

**HUBUNGAN ANTARA *CONFLICT MANAGEMENT* DENGAN
WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN DAN KARYAWATI
DEWASA MADYA**



**Elsa Pamela
1125125377**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi**

**FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Judul : Hubungan Antara *Conflict Management* dengan
Work Engagement pada Karyawan dan Karyawati
Dewasa Madya

Nama Mahasiswa : Elsa Pamela
Nomor Registrasi : 1125125377
Jurusan/Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Burhanuddin Tola, MA
NIP. 195108181981121001

Anna Armeini Rangkuti, M.Si
NIP. 197605242005012001

Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi (Penanggungjawab)*		
Gungum Gumelar, M.Si (Wakil Penanggungjawab)**		
Mira Ariyani, Ph.D (Ketua Penguji)***		
(Anggota)****		
(Anggota)****		

Catatan:

- * Dekan FPPsi
- ** Pembantu Dekan I
- *** Ketua Jurusan/Program Studi
- **** Dosen penguji selain pembimbing dan Ketua Jurusan/Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Elsa Pamela

Nomor Registrasi : 1125125377

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Hubungan Antara *Conflict Management* dengan *Work Engagement* pada Karyawan dan Karyawati Dewasa Madya” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2017.
 2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta,
Yang Membuat Pernyataan

(Elsa Pamela)

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

You are always a student, never a master.

You have to keep moving forward.

-Conrad Hall –

No matter how difficult this day for you, by it end, the question will always be the same. Have you loved yourself today?

-Elsa Pamela-

To my **owl** and my lil **tyrex**.

Love you, xoxo.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsa Pamela
Nomor Registrasi : 1125125377
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Antara *Conflict Management* dengan *Word Engagement* pada Karyawan dan Karyawati Dewasa Madya”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan memiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal :

Yang menyatakan

(Elsa Pamela)

ELSA PAMELA

**HUBUNGAN ANTARA CONFLICT MANAGEMENT DENGAN
WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN DAN KARYAWATI
DEWASA MADYA**

SKRIPSI

**JAKARTA: PROGRAM STUDI PSIKOLOGI, FAKULTAS PENDIDIKAN
PSIKOLOGI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2017

ABSTRAK

Kunci keberhasilan suatu perusahaan ialah kinerja para karyawan serta karyawatnya. Semakin banyak keuntungan yang didapatkan dengan performa karyawan yang baik akan sangat mungkin meminimalisir kerugian yang bisa saja didapatkan oleh perusahaan. Hal tersebut akan tercipta apabila antara perusahaan dan sumber daya manusianya bergerak dengan satu visi yang telah ada sehingga mampu mensejahterakan karyawannya dan meningkatkan keterikatan kerja, namun tak jarang terjadi beragam perselisihan yang cukup intoleran dalam suatu perusahaan mau pun organisasi. Perbedaan kepentingan yang dimiliki oleh tiap karyawan atau pun karyawati inilah yang menjadikan adanya potensi konflik terjadi dalam suatu organisasi mau pun perusahaan, baik diantara pihak petingnya mau pun bawahannya. Meskipun dapat dikatakan bahwa terkadang konflik yang muncul tersebut merupakan petentangan-pertentangan yang biasa terjadi karena diri individu itu sendiri, hal ini tidak mengesampingkan fakta bahwa konflik tersebut hadir sebagai dampak banyaknya manusia dalam suatu organisasi mau pun perusahaan, yang tentunya turut menyumbang dan menghadirkan beragam ide, sikap, keinginan, pola pikir, sifat, hingga kepribadian yang dapat memotivasi keterikatan kerja mereka.

Populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan serta karyawati dewasa madya. Penentuan sampel penelitian dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria tersebut maka jumlah sampel adalah 50 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan teknik analisis data uji korelasi dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Koefisien korelasi antar dimensi didapati lebih besar dari r tabel sebesar 0,279 yaitu, 0,534 dan juga nilai signifikansi yang didapatkan sejumlah 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara dimensi dimensi keterikatan kerja dengan dimensi manajemen konflik.

Kata Kunci: Keterikatan Kerja, Manajemen Konflik, Karyawan, Dewasa Madya

ELSA PAMELA

**THE CORRELATION BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT AND WORK
ENGAGEMENT AMONG MIDDLE-AGED EMPLOYEE**

SKRIPSI

**JAKARTA: PROGRAM STUDI PSIKOLOGI, FAKULTAS PENDIDIKAN
PSIKOLOGI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

ABSTRACT

The key to the success of a company is the performance of its employees, the more profits earned with good employee performance will be very possible to minimize the losses that can be obtained by the company. But not infrequently there is a dispute that is quite intolerant in a company or organization. This difference is what causes the occurrence of conflict between the top officials of the company with its employees. Nevertheless, conflicts may occur between the employee itself and the leaders themselves. However, what is most likely to trigger conflicts within a company or organization is because of the large number of people within a company itself that contributes to bringing diverse ideas, mindsets, and personalities.

