

**PENGARUH KONFLIK DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT. BANK YUDHA BHAKTI CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**MUTIA HANDAYANI
NIM : 06 832 0034**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2011

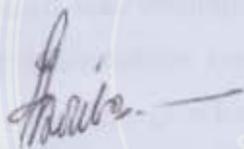
**JUDUL : PENGARUH KONFLIK DENGAN KEPUASAN
KERJA KARYAWAN DI PT. BANK YUDHA
BHAKTI MEDAN**

**NAMA : MUTIA HANDAYANI
NPM : 068320034
JURUSAN : MANAJEMEN**

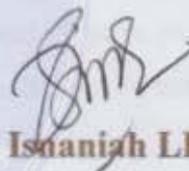
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dra. Hj. Ratiah Hasibuan, MM)

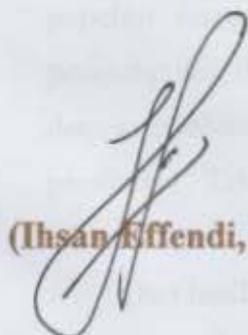


(Dra. Isnaniah LKS, MMA)

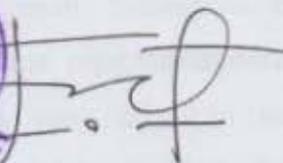
Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus : 2010

RINGKASAN

MUTIA HANDAYANI. NPM. 068320034. "PENGARUH KONFLIK DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK YUDHA BHAKTI CABANG MEDAN". SKRIPSI 2010.

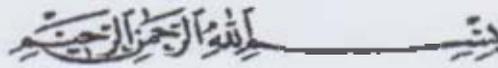
Konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik dalam organisasi dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan terhadap anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul akibat perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Konflik harus dicegah dan diselesaikan mungkiu sedini. Konflik yang tidak teratasi akan menimbulkan konfrontasi, perkelahian dan frustrasi. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal inilah yang mengharuskan manajer sedini mungkin harus mengatasi konflik yang terjadi pada perusahaan supaya kerja sama karyawan tetap terpelihara dengan baik dan tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh konflik dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. BANK YUDHA BHAKTI Cabang Medan yang berjumlah 38 orang, yaitu seluruh populasi menjadi sampel yang disebut sampel jenuh, yaitu seluruh populasi menjadi sampel yang disebut sampel jenuh. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada pada responden yang dijadikan sampel penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Korelasi Product Momant.

Dari hasil perhitungan yang diperoleh r_{xy} hitung (0,556 > 0,212) r_{xy} tabel. Ini berarti ada pengaruh konflik dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul "Pengaruh Konflik Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan".

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Atifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja II jau.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Isnaniah LKS. MMA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak pimpinan dan para staff PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2006 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat kedua orang tua yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Alla S.W.T melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(Mutia Handayani)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian Konflik.....	4
2. Jenis-jenis dan Penyebab Konflik.....	5
3. Teori-teori Konflik.....	6
4. Beberapa Pandangan Mengenai Konflik.....	7
5. faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik.....	9
6. Pengertian dan Jenis-jenis Kepuasan Kerja	10
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	13
B. Kerangka Konseptual.....	13
C. Hipotesis	14
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
B. Populasi dan Sampel.....	16
C. Definisi Operasional	16
D. Jenis dan Sumber Data.....	18
E. Teknik Pengumpulan Data	18
F. Teknik Analisis Data	19

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	22
1. Sejarah Perkembangan Perusahaan	22
2. Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab.....	24
3. Penyebab Konflik	32
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja	33
5. Hambatan-hambatan yang dihadapi	34
B. Pembahasan.....	36

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

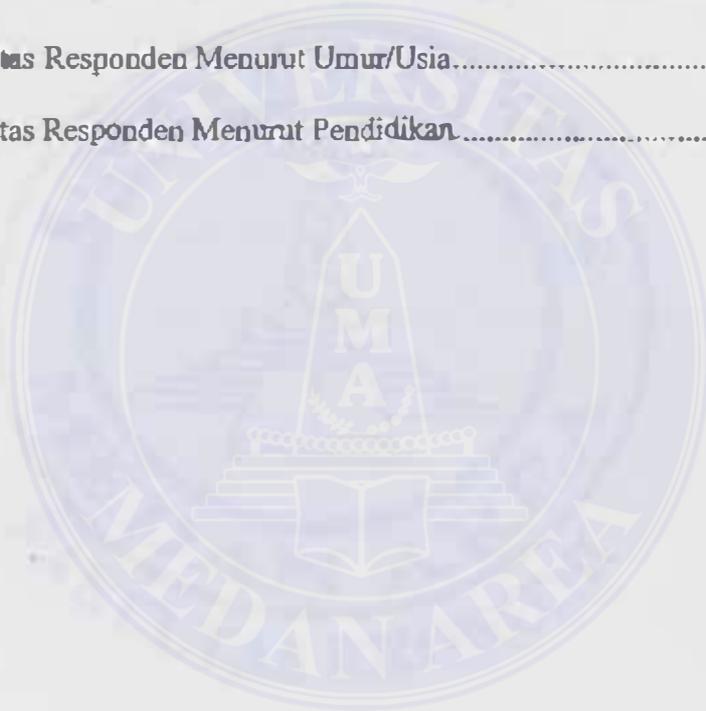
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual	14
2. Struktur Organisasi PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	15
2. Skala Pengukuran Likert's.....	19
3. Koefisien Korelasi Product Moment.....	20
4. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
5. Identitas Responden Menurut Umur/Usia.....	37
6. Identitas Responden Menurut Pendidikan.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konflik berasal dari kata kerja latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkinkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik dalam organisasi dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan terhadap anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul akibat perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Konflik harus dicegah dan diselesaikan mungkin sedini. Konflik yang tidak teratasi akan menimbulkan konfrontasi, perkelahian dan frustrasi. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal inilah yang mengharuskan manajer sedini mungkin harus mengatasi konflik yang terjadi pada perusahaan supaya kerja sama karyawan tetap terpelihara dengan baik dan tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya bagi seorang karyawan. Sikap ini dicenninkan oleh

moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

PT. Bank Yudha Bhakti adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan harus merespon kebutuhan karyawan, sehingga tidak terjadi konflik didalam perusahaan. Karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut akhirnya penulis memilih judul penelitian ini yang dirumuskan sebagai berikut: **“Pengaruh Konflik Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan”.**

B. Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang masalah di atas ditemukan masalah yang berkenaan dengan pengaruh konflik dengan kepuasan kerja karyawan yang dirumuskan sebagai berikut : **“Apakah ada pengaruh konflik dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Medan?”**

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, (2001), **Manajemen Personalia**, Cetakan Kelima, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ernie Tisnawati Sule Kurniawan Saefullah, (2001), **Pengantar Manajemen**, Kencana, Jakarta.
- Edwin B. Flipppo, (2002), **Personality of Management (Manajemen Personalia)**, Terjemahan Moch. Maksud, Edisi IV, Cetakan Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gibson, 2002, **Organization (Organisasi)**, Alih Bahasa Iriyadi, Edisi Kelima, Cetakan Kedelapan, Penerbit PT. Erlangga, Surabaya.
- Gunawan Jiwanto, (2000), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Penerbit PPMFE Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Heidjrachman Ranupandjo dan Suad Husnan, (2002), **Manajemen Personalia**, Edisi III, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Marikot T.E. Hariandja, (2004), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo.
- Malayu SP. Hasibuan, (2001), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Pandji Anoraga dan Sri Suryanti, (2006), **The Basic of Supervisory Management**, Terjemahan Oleh Muhammad Masud, Jakarta: PT. Bizaman Presindo.
- T. Hani Handoko, (2001), **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. (2003), **Principles Behavior Organization (Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi)**. Alih Bahasa : Halida dan Dewi Sartika. Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga.
- Simamora, Henry, (2002), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2004), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta,

KUESIONER PENELITIAN

ANGKET PENELITIAN DENGAN JUDUL PENGARUH KONFLIK DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK YUDHA BHAKTI CABANG MEDAN.

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Jurusan Manajemen. Salah satu syarat dalam penyusunan skripsi adalah dengan melakukan penelitian melalui pengisian angket. Besar harapan saya agar Bapak/Tbu bersedia mengisi angket penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian Bapak/Tbu saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Jenis Kelamin : () Perempuan () Laki-laki

Usia :

Pendidikan : () SMA () D-III () S-1 () S-2 () S-3

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Tbu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Tbu/Saudara/i dilajur yang telah disediakan. Dengan keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

DAFTAR PERTANYAAN

I. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X (KONFLIK)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Pelaksanaan koordinasi yang dilaksanakan tempat anda bekerja sangat memuaskan.					
2	Ketergantungan dalam melaksanakan pekerjaan membuat anda merasa puas					
3	Tugas dan pelaksanaan pekerjaan yang tidak jelas membuat anda merasa bosan.					
4	Dalam melaksanakan pekerjaan, perbedaan memahami tujuan organisasi membuat anda tidak puas.					
5	Perbedaan persepsi didalam melaksanakan pekerjaan kantor sehari-hari membuat anda tidak puas.					
6	Memiliki pengindraan yang baik mengenai kapan suatu gagasan akan berhasil atau tidak.					
7	Si teni kompensasi yang diberikan perusahaan membuat anda puas dengan prosedur yang berlaku.					
8	Si tem kompensasi dan insentif yang diberikan dapat meningkatkan produktivitas kerja anda.					
9	Adanya jaminan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi anda					
10	Sistem pemotivasian yang tidak tidak dapat mempengaruhi hasil kerja anda.					

II. PERNYATAAN VARIABEL TERIKAT Y (KEPUASAN KERJA KARYAWAN)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Gaji yang selama ini diberikan sesuai dengan kebutuhan hidup karyawan					
2	Bonus yang diberikan selalu rutin atau diberikan pada waktunya					
3	Penempatan pekerjaan yang tepat sesuai dengan keahlian membuat anda merasa puas.					
4	Selalu menyikapi suatu pekerjaan baik ringan maupun berat dengan baik.					
5	Suasana dan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan hasil kerja anda.					
6	Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.					
7	Pimpinan selalu tegas dalam menerapkan disiplin kerja kepada karyawan yang melakukan kesalahan					
8	Pimpinan selalu tegas dalam memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan.					
9	Hasil kerja saya cukup akurat dan tidak terdapat banyak kesalahan didalamnya.					
10	Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, aturan dan prosedur yang diterapkan sudah sesuai sifat dari pekerjaan itu.					