

**PENGARUH PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK PADA
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA INOVASI KARYAWAN**
(Studi pada Karyawan Tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta)



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna Meraih
Gelar Sarjana Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun oleh:

INDRA ARVAN MAULANA

F0215056

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

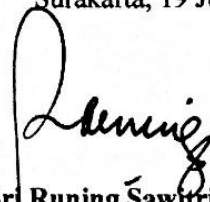
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK PADA KEPUASAN
KERJA DAN KINERJA INOVASI KARYAWAN**
(Studi Pada Karyawan Tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta)

Ditulis oleh mahasiswa : Indra Arvan Maulana (NIM F0215056)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Surakarta, 19 Juli 2019



Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M. Si.

NIP. 195904031986012001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

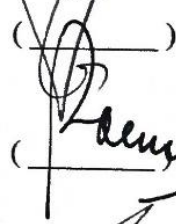
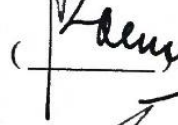
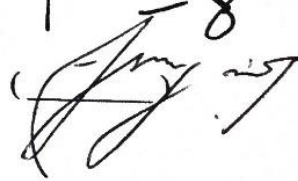
**Pengaruh Perilaku Manajemen Konflik Pada Kepuasan Kerja dan Kinerja
Inovasi Karyawan**
(Studi Pada Karyawan Tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta)

Atas nama mahasiswa : Indra Arvan Maulana (NIM F0215056)

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen.

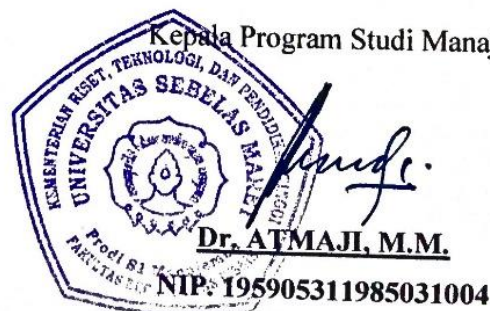
Surakarta, 14 Agustus 2019

Tim Penguji Skripsi

- | | | |
|--|--------------------|---|
| 1. <u>Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU.</u>
NIP. 195001181978032001 | Sebagai Ketua | () |
| 2. <u>Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, S.E., M.Si.</u>
NIP. 195904031986012001 | Sebagai Pembimbing | () |
| 3. <u>Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si.</u>
NIP. 197401122000122004 | Sebagai Anggota | () |

Disahkan Oleh

Kepala Program Studi Manajemen



HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi dengan judul “**PENGARUH PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK PADA KEPUASAN KERJA DAN KINERJA INOVASI KARYAWAN**” ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 19 Juli 2019



Mahasiswa

Indra Arvan Maulana

NIM. F0215056

ABSTRAK
**PENGARUH PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK PADA KEPUASAN
KERJA DAN KINERJA INOVASI KARYAWAN**
(Studi Pada Karyawan Tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta)

Oleh :
INDRA ARVAN MAULANA
NIM. F0215056

Tujuan penelitian ini guna menganalisis pengaruh perilaku manajemen konflik yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *integrating*, *dominating*, *avoiding*, *obliging* dan *compromising* pada kepuasan kerja dan kinerja inovasi karyawan.

Populasi penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta sejumlah 120. Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan sampel yang didapat sebanyak 115 karyawan. Metode *confirmatory factor analysis* (CFA) digunakan untuk menguji validitas dan metode *cronbach's alpha* guna menguji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS 25.00. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode *multiple regression analysis* dengan bantuan *software* SPSS 25.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku manajemen konflik *integrating* dan *compromising* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja karyawan, perilaku manajemen konflik *dominating*, *avoiding* dan *obliging* tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan. Perilaku manajemen konflik *integrating* dan *compromising* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja inovasi karyawan, perilaku manajemen konflik *dominating* dan *obliging* tidak berpengaruh signifikan pada kinerja inovasi karyawan dan perilaku manajemen konflik *avoiding* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja inovasi karyawan.

Kata Kunci: Perilaku manajemen konflik, kepuasan kerja, kinerja inovasi

ABSTRACT
**THE EFFECT OF CONFLICT MANAGEMENT BEHAVIOR ON
EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND INNOVATION PERFORMANCE
(On Permanent Employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta)**

By :
INDRA ARVAN MAULANA
NIM. F0215056

The purpose of this study is to analyze the impact of conflict management behavior which consists of five dimensions; integrating, dominating, avoiding, obliging and compromising on employees' job satisfaction and innovation performance.

The populations on this research are 120 permanent employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta and the sampel on this research are 115 permanent employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta . This study uses the census method. The confirmatory factor analysis (CFA) method was used to test the validity and cronbach's alpha method to test reliability using SPSS 25.00 software. The hypothesis test in this research was done by multiple regression analysis method using SPSS 25.00 software.

The results showed that integrating and compromising conflict management behavior had a positive and significant effect on employees job satisfaction, dominating, avoiding and obliging conflict management behavior had no significant effect on employees job satisfaction, integrating and compromising conflict management behavior had a positive and significant effect on employees innovation performance, dominating and obliging conflict management behavior had no significant effect on employee innovation performance and avoiding conflict management behavior had a negative and significant effect on employee innovation performance.