The population for this research is middle-aged employee. The purposive sampling technique is chosen and used to select the sample of this research. Based on these criterions, the sample taken for the research are 50 middle-aged employees. The data completed is analysed using correlation analysis with SPSS software for computerized statistical analysis.

The result of this research shows that the correlation coefficient of both variables is 0,534. This value is higher than the r_{tabel} of 0,279 and significance level of 0,000, which is lower than 0,05. It can be implied that there is a significant positive correlation between work engagement and conflict management.

Keyword: Work Engagement, Conflict Management, Employee, Middle Age

KATA PENGANTAR

Rasa syukur serta rasa terima kasih, akan selalu penulis panjatkan pada Tuhan Yesus, atas kasih dan kuasa-Nya dalam setiap waktu dan persiapan sehingga skripsi dengan judul “Hubungan Antara *Conflict Management* dengan *Work Engagement* pada Karyawan dan Karyawati Dewasa Madya” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk mendapatkan gelar sarjana psikologi (S.Psi) pada Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pembaca dan membantu peneliti selanjutnya.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Dengan hormat dan ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Gantina Komalasari, M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta, Bapak Dr. Gumgum Gumelar, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta, dan Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku Wakil Dekan II Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah berkontribusi dalam kelancaran akademik penulis selama perkuliahan.
2. Ibu Mira Ariyani, Ph.D selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan izin penelitian serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Burhanuddin Tola, MA selaku dosen pembimbing pertama dalam penyusunan skripsi ini yang telah senantiasa membimbing, mengarahkan, memberi petunjuk, memberikan waktu dan membagikan ilmunya kepada penulis, serta dengan kesabaran selalu menyemangati penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Anna Armeini Rangkuti, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang selalu ada membantu dan mempermudah penulis dalam mengurus berbagai keperluan skripsi.

5. Ibu Irma Rosalinda, M.Psi selaku pembimbing akademik yang telah memberikan nasehat dan petunjuk selama masa studi di Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama masa studi.
7. Seluruh staff administrasi dan karyawan Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu kelancaran akademis selama proses perkuliahan.
8. Teruntuk Marcello Alexander, *a.k.a little tyrex, thank you for coming into this world and gives me more than just love, support, and a great help to realize that you are mean more than my life. The reason for every effort in this thesis writing*
9. *To Mom and Dad, and Vito. Those who always give me support and infinity love in my lifetime. Family will always be family, no matter what.*
10. Mevy Adine and Marini Anggi Putri, *for being a freak, funny, annoying, yet the most priceless persons wanted in every up and down situations in these 18 years. Especially in every second of this thesis writing. Your'e sick, babes.*
11. Kelana Rachmad Christianto, *for not giving up on me, and trust me that I can go through all of these. For always be an undscribeable yet a delightful motivator during the thesis writing. Your presence was, is and will always be the best thing ever happened to me.*
12. Octi Rully Lisaida, Dinda Puspita Rani, and Mega Sukma Indah, *friends of mine who never stop telling me that I have to get done over this thesis matter, be a friend needed whenever I need, no matter how long we do not communicate each other.*
13. Nathania Lundy Imanuel, *as the best partner in every matter regarding of this thesis writing. We finally made it, dude!*

Jakarta, 9 Juli 2017

Penulis,

(Elsa Pamela)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.1.1 Bagi Pembaca	11
1.6.1.2 Bagi Perkembangan Ilmu Psikologi	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Keterikatan Kerja	12
2.1.1 Definisi Keterikatan Kerja	12
2.1.2 Dimensi Keterikatan Kerja.....	14
2.1.2.1 Vigor (Kekuatan).....	14
2.1.2.2 Dedication (Dedikasi)	15
2.1.2.3 Absorption (Pengabdian)	16
2.2 Manajemen Konflik	16
2.2.1 Definisi Manajemen Konflik	16
2.2.2 Dimensi Manajemen Konflik.....	21
2.2.2.1 Avoiding Style.....	22
2.2.2.2 Compromising Style.....	23
2.2.2.3 Dominating Style.....	24
2.2.2.4 Integrating Style	25
2.2.2.5 Obliging Style.....	27
2.3 Tinjauan Pustaka Mengenai Hubungan Variabel.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5 Hipotesis	31
2.6 Hasil Penelitian yang Relevan	31

