

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Komunikasi Interpersonal .....	8
2.2 Teori Konflik .....	13
2.3.1 Sumber Konflik Interpersonal.....	15
2.3.1.1 Ekspektasi yang tinggi .....	15
2.3.1.2 Ketidakkonsistenan antara kata dan perbuatan .....	17
2.3.1.3 Favoritisme Dalam Kelompok .....	19
2.3 Resolusi Konflik Interpersonal .....	20
2.4.1. Perlakukan Orang Lain Dengan Hormat.....	21
2.4.2 Gunakan Nada Bicara Yang Jelas .....	22
2.4.3 Mendengarkan Secara Aktif.....	22
2.4.4 Hindari Berpikir Negatif .....	23
2.4.5 Selesaikan Konflik Saat Masih Kecil .....	23
2.4 Konflik Interpersonal .....	23
2.5.1 Pola Komunikasi Dalam Resolusi Konflik .....	24

2.5 Lembaga Pemasyarakatan .....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	27
2.7 Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III Metode Penelitian</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	38
3.1.1 Metode Penelitian.....	38
3.1.2 Strategi Penelitian .....	39
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	39
3.2.1 Partisipan Penelitian.....	40
3.2.2 Tempat Penelitian.....	40
3.3 Pengumpulan Data .....	40
3.3.1 Instrumen Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Data Primer .....	42
3.4.1.1 Wawancara Mendalam .....	42
3.4.1.2 Observasi Partisipatif (Pengamatan) .....	43
3.4.1.3 Metode Dokumentasi .....	43
3.5 Teknik Pengolahan Data .....	44
3.5.1 Teknik Penganalisisan Data.....	44
3.5.1.1 Reduksi Data .....	44
3.5.1.2 Penyajian Data (Display Data) .....	44
3.5.1.3 Kesimpulan Dan Verifikasi.....	45
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	45
3.6.1 Derajat Kepercayaan/Kredibilitas .....	45
3.6.2 Transferability .....	45
3.6.3 Dependability .....	46
3.6.4 Confirmability .....	46
3.7 Pertanyaan Penelitian.....	46
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tentang Lapas Garut .....	52

4.1.1	Landasan Hukum .....	53
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi .....	54
4.2	Profil Informan.....	56
4.2.1	Profill Informan Utama .....	56
4.2.1.1	Profil Ait Husein (Bagian Registrasi) .....	56
4.2.1.2	Profil Yudiana (Bagian Pengamanan) .....	57
4.2.1.3	Profil Solehudin (Bagian Kemanan dan Tata Tertib) .....	57
4.2.1.4	Profil Gopar (Narapidana Kasus Narkoba) .....	58
4.2.1.5	Profil Umar (Narapidana Kasus Pembunuhan) .....	58
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
4.3.1	Sumber Konflik Komunikasi Interpersonal .....	61
4.3.1.1	Ekspektasi Yang Tinggi.....	61
4.3.1.2	Ketidakkonsistenan Antara Kata dan Perbuatan .....	65
4.3.1.3	Favoritisme Dalam Kelompok.....	69
4.3.2	Resolusi Konflik Komunikasi Interpersonal .....	72
4.3.2.1	Perlakukan Orang Lain Dengan Hormat.....	72
4.3.2.2	Gunakan Nada Bicara Yang Jelas .....	75
4.3.2.3	Mendengarkan Secara Aktif.....	79
4.3.2.4	Hindari Berpikir Negatif .....	82
4.3.2.5	Selesaikan Konflik Saat Masih Kecil.....	85
4.4	Pembahasan .....	88
4.4.1.1	Ekspektasi Yang Tinggi.....	89
4.4.1.2	Ketidakkonsistenan Antara Kata dan Perbuatan .....	91
4.4.1.3	Favoritisme Dalam Kelompok.....	93
4.4.2	Resolusi Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Sipir dengan Narapidana di Lapas Garut .....	96
4.4.2.1	Perlakukan Orang Lain Dengan Hormat.....	98
4.4.2.2	Gunakan Nada Bicara Yang Jelas .....	101
4.4.2.3	Mendengarkan Secara Aktif.....	102
4.4.2.4	Hindari Berpikir Negatif .....	104

4.4.2.5 Selesaikan Konflik Saat Masih Kecil.....	106
4.4.3 Tindakan Yang Harus Dilakukan Oleh Sipir dan Narapidana di Lapas Garut .....	109

## **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

5.1 Simpulan .....	110
5.2 Implikasi.....	112
5.2.1 Implikasi Akademik.....	112
5.2.2 Implikasi Praktis .....	112
5.3 Rekomendasi .....	112
5.3.1 Rekomendasi Akademik .....	112
5.3.2 Rekomendasi Praktis .....	113

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1 Tabel Ekspektasi Yang Tinggi Sipir dan Narapidana di Lapas ...	63
Tabel 4.2 Tabel Ketidakkonsistenan Antara Kata dan Perbuatan .....	68
Tabel 4.3 Tabel Favoritisme Dalam Kelompok di Lapas Garut .....	71
Tabel 4.4 Perlakukan Orang Lain Dengan Hormat.....	74
Tabel 4.5 Gunakan Nada Bicara Yang Jelas.....	78
Tabel 4.6 Mendengarkan Secara Aktif.....	80
Tabel 4.7 Hindari Berpikir Negatif .....	85
Tabel 4.8 Selesaikan Konflik Saat Masih Kecil .....	87