



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KONFLIK HUBUNGAN DAN RESPON
KONFLIK HUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN,
PEMBERDAYAAN DAN EFEKTIFITAS TIM (STUDI KASUS
TIM PENGAJAR SALEMBA GROUP)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**PALUVI WIRINA NAIGOLAN
0605007208**

**FAKULTAS EKONOMI
DEPARTEMEN MANAJEMEN
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



Nama : Paluvi Wirina Naigolan

NPM : 0605007208

Tanda tangan :

Tanggal : 16 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Paluvi Wirina Naigolan
NPM : 0605007208
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Hubungan Dan Respon Konflik Hubungan Terhadap Kepuasan, Pemberdayaan Dan Efektifitas Tim (Studi Kasus Tim Pengajar Salemba Group)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan di terima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

Dewan Penguji

Pembimbing : Elok Savitri Pusparini, MM ()

Penguji : Elevita Yuliati, SE. MSM ()

Penguji : Hapsari Setyowardani, MM ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 16 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Terima kasih serta rasa syukur yang tak terhingga, terpanjatkan kepada Allah SWT, Sang Maha Kuasa, Sang Maha Segalanya, yang telah menganugerahkan cinta tak terhingga, nikmat yang tak berujung, serta kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak lain. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluargaku tercinta, Mama (surgaku di telapak kakimu) dan Papa atas segala doa, kasih sayang, cinta dan dukungannya. Kalianlah alasan yang membuat aku kuat dan mampu menjalani masa-masa kuliah. Kalau ada kesempatan untuk balasan atas setiap perbuatan baik yang kulakukan saat ini, semuanya untuk Mama dan Papa. Itupun takkan pernah cukup, hanya Allah yang mampu membalas seluruh kasih sayang kalian. Untuk Abang dan Isad, *i have the complete version of what they call "brothers"!* buat Abang yang gak pernah bikin aku ngerasa kecil dan salah. Mampu membuat aku merasa kuat. Aku yakin sistem telepati yang kita miliki jelas dan bening :). Untuk Isad, Kehadiranmu mendorong aku untuk meenjadi lebih baik. Mbak Nia, terima kasih atas dukungan hangat yang terus diberikan kepadaku. Tidak lupa juga kepada seluruh keluarga besarku, atas doa yang selalu ditujukan kepadaku. Terima kasih buat seluruh pengertian kalian yang amat berharga dan sangat berarti.
2. Ibu Elok Savitri, MM., Dosen sekaligus pembimbing skripsi yang dengan penuh ketulusan, kesabaran dan perhatiannya dalam mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih setinggi-tingginya saya ucapkan, atas semua masukan, kritikan, perhatian dan

dukungan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi maupun sidang skripsi.

3. Ibu Elevita Yulianti, MSM dan Ibu Hapsari Setyowardani, MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritiknya yang akhirnya dapat menyempurnakan skripsi ini. Serta terima kasih juga atas kebaikan Ibu dalam proses sidang skripsi penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan tak ternilai pada masa perkuliahan penulis. Tidak lupa juga kepada kakak-kakak asisten dosen yang dengan ikhlas membantu penulis dalam pemahaman materi kuliah.
5. Bapak Ruslan Prijadi, Ph.D dan Ibu Mona Ridho Sijabat, MBA selaku ketua dan sekretaris Departemen Manajemen.
6. Mas Aji yang sangat sabar dalam membantu perkuliahan dan skripsi penulis. Terima kasih sudah mau direpotkan dengan segala permintaan tolong saya.
7. Teman, Sahabat dan mereka, yang telah mengisi kehidupan penulis selama perkuliahan, GM ku yang bersedia diganggu dan mengganggu setiap personilnya. Sapik, Terima kasih tak terhingga atas segala perhatian, pengertian dan kesabaran serta kecekatan dalam beradaptasi dengan kamera di segala situasi. Ana, yang selalu datang dengan semangatnya yang membuat penulis ikut termotivasi. Ayu, ayu yang selalu memperhatikan penulis dengan caranya sendiri :p. Duwi, yang mampu menyemangati dengan omelannya yang khas. Rani si hangat, perhatian dan pengertianmu tiada tara Ran :). Nanda sang motivator, terima kasih atas motivasi dan subsidi fotokopianmu Nda!. Nay, ceceu stress yang selalu nenangin dan juga suka panik sendiri :p, makasih banyak atas semua dukungan, kehangatan dan pengertianmu Nay. Tia, salut atas kegilaan kita! Terima kasih atas tumpangan kamar dan maafin atas gangguan-gangguan kecil yang telah terjadi :). Axa, terima kasih atas doa dan dukungannya. Odeh yang selalu membawa keramaian dimanapun dia

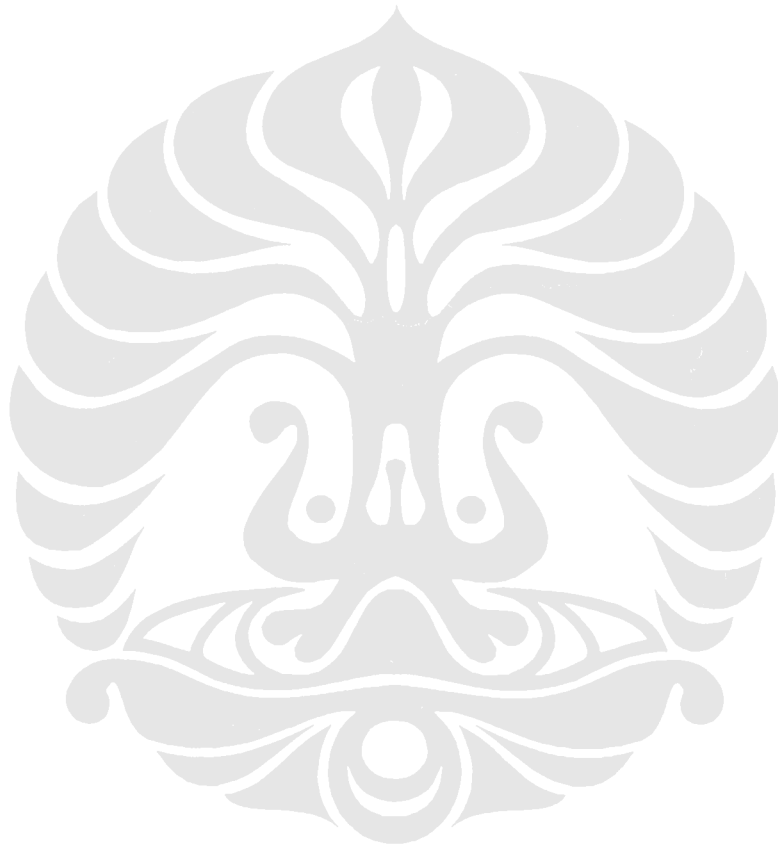
berada, *gak ada lw, gak rame deh!*. Werry yang selalu hadir dengan informasi terhangat. Winda unyil sang editor foto, cepat besar ya Win. Rakyen yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga, dan mengajari arti kesabaran kepada penulis. Bangga bisa bersama kalian, bersyukur saya bertemu kalian.

8. Tak terbatas ucapan terima kasih saya untuk Irfan yang telah amat sangat membantu proses penulisan skripsi. Ria “riri” yang telah bersama-sama melewati dan membantu masa-masa sulit perkuliahan, mengingatkan skripsi hingga mencari tanda tangan dosen. Dita “Diduth” yang telah membantu proses penyelesaian skripsi, senang bisa mengenal diduth. Sukses buat kita semua!.
9. Terima kasih tak terkira penulis ucapkan untuk: Rira “Maknyak” dan Bunda yang selalu memberikan perhatian, pengertian dan kehangatan yang amat sangat berharga kepada penulis. Kiki “Bolang 1” yang telah memberikan pengertian bahwa masalah, hinaan, ujian dan kebahagiaan yang tidak bisa diraih, harus tetap dihargai. Tetap harus bersyukur atas segala yang terjadi di kehidupan ini. Rizky yang telah memberikan pengalaman baru kepada penulis dan nasehat-nasehatnya yang terkadang benar, namun lebih sering *ngawur* :p. Rama yang terus menyemangati penulis, sukses buat Rama!!. Liza, teman seperjuangan skripsi yang terus menyemangati satu sama lain. Sangat bersyukur bisa bertemu kalian kembali. Bersamamu adalah anugerah bagiku. *The miracle workout! And you're the miracle of this year.*
10. Terima kasih seluas-luasnya untuk Mita, Amik, Yoyok, Omai, Ncek, Vina dan Seluruh Sahabat-sahabat SMAN 17 Palembang, yang telah memberikan inspirasi dan menunjukkan semangat yang semestinya dilakukan dengan daya juang tinggi :).
11. Teni, Nia, Prapti dan Rita teman seperjuangan mulai dari asrama hingga sekarang. Terima kasih atas canda, tawa dan sedih yang telah kita lewati bersama. Doaku selalu buat kalian.