BAB III 33METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tipe Penelitian	33
3.2 Identifikasi dan Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.2.1 Definisi Konseptual	34
3.2.1.1 Keterikatan Kerja.....	34
3.2.1.2 Manajemen Konflik.....	35
3.2.2 Definisi Operasional	35
3.2.2.1 Keterikatan Kerja.....	35
3.2.2.2 Manajemen Konflik.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.3.1 Populasi Penelitian.....	36
3.3.2 Sampel penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Instrumen Penelitian	40
3.4.2 Tujuan Dibuatnya Instrumen Penelitian	43
3.4.3 Uji Coba Instrumen.....	44
3.4.4 Modifikasi Instrumen.....	46
3.4.5 Back-Translation Instrumen.....	46
3.5 Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Sampel Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin ..	48
4.1.2 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Pend. Terakhir .	49
4.1.4 Gambaran Sampel Penelitian berdasarkan Lama Kerja.....	50
4.2 Prosedur Penelitian	51
4.2.1 Persiapan Penelitian	51
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian.....	51
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian	52
4.3.1 Variabel Keterikatan Kerja	53
4.3.2 Variabel Manajemen Konflik	53
4.3.3 Uji Normalitas.....	54
4.3.4 Uji Linearitas	55
4.3.5 Uji Hipotesis	56
4.4 Pembahasan.....	59
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi	62
5.3 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan	38
Tabel 3.2 Kisi-kisi UWES	40
Tabel 3.3 Kisi-kisi ROCI-II	41
Tabel 4.1 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Gambaran Sampel Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja	47
Tabel 4.5 Hasil Analisis Data	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas Data	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi Variabel.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi Dimensi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambaran Gaya Manajemen Konflik	21
Gambar 4.1 Data Deskriptif Keterikatan Kerja	50
Gambar 4.2 Data Deskriptif Manajemen Konflik.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Keterikatan Kerja	65
Lampiran 2 Kuesioner Manajemen Konflik	66
Lampiran 3 Informed Consent	69
Lampiran 4 Hasil Data Statistik SPSS	70
Lampiran 5 CV Peneliti	99

DAFTAR PUSTAKA

- Alsa, A. (2004). *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anaroga, P. (2004). *Manajemen Bisnis*. Cetakan Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta
- Azwar, S. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2008). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: Handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (1994). *Social psychology: Understanding human interaction* (7th ed.). Boston: Allyn & Bacon. (A Division of Simon & Schuster, Inc).
- De Dreu, C. K. W., & Van de Vliert, E. (1997). *Using conflict organizations*. London: Sage.
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T. E., Gonzalez-Morales, M. G., & Steiger-Mueller, M. (2010). Leader-Member Exchange and Affective Organizational Commitment: The Contribution of Supervisor's Organizational Embodiment, *Journal of Applied Psychology* 95, 1085–1103.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr., J., & Konopaske, R. (alih bahasa Djarkasih) (1995). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Erlangga. Jakarta.
- Gopal, R., Bedi, S. S. (2014). Impact of hospital services on outpatient satisfaction. *IMPACT: International Journal of research in business management*, 2, 37-44.
- Gravetter, F. J., & Forzano, Lori-Ann. B. (2012). *Research Methods for the behavioral sciences* (4th ed.). California: Linda Schreiber-Ganster.
- Gutmann, H. M., (2009). "Conflict management as a core competency for HR professionals. *People and Strategy*, 32(1), 32-39.
- Kumar, R. (2011). *Research methodology: A step by step guide for beginners* (3rd Ed.). London: SAGE Publications Ltd.

- Markovits, J., Davis, A. J & Dick, R. V. (2007). Organizational commitment profiles and job satisfaction among greek private and public sector employees. *International Journal of Cross Cultural Management*. 7, 77-99.
- Meyer, J.P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application advanced topics in organizational behavior*. California: Sage Publications, Inc.
- Peltier, J. & Dahl, A. (2009). The relationship between employee satisfaction with the hospital experience of patients. *Forum for people performance, Management and measurement*. University of Wisconsin-Whitewater Frank Mulhern, Northwestern University.
- Poulsen, M. G., Poulsen, A. A., Khan, A., Poulsen, E.E., & Khan, S.R. (2011). Work engagement in cancer workers in queensland: The flip side of burnout. *Journal of medical imaging and radiation oncology*, 55, 425-432.
- Rahim, M. A. (1983). "A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26, 368-376.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing Conflict in Organizations* (3rd ed.). Westport, London: Quorum Books.
- Rahim, M. A. (2004). *Rahim Organizational conflict inventories professional manual*. (2nd ed.). Bowling Green, KY: Center for Advanced Studies in Management
- Rangkuti, A. A. (2012). *Konsep dan Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif Bidang Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: FIP Press.
- Rangkuti, A. A. (2013). *Statistika Inferensial untuk Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: FIP Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schafer, J.L. & Kang, J. (2008). Average causal effects from nonrandomized studies: A practical guide and simulated example. *Psychological Methods*, 13, 279-313.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wirawan (2009). *Conflict Management*. Jakarta: Salemba Humanika