat di akses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 29 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Fathur Rahman

ABSTRAK

Pola komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan tidak hanya berperan dalam menjaga kelancaran koordinasi kerja, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas karyawan serta efektivitas penanggulangan konflik di lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pola komunikasi vertikal diterapkan di UMKM Rumah Lapar Palembang, serta perannya dalam membangun loyalitas kerja karyawan dan menangani konflik yang muncul. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi dengan melibatkan pemilik usaha dan karyawan dari berbagai divisi operasional. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi vertikal di Rumah Lapar berlangsung secara terbuka, fleksibel, dan bercorak kekeluargaan. Pemimpin tidak hanya menyampaikan arahan, tetapi juga memberi ruang umpan balik melalui komunikasi formal maupun informal. Pola ini terbukti mampu menumbuhkan loyalitas kerja, ditandai dengan keterikatan emosional, kesediaan karyawan mengerahkan usaha ekstra, serta komitmen jangka panjang terhadap organisasi. Selain itu, komunikasi vertikal juga berfungsi sebagai sarana penanggulangan konflik, di mana gaya kolaborasi, kompromi, maupun akomodasi diterapkan sesuai situasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi vertikal bukan hanya instrumen koordinasi, melainkan juga fondasi dalam membangun loyalitas kerja dan menyelesaikan konflik secara konstruktif di UMKM.

Kata Kunci: Komunikasi Vertikal, Loyalitas Kerja, Penanggulangan Konflik, UMKM, Rumah Lapar.

ABSTRACT

Vertical communication patterns between leaders and subordinates not only play a role in maintaining smooth work coordination, but also influence employee loyalty and the effectiveness of conflict resolution in the work environment. This study aims to explore how vertical communication patterns are applied at Rumah Lapar Palembang MSME, as well as their role in building employee loyalty and handling conflicts that arise. A qualitative approach with a case study method was used. Data was collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving business owners and employees from various operational divisions. Data analysis was carried out through the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that vertical communication patterns at Rumah Lapar were open, flexible, and familial in nature. Leaders not only convey directions but also provide space for feedback through formal and informal communication. This pattern has proven to foster employee loyalty, characterized by emotional attachment, employees' willingness to go the extra mile, and long-term commitment to the organization. In addition, vertical communication also serves as a means of conflict resolution, where collaboration, compromise, and accommodation styles are applied according to the situation. This study concludes that vertical communication is not only an instrument of coordination, but also a foundation for building work loyalty and resolving conflicts constructively in MSMEs.

Keywords: *Vertical Communication, Work Loyalty, Conflict Management, MSMEs, Rumah Lapar.*

MOTTO

"Barangsiapa berhasil mengalahkan ketakutannya akan menjadi orang yang benar-benar bebas"

(Aristoteles)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(QS. AL-Baqarah 2:286)

PERSEMBAHAN

Pertama untuk diri saya sendiri, Fathur rahman, Sebagai wujud apresiasi atas segala usaha, ketekunan, dan kesabaran yang telah saya jalani. Terima kasih karena sudah percaya terhadap diri sendiri bisa melewati segala masalah yang terus datang, Perjalanan panjang penuh tantangan ini menjadi bukti bahwa saya mampu melewati berbagai rintangan. Semoga karya ini menjadi pengingat untuk terus berjuang meraih cita-cita yang lebih tinggi.

Kedua untuk Orang tua saya yang tercinta, ayah dan ibu terima kasih berkat doa, dan dukungan mengiringi setiap langkah saya., Segala keberhasilan yang saya raih tidak akan terwujud tanpa restu dan dukungan kalian. Semoga karya sederhana ini menjadi kebanggaan dan balasan kecil dari cinta yang telah kalian berikan.

Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup saya.

Ketiga untuk Para Dosen dan pembimbing saya, Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan khususnya dosen pembimbing saya Bu **Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si. M.I.Kom** yang telah menuntun dan memberi arahan, dan nasihat berharga yang menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya. Setiap bimbingan dan perhatian yang diberikan menjadi cahaya penuntun di tengah berbagai tantangan.

Keempat untuk teman dan sahabat seperjuangan, terima kasih atas waktu yang telah di habiskan dengan susah senang, Kebersamaan, dukungan motivasi dan Mengingatnkan untuk terus maju dalam menghadapi apapun.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul, Eksplorasi Pola Komunikasi Vertikal antara Pimpinan dengan Bawahan dalam Membangun Loyalitas Kerja dan Upaya Penanggulangan Konflik pada UMKM Rumah Lapar Palembang. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun keterbatasan pengetahuan. Namun semua itu dapat dilalui berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh dalam proses pendidikan.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora, atas perhatian dan arahnya selama masa studi.
3. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma, atas segala bentuk dukungan dan motivasinya.

4. Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian, serta memberikan banyak masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom., dan pak Dimas Umboro Sumbar, M.I.Kom, yang telah menjadi penguji skripsi dan memberikan saran tentang perbaikan skripsi ini agar terlihat bagus walaupun tidak sempurna
6. Bapak Amriadi, selaku owner UMKM Rumah Lapar Palembang, yang telah memberikan izin, data, dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian secara langsung di lokasi usaha.
7. Seluruh karyawan UMKM Rumah Lapar Palembang yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan waktu serta informasi yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu menanyakan progress skripsi apakah berjalan lancar dan senantiasa mengingatkan penulis untuk membuat skripsi ini dan keluarga besar penulis atas doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan yang tidak pernah berhenti dalam setiap langkah penulis.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2021 Universitas Bina Darma, khususnya yang senantiasa berkumpul bersama memberikan semangat, diskusi, selalu memberi tahu kesalahan dan mengkritik penulis tentang penelitian ini serta memberi solusi dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis

sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Palembang, 08 Agustus 2025



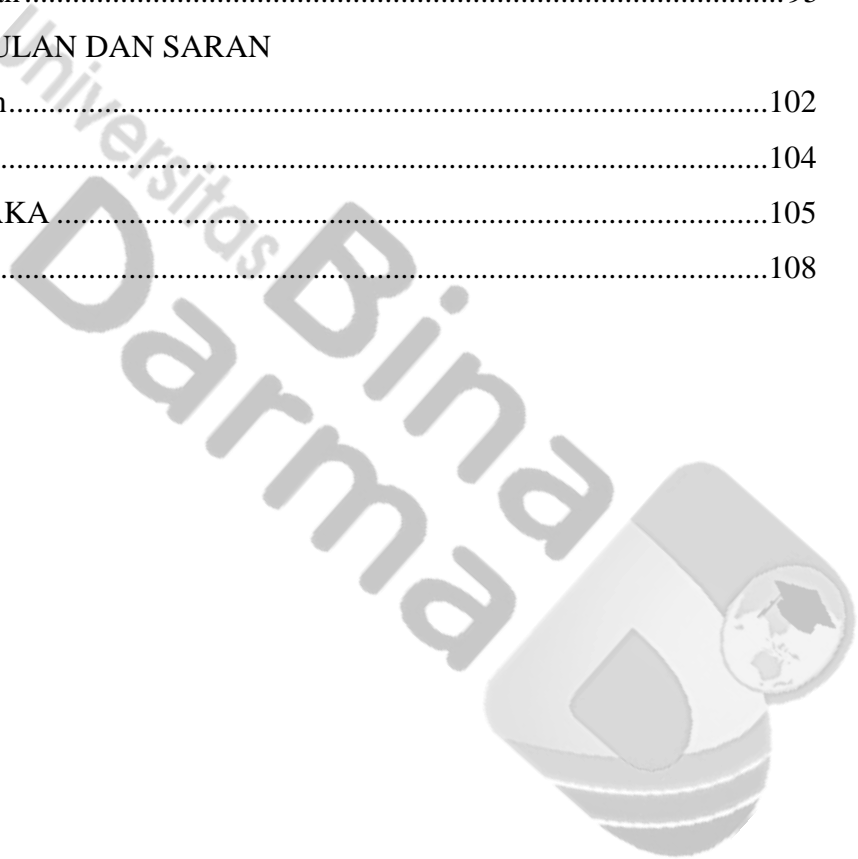
Fathur Rahman



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PENGESAHANA SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kerangka Teoritis	17
2.3. Kerangka Konseptual	30
2.4. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Pendekatan.....	39
3.3. Dimensi Penelitian	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.7. Metode Analisis Data	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum UMKM Rumah Lapar	45
4.2. Deskripsi Wawancara.....	52
4.3. Analisis Penelitian.....	54
4.4. Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4. 1 UMKM Rumah Lapar	46
Gambar 4. 2 Lokasi Penelitian	47
Gambar 4. 3 Informan 1(Owner) Pak Amri	49
Gambar 4. 4 Informan 2 (koki) bu Dwi	50
Gambar 4. 5 Informan 3 (Pelayan) Rama	50
Gambar 4. 6 Informan 4 (Kasir) Farrel	51
Gambar 4. 7 Informan 5 (Admin Media sosial) Restu	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Kerangka Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Jumlah Informan	42
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi	48
Tabel 4. 2 Profil Informan	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi
- Lampiran 3 LOA Artikel
- Lampiran 4 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 5 Konsultasi Proposal
- Lampiran 6 Konsultasi Seminar
- Lampiran 7 Permohonan Judul
- Lampiran 8 Pergantian Judul
- Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Sempro
- Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Semhas
- Lampiran 11 Lembar Perbaikan Sempro
- Lampiran 12 Perbaikan Semhas
- Lampiran 13 Turnitin
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 15 Formulir Kelayakan Jilid Skripsi