12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama masa perkuliaha hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis,

Paluvi Wirina Naigolan



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

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

Nama : Paluvi Wirina Naigolan
NPM : 0605007208
Program Studi : Manajemen
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Konflik Hubungan Dan Respon Konflik Hubungan Terhadap Kepuasan, Pemberdayaan Dan Efektifitas Tim (Studi Kasus Tim Pengajar Salemba Group)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia 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 sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 16 Juli 2009
Yang menyatakan :

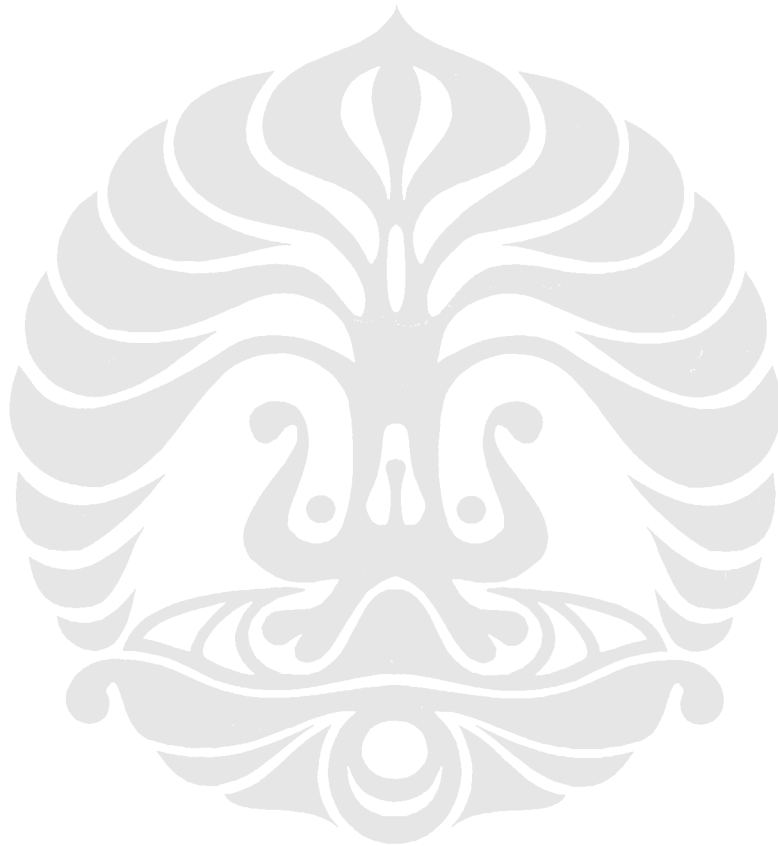
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR PERSAMAAN MATEMATIS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1	Ba
gi Peneliti	7
1.4.2	Ba
gi Akademisi	7
1.4.3	Ba
gi Objek Penelitian.....	7
1.4.4	Ba
gi Pihak Lain.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	
1.5.1	Un
it Analisis	7
1.5.2	Wi
layah Penelitian.....	7
1.5.3	Per
iode Penelitian.....	8
1.6. Metodologi.....	8

1.6.1	Su
	mber data.....	8
1.6.2	Me
	tode Sampling	9
1.6.3	Va
	riabel Penelitian	9
1.6.4	Me
	tode Analisis	9
1.7.	Sistematika Penulisan	10
2.	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.	Tim.....	13
2.1.1.	Definisi Tim	13
2.1.2.	Unsur-unsur Tim	16
2.1.3.	Tipe Tim.....	17
2.2.	Konflik	18
2.2.1	De
	finisi Konflik.....	18
2.2.2	Tip
	e Konflik	19
2.3.	Respon Konflik.....	21
2.3.1	Me
	ngelola Konflik	21
2.3.2	Me
	lawan Konflik	21
2.3.3	Me
	nghindari Konflik.....	21
2.4.	Kepuasan Tim	
2.4.1	Te
	ori Kepuasan Tim.....	22
2.4.2	Fa
	ktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tim.....	22
2.4.3	Pe
	ngukuran Kepuasan Tim.....	23
2.4.4	Pe
	ngaruh Kepuasan Tim.....	24
2.5.	Efektifitas Tim	25
2.6.	Pemberdayaan Tim	26
3.	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Metode Pengumpulan Data	28
3.2.1.	Data Primer	29
3.3.	Data Sekunder	33
3.3.1.	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3.2.	Subyek Penelitian.....	33
3.3.3.	Ukuran Sampel Populasi	34
3.4.	Kerangka Penelitian	34
3.5.	Variabel Penelitian.....	36