Keywords: *conflict management behavior, job satisfaction, innovation performance.*

HALAMAN MOTTO

IF YOU BELIEVE YOU CAN, YOU WILL !



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu saya Soimah, ayah saya Edy Indrayanto dan kedua adik saya Abdee dan Syifa yang telah memberikan kasih sayang dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk Almamater UNS, terimakasih atas ilmu yang sudah diberikan.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK PADA KEPUASAN KERJA DAN KINERJA INOVASI KARYAWAN”** (Studi Pada Karyawan Tetap PT. Telekomunikasi Indonesia Yogyakarta). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis dengan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas kritik, saran, serta pengalaman yang telah didapat selama bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun.
2. Bapak Dr. Atmadji, M. M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Bambang Sarosa, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah membimbing dan mengarahkan.
4. Orang Tua, Bapak Edy Indrayanto dan Ibu Soimah yang selalu memberikan dukungan berupa doa, restu, serta kasih sayang setiap saat.
5. Sahabat-sahabat terbaik, Detya Adhi Darma, Yogi Prakoso Darmawan, Sekar Ayu Widyastuti, Faiz Advan Zain, Yoga Sinata Aji, Alifa Rizki Amini, Monica Danysa Ajeng, Sarah Nabila Vidya, Muhammad Zen, Nadya Ekaputri, Farid Izzatur, Lulu Prie Anjani yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
6. Teman-teman Manajemen UNS kelas C 2015, terimakasih atas kekeluargaan yang telah dibangun bersama selama 4 tahun.
7. Teman-teman Manajemen UNS angkatan 2015, terimakasih atas pertemanan yang tidak terlupakan.

8. Terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna mendukung penyempurnaan skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Surakarta, 19 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Perilaku Manajemen Konflik.....	8
2. Kepuasan Kerja.....	17
3. Kinerja Inovasi.....	21
B. Perumusan Hipotesis.....	22
1. Pengaruh Perilaku Manajemen Konflik Pada Kepuasan Kerja Karyawan.....	22
2. Pengaruh Perilaku Manajemen Konflik Pada Kinerja Inovasi Karyawan.....	26
C. Kerangka Konseptual.....	29

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	30
B. Penentuan Populasi dan Sampel	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
C. Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
1. Perilaku Manajemen Konflik <i>Integrating</i>	32
2. Perilaku Manajemen Konflik <i>Dominating</i>	32
3. Perilaku Manajemen Konflik <i>Avoiding</i>	32
4. Perilaku Manajemen Konflik <i>Obliging</i>	33
5. Perilaku Manajemen Konflik <i>Compromising</i>	33
6. Kepuasan Kerja.....	33
7. Kinerja Inovasi.....	34
F. Metode Analisis	34
1. Analisis Deskriptif	34
2. Uji Instrumen	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas.....	35
3. Uji Hipotesis	36

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia.....	37
B. Analisis Deskriptif	40
1. Identitas Responden	41
2. Tanggapan Responden	43
a. <i>Integrating</i>	43
b. <i>Dominating</i>	44
c. <i>Avoiding</i>	45

d. <i>Obliging</i>	47
e. <i>Compromising</i>	48
f. Kepuasan Kerja	50
g. Kinerja Inovasi	50
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	55
D. Uji Hipotesis	56
1. Analisis Korelasi.....	56
2. Analisis Regresi	58
3. Pembahasan Hasil.....	61
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	73
C. Keterbatasan Penelitian	74
D. Rekomendasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel IV. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel IV. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel IV. 4 Tanggapan Responden Variabel <i>Integrating</i>	44
Tabel IV. 5 Tanggapan Responden Variabel <i>Dominating</i>	45
Tabel IV. 6 Tanggapan Responden Variabel <i>Avoiding</i>	47
Tabel IV. 7 Tanggapan Responden Variabel <i>Obliging</i>	48
Tabel IV. 8 Tanggapan Responden Variabel <i>Compromising</i>	49
Tabel IV. 9 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja	50
Tabel IV. 10 Tanggapan Responden Variabel Kinerja Inovasi	51
Tabel IV. 11 Uji KMO.....	53
Tabel IV. 12 Hasil Uji Validitas (Ekstraksi).....	54
Tabel IV. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel IV. 14 Hasil Uji Korelasi	57
Tabel IV. 15 Hasil Uji <i>Multiple Regression</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Dependen.....	59
Tabel IV. 16 Hasil Uji <i>Multiple Regression</i> Dengan Kinerja Inovasi Sebagai Variabel Dependen.....	61
Tabel IV. 17 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Dimensi Manajemen Konflik	13
Gambar II.2 Kerangka Konseptual	29
Gambar IV.1 Logo PT. Telkom Indonesia	38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	79
LAMPIRAN 2 DATA PENELITIAN	86
LAMPIRAN 3 TANGGAPAN RESPONDEN	91
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS	95
LAMPIRAN 5 UJI RELIABILITAS	97
LAMPIRAN 6 HASIL UJI HIPOTESIS	101

