

**HUBUNGAN ANTARA GAYA PENYELESAIAN KONFLIK DAN
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT**

*(THE CORRELATION BETWEEN CONFLICT RESOLUTION
STYLE AND JOB SATISFACTION OF NURSES)*



SKRIPSI

Layyina Humaira

080400111Y

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS INDONESIA**

DEPOK

2008



UNIVERSITAS INDONESIA

**HUBUNGAN ANTARA GAYA PENYELESAIAN KONFLIK DAN
KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT**

***(THE CORRELATION BETWEEN CONFLICT RESOLUTION STYLE AND
JOB SATISFACTION OF NURSES)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Layyina Humaira

080400111Y


**Fakultas Psikologi
Universitas Indonesia
Depok, 2008**


LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Layyina Humaira
NPM : 080400111Y
Fakultas : Psikologi
Judul Skripsi : Hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja pada perawat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana pada Fakultas Psikologi Universitas Indonesia


DEWAN PENGUJI

Pembimbing : 
(Dr. Guritnaningsih)
NIP: 130611035

Penguji : 
(Dra. Ina Saraswati, M.Si)
NIP: 131995649

Penguji : 
(Drs. Tulus Budi Radikun, MBA, M.Psi)
NISP: 0806050139

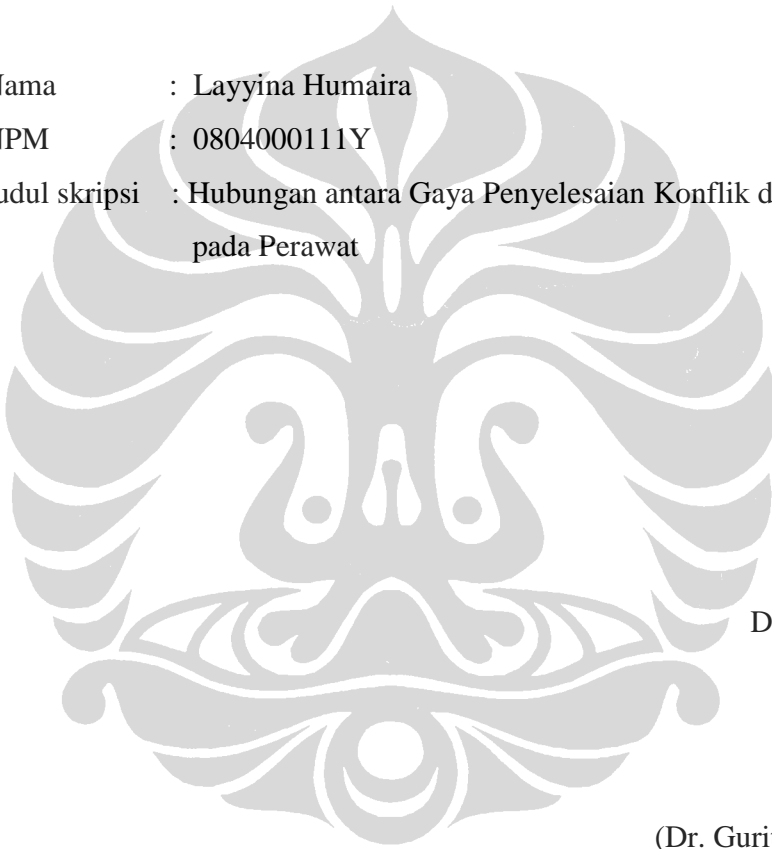
Depok, Juli 2008

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Psikologi

(Dra. Hermayati Karyo Lubis, MA, PhD)
NIP: 130540026

Fakultas Psikologi
Program Sarjana Psikologi
Universitas Indonesia

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Layyina Humaira
NPM : 0804000111Y
Judul skripsi : Hubungan antara Gaya Penyelesaian Konflik dan Kepuasan Kerja
pada Perawat



Depok, Juli 2008

(Dr. Guritnaningsih A. Santoso)

NIP: 130611035

LEMBAR PERNYATAAN

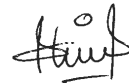
Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Layyina Humaira
NPM : 080400111Y
Judul Skripsi : Hubungan antara Gaya Penyelesaian Konflik dengan Kepuasan Kerja pada Perawat

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, Juli 2008



(Layyina Humaira)
NPM: 080400111Y

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS
(Hasil Karya Perorangan)**

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

Nama : Layyina Humaira
NPM/NIP : 080400111Y
Program Studi : S1 Reguler
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non-exclusiveRoyalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Hubungan antara Gaya Penyelesaian Konflik dengan Kepuasan Kerja pada Perawat"** beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 17 Juli 2008
Yang menyatakan



(Layyina Humaira)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Guritnaningsih, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran didalam mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dr. Siti Marliah T, selaku pembimbing akademik yang telah membantu dalam proses perkuliahan
2. Orangtua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material maupun moril. Mama & Papa; atas do'a, waktu, tenaga dan juga cinta yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di psikologi. Kaktih, yang selalu setia memberi semangat dan membantu penulis bahkan ketika hamil besar. Bang Gha, dan kak Adia, yang juga tak kenal lelah dalam membantu penulis maupun memberi semangat. Keponakan-keponakan; Tasha & Dithra yang telah membantu memasukkan data, juga Rakha yang telah memacu semangat penulis.
3. Sahabat yang selalu setia menemani penulis dari awal perkuliahan, Jembelz; Jeje, Lala, Lisa, Lila, lintang, dan Andra. Seluruh anak-anak kelas B yang selalu kompak dan ceria.
4. Teman seperjuangan satu PS, Anind, Dian, dan Morie, yang saling memberikan semangat. Teman-teman yang juga sudah banyak membantu dan menambah pengetahuan penulis; Tari, Dindun, Ceu-ceu, Novi, Meldy, Anggita, Cili. Untuk teman-teman 2004 lain yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi maupun tidak, namun tetap saling memberi semangat. Mba Elok & Rendi di UPA, Mba Dewi & Mas Aris atas konsultasi masalah uji alat ukur.

5. Untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam mengambil data; Tante Piah, Tante Nunung & Om Udin, serta seluruh petugas perpustakaan yang membantu penulis dalam merampungkan skripsi ini.
6. *Last but not least*, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bumi, yang telah menemani penulis selama 6 tahun terakhir, atas arti cinta, kesetiaan, dan pengorbanan yang telah diberikan.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga pula kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis mulai dari saat penulisan hingga akhirnya skripsi ini disidangkan. Tanpa bantuan kalian semua, akan sangat sulit bagi penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Juli 2008

Layyina Humaira

ABSTRAK

Nama : Layyina Humaira
Program Studi : Psikologi
Judul : Hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja pada perawat

Perawat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keseluruhan proses pemulihan pasien. Memperhatikan dan meningkatkan kepuasan kerja sangat penting demi meningkatkan kualitas perawat. Salah satu hal yang dapat menghambat kepuasan adalah timbulnya konflik. Oleh karena itu setiap individu perlu untuk menggunakan strategi yang tepat dalam menyelesaikan konflik yang dihadapinya. Ada lima macam gaya penyelesaian konflik yang dapat digunakan oleh individu, yaitu kompetisi, kolaborasi, kompromi, menghindar, dan akomodasi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti adanya hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja pada perawat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan desain *non-experimental* dan tipe *field study*. Partisipan penelitian ini berjumlah 87 perawat yang bekerja di dalam sebuah rumah sakit. Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan *Minnesota Staisfaction Questionnare*, sedangkan gaya penyelesaian konflik dengan menggunakan *Thomas-Kilmann MODE Instrument* yang telah diubah menjadi bentuk skala. Hasil yang di dapat dari perhitungan *One Way Anova* adalah bahwa gaya penyelesaian konflik tidak berhubungan dengan kepuasan kerja. Sementara itu gaya penyelesaian konflik yang paling banyak dipilih oleh partisipan adalah gaya kolaborasi

Kata Kunci:

Gaya penyelesaian konflik, kepuasan kerja, perawat

ABSTRACT

Name : Layyina Humaira
Study Program : Psychology
Title : The correlation between conflict resolution style and job satisfaction of nurses

Nurses are unseparated part of the entire patient's recovery process. To increase the quality of nurses, it is important to pay attention to job satisfaction among them. Conflict can become a block of job satisfaction. That's why it is important for individual to use the right strategy to solve the conflict. There are five conflict resolution styles that can be used by individual; competition, collaboration, compromise, avoidance, and accommodation.

The aim of this study is to seek the correlation between conflict resolution style and job satisfaction of nurses. This research is using quantitative method, non-experimental design, and field study. The participants of this research were 87 nurses whose work in a hospital. Job satisfaction was measured by Minnesota Satisfaction Questionnaire, meanwhile conflict resolution style was measured by Thomas-Kilmann MODE Instrument which had been change in to scale. By using *One Way Anova*, the result show that conflict resolution style was not correlated with job satisfaction. In the meantime, the conflict resolution style which has been most chosen by participant is collaboration style.

Key Words:
Conflict resolution style, job satisfaction, nurses

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kepuasan Kerja	10
2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja	10
2.1.2. Teori Kepuasan Kerja	12
2.1.2.1. <i>Motivator-Hygiene Theory</i>	12
2.1.2.2. Teori Model Aspek Kepuasan	13
2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	14
2.1.3.1. Faktor oganisasional	14
2.1.3.2. Faktor personal	16
2.1.4. Dampak dari Kepuasan Kerja	18
2.1.4.1. Unjuk kerja	18

2.1.4.2. <i>Organizational citizenship Behavior</i>	18
2.1.4.3. Perilaku menghindar	18
2.1.4.4. <i>Burnout</i>	19
2.1.4.5. Kepuasan hidup	19
2.1.5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	19
2.2. Konflik	20
2.2.1. Definisi Konflik	20
2.2.2. Sumber-sumber Konflik	21
2.2.3. Tipe-tipe konflik	22
2.2.4. Gaya Penyelesaian Konflik	22
2.2.4.1 Kompetisi	23
2.2.4.1 Kolaborasi	24
2.2.4.2 Kompromi	25
2.2.4.3 Menghindar	25
2.2.4.4 Akomodasi	26
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Gaya Penyelesaian Konflik	27
2.3. Perawat	28
2.3.1. Definisi Perawat	28
2.3.2. Peran Perawat	29
2.3.3. Konflik pada Perawat	30
2.4. Hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja	31
3. PERMASALAHAN, HIPOTESIS, DAN VARIABEL	33
3.1. Permasalahan	33
3.2. Hipotesis Penelitian	33
3.3. Variabel-variabel Penelitian	33
3.3.1. Variabel Bebas	34
3.3.2. Variabel terikat	34
4. METODE PENELITIAN	35
4.4. Sampel Penelitian	35
4.4.1. Karakteristik Sampel Penelitian	35

4.4.2. Teknik Sampling	35
4.4.3. Jumlah Sampel Penelitian	36
4.5. Tipe Penelitian	36
4.6. Alat Ukur Penelitian	37
4.6.1. Metode Pengumpulan Data	37
4.6.2. Alat Ukur Kepuasan Kerja	38
4.6.3. Alat Ukur Gaya Penyelesaian konflik	41
4.6.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	42
4.7. Prosedur Penelitian	44
4.7.1. Tahap Persiapan	44
4.7.2. Tahap Pelaksanaan	45
5. ANALISIS HASIL DAN INTERPRETASI DATA	47
5.1. Gambaran Umum Partisipan	47
5.1.1. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Usia	47
5.1.2. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Jenis kelamin	48
5.1.3. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Masa Kerja	48
5.1.4. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Jabatan	49
5.1.5. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Status Pernikahan	49
5.1.6. Gambaran Partisipan Penelitian berdasarkan Pendidikan	50
5.2. Analisis Data Utama	50
5.2.1. Gambaran Gaya Penyelesaian Konflik Secara Umum	50
5.2.2. Gambaran Kepuasan Kerja secara umum	51
5.2.3 Hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja	52
5.3. Hasil dan Analisis Tambahan	52
5.3.1 Perbedaan <i>Mean</i> Skor Kepuasan Kerja Berdasarkan Data Kontrol	52
6. KESIMPULAN, DISKUSI DAN SARAN	55
6.1. Kesimpulan	55
6.2. Diskusi	56
6.3. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Aspek-aspek Kepuasan Kerja secara Intrinsik	39
Tabel 4.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja secara Ekstrinsik	39
Tabel 4.3 Aspek Kepuasan Kerja pada Kuesioner	40
Tabel 4.4 Alat Ukur Gaya Penyelesaian Konflik	41
Tabel 4.5 Validitas dan Reliabilitas Gaya Penyelesaian Konflik	43
Tabel 4.6 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja	43
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Partisipan Penelitian	48
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin	48
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Masa Kerja Partisipan Penelitian	49
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Jabatan Partisipan Penelitian	49
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Partisipan Penelitian	49
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Partisipan Penelitian	50
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Gaya Penyelesaian Konflik	50
Tabel 5.8 Perbedaan Mean Kepuasan Kerja Berdasarkan Gaya Penyelesaian Konflik	51
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	51
Tabel 5.10 Mean Kepuasan Kerja	51
Tabel 5.11 Korelasi Gaya Penyelesaian Konflik dan Kepuasan Kerja	52
Tabel 5.12 Perbedaan Mean Kepuasan Kerja Berdasarkan Jenis kelamin dan Pendidikan	53
Tabel 5.13 Perbedaan Mean Kepuasan Kerja Berdasarkan Usia dan Masa Kerja	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: HASIL PENGUJIAN ALAT UKUR

A.1. Hasil Uji Coba Inventori Kepuasan kerja	64
A.2. Hasil Uji Coba Inventori Gaya Penyelesaian Konflik	65

LAMPIRAN B: DISTRIBUSI FREKUENSI

B.1. Usia	67
B.2. Jenis kelamin	67
B.3. Tingkat Pendidikan	67
B.4. Masa Kerja	68
B.5. Jabatan	68
B.6. Status Pernikahan	68

LAMPIRAN C: HASIL UTAMA PENELITIAN

C.1. Korelasi Gaya Penyelesaian Konflik dan Kepuasan kerja	68
--	----

LAMPIRAN D: HASIL TAMBAHAN PENELITIAN

D.1. Kategori Jenis kelamin	69
D.2. Kategori Tingkat Pendidikan	69
D.3. Kategori Usia	70
D.4. Kategori Masa Kerja	71
D.5. Kategori Jabatan	71

LAMPIRAN E: KUESIONER	73
-----------------------------	----