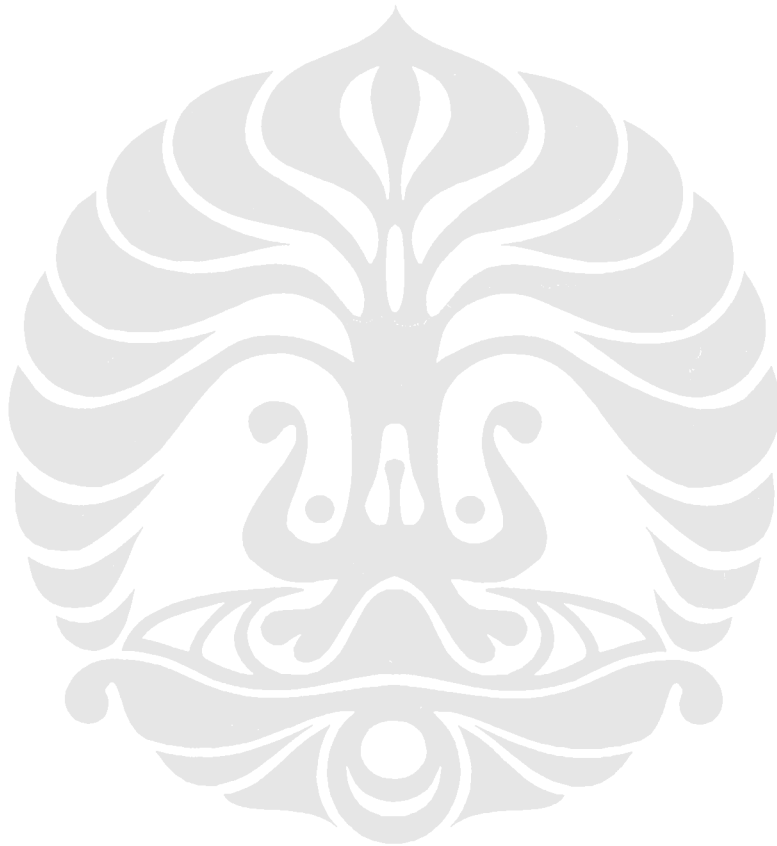
3.5.1	Va
	riabel Penelitian	36
3.6	Hi
	potesis Penelitian	37
3.6.1	Re
	apon Konflik	37
3.6.2	Ko
	nflik Hubungan	39
3.6.3	Ke
	puasan Tim	40
3.7	Me
	ode Analisis Data.....	41
3.7.1	An
	alisis Reliabilitas	41
3.7.2	An
	alisis Inferial	42
3.7.3	An
	alisis Regresi.....	43
4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1.	<i>Pre Test</i>	43
4.2.	Pelaksanaan Penelitian	43
4.3.	Uji Reliabilitas	44
4.3.1.	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tim	45
4.3.2.	Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Tim	45
4.3.3.	Uji Reliabilitas Variabel Sikap Saling Membantu	45
4.3.4.	Uji Reliabilitas Variabel Inisiatif	45
4.3.5.	Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas Tim	46
4.3.6.	Uji Reliabilitas Variabel Frekuensi Konflik Hubungan	46
4.3.7.	Uji Reliabilitas Variabel Kemungkinan Terjadinya Konflik	46
4.3.8.	Uji Reliabilitas Variabel Mengelola Konflik	46
4.3.9.	Uji Reliabilitas Variabel Melawan Konflik	46
4.3.10.	Uji Reliabilitas Variabel Menghindari Konflik	47
4.3.11.	Uji Reliabilitas Variabel Keterlibatan Pihak Ketiga	47
4.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.4.1.	Persamaan Regresi Pertama	48
4.4.2.	Persamaan Regresi Kedua	49
4.4.3.	Persamaan Regresi Ketiga	50
4.4.4.	Persamaan Regresi Keempat	51
4.4.5.	Persamaan Regresi Kelima	52
4.5.	Analisis Hipotesis	53
4.5.1.	Analisis Hipotesis Penelitian 1 (H1)	53
4.5.2.	Analisis Hipotesis Penelitian 2 (H2)	55
4.5.3.	Analisis Hipotesis Penelitian 3 (H3)	56
4.5.4.	Analisis Hipotesis Penelitian 4 (H4)	57
4.5.5.	Analisis Hipotesis Penelitian 5 (H5)	57
4.5.6.	Analisis Hipotesis Penelitian 6 (H6)	58
4.5.7.	Analisis Hipotesis Penelitian 7 (H7)	59
4.5.8.	Analisis Hipotesis Penelitian 8 (H8)	60

4.5.9. Analisis Hipotesis Penelitian 9 (H9).....	61
4.5.10. Analisis Hipotesis Penelitian 10 (H10).....	61
5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	64
5.1.1. Keterbatasan Penelitian.....	65
5.2. Saran	66
5.2.1. Saran Untuk Organisasi yang diteliti	66
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR REFERENSI	68



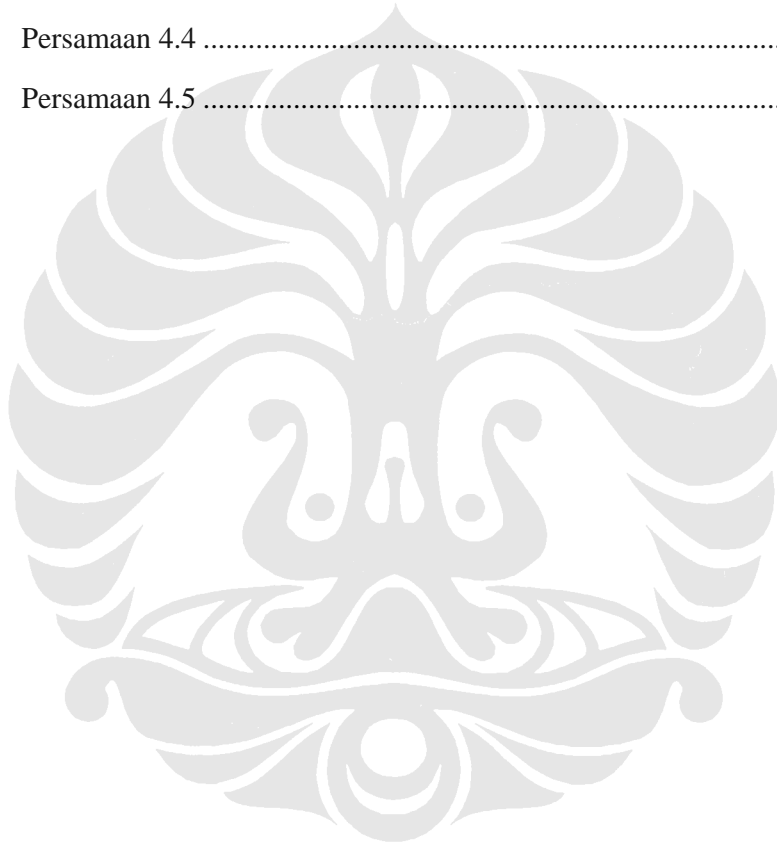
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian Kepuasan Tim	34
Gambar 3.2 Model Penelitian Pemberdayaan Tim	35
Gambar 3.3 Model Penelitian Efektivitas Tim.....	35



DAFTAR PERSAMAAN MATEMATIS

Persamaan 1.3	10
Persamaan 4.1	48
Persamaan 4.2	49
Persamaan 4.3	50
Persamaan 4.4	52
Persamaan 4.5	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.a Kuesioner Anggota	73
Lampiran 1.b Kuesioner Supervisi.....	78
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	83
Lampiran 3	86
Tabel 4-1.....	86
Tabel 4-2.....	86
Tabel 4-3.....	87
Tabel 4-4	87
Tabel 4-5.....	88
Lampiran 4 Output SPSS (Uji Reliabilitas)	91
Lampiran 5 Output SPSS (Uji Regresi)	97
Lampiran 6 Gambar 2-1 Tipe Tim Berdasarkan Otoritas yang Dimiliki.....	102