



**PENGARUH PENGENDALIAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
OUTSOURCING PT INDOVISION DIGITAL JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program  
Sarjana (S1) Pada Program Studi Psikologi

**MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :  
Dewi Kusmalasari  
46112010023**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
JAKARTA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGENDALIAN KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT INDOVISION DIGITAL JAKARTA “**, telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas MercuBuana Jakarta pada tanggal 27 November 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Psikologi Universitas MercuBuana.

Jakarta, 27 November 2017

Sidang Skripsi

Drs. S.S. Sulistivono, M.Si

Ketua Dewan Sidang/Penguji I

Yenny, M.Psi., Psikolog

Ketua Dewan Sidang/Penguji II

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

Pembimbing

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Pengendalian Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing Pt Indovision Digital Jakarta

Nama : Dewi Kusmalasari

NIM : 46112010023

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 27 November 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas MercuBuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolaannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 November 2017



( Dewi Kusmalasari )

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengendalian Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja  
Karyawan Outsourcing Pt Indovision Digital Jakarta

Nama : Dewi Kusmalasari

NIM : 46112010023

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 27 November 2017



Dr. H.A.A. Anwar PrabuMangkunegara, M.Si.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi

Muhammad Iqbal M.Soc, Ph.D

Ketua Fakultas Psikologi

Dra. Tika Bisono, M.Psi.T., psikolog

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam rangka menyelesaikan karya skripsi dengan judul “PENGENDALIAN KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OUTSOURCING PT INDOVISION DIGITAL JAKARTA”. Karya skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana psikologi (S.Psi) pada program studi psikologi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyusun skripsi ini penulis merasa bersyukur atas bantuan dan dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi penulis dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H.A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si selaku pembimbing skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan untuk penulis baik dukungan moral maupun spritual dan perhatian yang begitu besar dalam kelancaran skripsi ini.
3. Saudaraku arifin dan nadiya yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga besar Muhar.J dalam motivasi selama ini.

4. Patnerku Yogi dan sahabat-sahabatku beserta teman angkatan Psikologi 2012 yang telah menemani selama proses menempuh pendidikan untuk mencapai gelar ini.
5. Kepada Kerviyana Wijaya terima kasih sudah memberikan dukungan dan suport serta nasehat dalam mencapai proses saat ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Jakarta, November 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                        | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>               | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                     | <b>xi</b>   |
| <b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....             | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                   | 9           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                  | 9           |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                 | 9           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>           | <b>10</b>   |
| 2.1. Konflik Kerja.....                      | 10          |
| a. Pengertian Konflik Kerja.....             | 10          |
| b. Bentuk Konflik Kerja .....                | 14          |
| c. Jenis-Jenis Konflik .....                 | 15          |
| d. Pendekatan Konflik .....                  | 18          |
| 2.2. Cara Mengelola Konflik .....            | 19          |
| a. Metode Stimulasi Konflik .....            | 19          |
| b. Metode Pengurangan Konflik .....          | 20          |
| c. Metode Penyelesaian Konflik.....          | 20          |
| 2.3. Pengaruh Konflik .....                  | 22          |
| a. Pengaruh Positif Terjadinya Konflik ..... | 22          |
| b. Pengaruh Negatif Terjadinya Konflik ..... | 23          |
| 2.4. Kepuasan Kerja .....                    | 23          |

|  |           |
|--|-----------|
| a. PengertianKepuasanKerja .....                 | 23        |
| b. IndikatorKepuasanKerja.....                   | 31        |
| c. PengukuranKepuasanKerja .....                 | 31        |
| 2.5. Penelitian Terdahulu.....                   | 33        |
| 2.8. Kerangka Pemikiran.....                     | 35        |
| 2.9.Hipotesis .....                              | 36        |
| <b>BAB IIIMETODE PENELITIAN .....</b>            | <b>37</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                        | 37        |
| 3.2 ObjekdanWaktuPenelitian.....                 | 37        |
| 3.2.1 ObjekPenelitian.....                       | 37        |
| 3.2.2WaktuPenelitian .....                       | 37        |
| 3.3 Variabel Penelitian .....                    | 38        |
| 3.4 Definisi Konsep.....                         | 38        |
| 3.5 Populasi dan Teknik pengambilan Sampel ..... | 40        |
| 3.5.1. Populasi .....                            | 40        |
| 3.5.2. Teknik PengambilanSampel.....             | 41        |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data .....               | 41        |
| 3.7. Blue print KonflikKerja.....                | 43        |
| 3.8. Blue Print KepuasanKerja .....              | 44        |
| 3.9. Analisis Data .....                         | 44        |
| 3.9.1. Uji Validitas Instrumen .....             | 44        |
| 3.9.2. Uji Reliabilitas Instrumen .....          | 45        |
| 3.10. Analisis Regresi Sederhana .....           | 45        |
| 3.11. UjiAsumsiKlasik .....                      | 46        |
| 3.11.1. UjiNormalitas .....                      | 46        |
| 3.11.2. Uji Multikolinieritas.....               | 46        |
| 3.11.3.UjiHeteroskedastisitas.....               | 47        |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>48</b> |
| 4.1. Profil Responden.....                         | 48        |
| 4.2. Uji Validitas dan Realibilitas .....          | 49        |
| 4.2.1. Uji Validitas .....                         | 49        |
| 4.2.2. Uji Realibilitas.....                       | 52        |
| 4.3. Uji Asumsi Klasik .....                       | 52        |
| 4.3.1. Uji Normalitas .....                        | 52        |
| 4.3.2. Uji Multikoloniritas .....                  | 53        |
| 4.3.3. Uji Heterokedasititas .....                 | 54        |
| 4.4. Regresi Sederhana.....                        | 54        |
| 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....             | 55        |
| <br>   |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            | <b>58</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                              | 58        |
| 5.2. Saran.....                                    | 59        |
| <br>   |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>60</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                    |           |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Perbedaan Karyawan Tetap dan Karyawan Outsourcing ..... | 5  |
| Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....                              | 34 |
| Tabel 3 Kerangka Pemikiran.....                                 | 35 |
| Tabel 4 Skor Jawaban Likert.....                                | 41 |
| Tabel 5 Blue Print Konflik Kerja .....                          | 43 |
| Tabel 6 Blue Print Kepuasan Kerja.....                          | 44 |
| Tabel 7 Profil Responden.....                                   | 48 |
| Tabel 8 Hasil Uji Validitas Konflik Kerja .....                 | 50 |
| Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....                 | 51 |
| Tabel 10 Hasil Uji Realibilitas .....                           | 52 |
| Tabel 11 Uji Normalitas.....                                    | 52 |
| Tabel 12 Uji Multikolonieritas.....                             | 53 |
| Tabel 13 Uji Heterokedastisitas .....                           | 54 |
| Tabel 14 Uji Regresi Sederhana Konflik Kerja .....              | 54 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA