



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HUBUNGAN KONFLIK DALAM LINGKUNGAN KERJA
DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

Oleh :

Alia Astarina

46107010002

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2011**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HUBUNGAN KONFLIK DALAM LINGKUNGAN KERJA
DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) pada Program Studi Psikologi**

Oleh:
ALIA ASTARINA
46107010002

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2011

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Hubungan Konflik Dalam Lingkungan Kerja dengan Kepuasan
Kerja Karyawan
Nama : Alia Astarina
NIM : 46107010002
Program : Program Studi Psikologi
Tanggal : 21 Juli 2011

Pembimbing

Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

UNIVERSITAS
Mengesahkan
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Psikologi

Ketua Program studi Psikologi

Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

Sitawaty Tjiptorini, MBA., M.Psi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Hubungan Konflik Dalam Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan

Nama : Alia Astarina

NIM : 46107010002

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 21 Juli 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan **karya sendiri** dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2011

Alia Astarina

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Hubungan Konflik Dalam Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan**. Skripsi ini dibuat untuk diajukan sebagai syarat penyusunan tugas akhir kesarjanaan strata satu (S1) pada program studi psikologi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Semua keluarga yang sudah banyak jasanya selama ini khususnya Mama, Ibu yang sudah membiayai kuliah selama ini serta seluruh keluarga besar aku.
2. Dosen pembimbing Dr.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen pembimbing akademik, Bu Sri Wulandari, S.Psi, yang juga telah banyak membantu selama 4 tahun kuliah sampai mengerjakan skripsi.
4. Semua dosen Fakultas Psikologi yang selama 4 tahun ini sudah memberikan ilmu yang banyak.
5. Pak Syahrial, yang sudah memberi kesempatan untuk mendapatkan beasiswa selama kuliah di Universitas ini

6. Semua subjek penelitian yang sudah mengisi kuesioner
7. Abdi Zahjapi Noor S.Kom yang selalu mendukung, membantu dan selalu setia sama aku
8. Semua teman – teman akrab di kampus khususnya Sartika Paramitha, Ratri Widyaningsih, Rindu Ayurasti, Amanda Syafitrie, Dimas Prasada, Hisyam Nauval Yamani you are the best friends that I ever had.
9. Semua teman Psikologi angkatan 2007. Ade Rodiah, Evalina, Ucu Rizqiah, Loya Jirga S.Psi, Tri Novi Kurnia S.Psi, Mulya Rahmawati, Dina Medinah, Rini Pujianti, Ade Eflin S.Psi, Rahma Yona Siska, Siti Khadijah, Pupita Tri Kusuma S.Psi, Vera Tria Saputri S.Psi, Kurnia Pasca Pratomo S.Psi, Rusdi S.Psi, Dodi Firmansyah, Eka Mulyani, Mulyani, Hani F. Bahana, Ifan Fauzi S.Psi, Rose Runtasi, Tria Kanthi R., Karina Cyntia Dewi S.psi.
10. Dyah Ayu Dwitasari SE, sebagai teman pertama di kampus
11. Wahyono dan Ilham Ruzfi Mahardika, selama ini sudah banyak direpotkan untuk berangkat ke kampus semoga kita bisa wisuda bersama-sama
12. Rantika Arlentya, terima kasih atas pinjaman CD SPSSnya
13. Kepala TU Psikologi, Pak Marsani yang sudah banyak membantu masalah margin skripsi
14. Asep, yang sudah memberikan masukan tentang statistik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari akan kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini dan memrelukan pengembangan lebih lanjut.

Suatu kebanggaan bagi penulis jika penelitian bermanfaat bagi semua individu yang sudah terlibat. Semoga Allah SWT melipahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita. Amin.

Jakarta, Juli 2011

Penulis

Alia Astarina



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konflik.....	12

2.2.1	Pengertian	12
2.2.2	Teori Konflik.....	15
2.2.3	Jenis – Jenis Konflik.....	17
2.2.4	Faktor – faktor Penyebab Konflik	18
2.2.5	Teknik Resolusi Konflik.....	21
2.3	Kepuasan Kerja.....	23
2.3.1	Pengertian	23
2.3.2	Teori Kepuasan Kerja	24
2.3.3	Pendekatan Kepuasan Kerja.....	26
2.3.4	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	27
2.4	Kerangka Teori	29
2.5	Hipotesa Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan penelitian.....	31
3.2	Subjek penelitian.....	31
3.3	Metode penelitian.....	32
3.3.1	Variabel Penelitian	32
3.3.2	Definisi Operasional	32
3.3.3	Alat Ukur Penelitian	33
3.3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.5	Validitas	37

3.3.6	Reliabilitas	37
3.3.7	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.8	Teknik Analisis Data	39
3.3.9	Prosedur Penelitian	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Subjek	41
4.1.1	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.	41
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Lama Bekerja .	42
4.1.3	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Usia.....	43
4.1.4	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Pendidikan	43
4.2	Uji Validitas	44
4.3	Uji Reliabilitas	45
4.4	Deskripsi Konflik dan Kepuasan Kerja.....	46
4.4.1	Kepuasan Kerja	49
4.4.2	Konflik.....	48
4.5	Korelasi Matriks.....	49
4.6	Analisis Hubungan Konflik dengan Kepuasan Kerja	50
4.7	Pembahasan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
5.2.1 Saran Teoritis	53
5.2.2 Saran Praktis.....	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN - LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tingkat Kepuasan Kerja manajer di berbagai negara.....	11
Tabel 3.1	Aspek Kepuasan Kerja berdasarkan MSQ.....	34
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Konflik Kerja.....	35
Tabel 3.3	Teknik Penilaian Jawaban.....	36
Tabel 4.1	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
Tabel 4.3	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4	Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	44
Tabel 4.5	Kepuasan Kerja	46
Tabel 4.6	Konflik	48
Tabel 4.7	Korelasi Matriks	49
Tabel 4.8	Korelasi Spearman.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Satisfaction Level</i>	10
Gambar 2.2	Hubungan antara konflik dan efektifitas organisasi	13
Gambar 2.3	Dua Faktor Kepuasan Kerja	26
Gambar 2.4	Kerangka Teori.....	29





UNIVERSITAS
MERCU BUANA