

**PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA  
MITRA OJEK ONLINE PT. X TANGERANG**



*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan untuk melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

OLEH:

ADE INTAN LESTARI

46119110077

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir ini :

Nama : Ade Intan Lestari  
NIM : 46119110077  
Judul : “Pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja pada Mitra Ojek Online pt. X Tangerang”  
Program : Program Studi Psikologi

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 ke sarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 2 September 2023



Ade Intan Lestari

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini Diajukan Oleh:

Nama : Ade Intan Lestari  
NIM : 46119110077  
Program Studi : Psikologi  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Mitra Ojek Online PT. X Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Amy Mardhatillah, Ph.D (  )  
NIDN : 0308088403  
Ketua Penguji : Dina Syakina, S.Si., M.Si. (  )  
NIDN : 0306099001  
Penguji 1 : Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D. (  )  
NIDN : 0316058002

UNIVERSITAS

Jakarta, 2 September 2023

MENGETAHUI,  
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskianti, M.Psi., Psikolog

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Mitra Ojek Online PT.X Tangerang”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi (S.Psi) pada program studi Psikologi di Universitas Mercu Buana Jakarta tahun 2023. Peneliti mengucapkan rasa terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu selama proses pengerjaan Tugas Akhir sampai selesai, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr.Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Laila Meiliyandrie Indah W, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yenny, M.Psi., selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Karisma Riskianti, M.Psi selaku Ketua Program Studi Ilmu Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., dan Ibu Prahastia Kurnia. P, M.Psi., Psikolog, selaku Sekertaris Program Studi Reguler 1 dan Reguler 2 Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Amy Mardhatillah, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan kritik dan saran serta semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sekali lagi, terima kasih Ibu.
7. Ibu Dr. Laila Meiliyandrie Indah W,Ph.D., dan Ibu Dina Syakina, S.Si., M.Si. selaku ketua Sidang dan Penguji sidang yang telah memberikan kritik dan saran agar penelitian ini dapat diperbaiki menjadi penelitian yang lebih baik.
8. Bapak/Ibu Dosen Universitas Mercu Buana Jakarta khususnya Program Studi Ilmu Psikologi yang telah mendidik dan meberikan ilmu bermanfaat.
9. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, ayahku tersayang Alm. Rustam

Gaffar dan Mamaku tersayang Lilis Suryani, karya ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tuaku Tercinta. Terimakasih untuk Ayah (Alm) dan Mama. Kelak cita cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk kalian. Dan semoga Allah swt selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada Ayah dan Mama.

10. Untuk Kakek ku tercinta Alm. Gaffar dan Nenek ku tercinta Alm. Habibi yang sangat ingin melihat penulis ke jenjang sarjana, walaupun mereka sudah tak lagi berada di dunia tetapi merekalah yang selalu mengingatkan penulis untuk dapat melanjutkan study ini hingga selesai.
11. My Best Patner Sutino Aji, terimakasih atas segala Bantuan, Waktu, Suport dan Kebajikan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk teman seperjuangan saya Icha, Rani, Putri, Syifa, Euniq, Ghina dan Amal yang selalu setia support dan menyemangati saya ketika saya mulai putus asa.
13. Untuk senior saya Bayu Bintang Sadewa dan Nicko Falih yang sudah menjadi pembimbing dan teman diskusi terkait penelitian ini.
14. Serta terima kasih kepada orang-orang terdekat saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terima Kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagaimana semestinya dikemudian hari.

Jakarta, 12 September 2023

Yang menyatakan,



Ade Intan Lestari



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Intan Lestari  
NIM : 46119110077  
Program Studi : Program Studi Psikologi  
Judul Laporan Skripsi : “ Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada mitra ojek online pt. X Tangerang”

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 2 September 2023  
Yang menyatakan,



Ade Intan Lestari

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara konflik kerja terhadap kepuasan kerja mitra ojek online PT. X di Tangerang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konflik kerja yang diukur *dengan interpersonal conflict* yang diadaptasi dari Giebels dan Janssen (2005), serta variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja yang menggunakan alat ukur *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang diadaptasi dari Spector (1994). Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan data adalah menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Penarikan sampel menggunakan teknik *quota sampling* serta besaran sampel dihitung menggunakan rumus Cochran dan didapatkan jumlah sampel minimal adalah 96 mitra *driver* PT. X. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa hipotesis benar dan konflik kerja berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja. Pada saat hipotesis diuji, nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja. Dengan nilai *R-squared* sebesar 0,300 dapat dinyatakan bahwa peningkatan konflik kerja sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan dari konflik kerja terhadap kepuasan kerja mitra PT. X di Tangerang.

**Kata kunci: Konflik Kerja, Kepuasan Kerja, Mitra PT. X Tangerang**

## ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of work conflict on job satisfaction of PT. X online motorcycle taxi partners in Tangerang. The independent variable in this study is work conflict as measured by interpersonal conflict adapted from Giebels and Janssen (2005), and the dependent variable in this study is job satisfaction using the Job Satisfaction Survey (JSS) measuring instrument adapted from Spector (1994). The research method used is to use a quantitative approach. Data collection technique is to use a questionnaire that uses a Likert scale. Sampling used the quota sampling technique and the sample size was calculated using the Cochran formula and the minimum sample size was 96 PT. X driver partners. The data analysis used is simple linear regression using the SPSS version 20 application. The results of the regression test show that the hypothesis is correct and work conflict has a major effect on job satisfaction. When the hypothesis is tested, the  $t$  count  $>$   $t$  table indicates that work conflict has a major effect on job satisfaction. With an R-squared value of 0.300 it can be stated that an increase in work conflict greatly affects job satisfaction. Based on the results of data analysis, this study can conclude that the hypothesis proposed in this study is accepted, namely that there is a significant effect of work conflict on the job satisfaction of PT. X partners in Tangerang.

**Keywords: Work Conflict, Job Satisfaction, Tangerang PT. X Partner**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Kerja .....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	12
2.1.2 Dimensi Kepuasan Kerja .....	13
2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	15
2.1.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Kerja Pada Karyawan .....	17
2.2 Konflik Kerja.....	19
2.2.1 Pengertian Konflik Kerja .....	19

2.2.2 Dimensi Konflik Kerja.....	20
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja.....	22
2.2.4 Jenis Konflik Kerja .....	23
2.2.5 Efek Konflik Kerja.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran .....	31
2.5 Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Metode & Desain Penelitian.....	34
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.4 Teknik Sampling .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Uji Validitas & Reliabilitas .....	40
3.8 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	45
4.2 Analisis Deskriptif.....	46
4.3 Hasil Analisis Data .....	48
4.4 Pembahasan Penelitian .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	62
5.3 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Distribusi Item Blueprint Kepuasan Kerja.....	39
Tabel 3.2 Distribusi Item Blueprint Konflik Kerja .....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Usia Responden.....	46
Tabel 4.4 Kategorisasi Konflik Kerja .....	47
Tabel 4.5 Persentase Kategorisasi Konflik Kerja .....	47
Tabel 4.6 Kategorisasi Konflik Kerja .....	48
Tabel 4.7 Persentase Kategorisasi Konflik Kerja .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 4.11 Uji Hipotesis .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	52
Tabel 4.13 Uji Independent Sample T-Test.....	53
Tabel 4.14 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	54



## DAFTAR GAMBAR

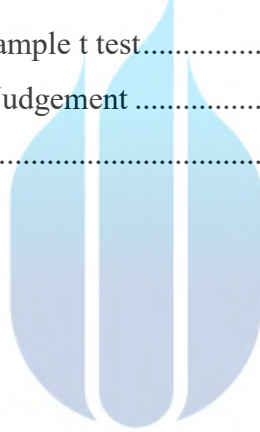
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....32





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Alat Ukur Penelitian.....	70
Lampiran 2. Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	74
Lampiran 3. Uji Validitas Konflik Kerja.....	76
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	77
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Konflik Kerja.....	77
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	77
Lampiran 7. Uji Linearitas.....	78
Lampiran 8. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	78
Lampiran 9. Independent Sample t test.....	79
Lampiran 9. Experimental Judgement.....	82
Lampiran 10. Dokumentasi.....	87



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA