

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KEMAMPUAN  
KOMUNIKASI ATASAN DENGAN TINGKAT KONFLIK PADA  
KARYAWAN DI DEPARTEMEN PRODUKSI DAN TEKNIK  
PT. IGLAS (PERSERO) GRESIK**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**HOSNOL HATIMAH**

**06712008**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2011**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KEMAMPUAN  
KOMUNIKASI ATASAN DENGAN TINGKAT KONFLIK PADA  
KARYAWAN DI DEPARTEMEN PRODUKSI DAN TEKNIK  
PT. IGLAS (PERSERO) GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan guna Memenuhi Sebagai Persyaratan  
dalam Mencapai Gelar Sarjana Psikologi  
Pada Program Studi Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Gresik

**Disusun oleh :**

**HOSNOL HATIMAH**

**06712008**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2011**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

**Dosen Pembimbing I,**

**Idha Rahayuningsih. M.Psi**

**NIP. 07110606132**

**Dosen Pembimbing II,**

**Awang Setiawan Wicaksono, M.Psi**

**NIP. 198106302005011002**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI ATASAN DENGAN TINGKAT KONFLIK PADA KARYAWAN DI DEPARTEMEN PRODUKSI DAN TEKNIK PT. IGLAS (PERSERO) GRESIK

Disusun oleh :

**HOSNOL HATIMAH**

**06712008**

Telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan Para Dosen Penguji Skripsi Universitas Muhammadiyah Gresik dan dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Disahkan Pada Hari Selasa

Tanggal 01 Maret 2011

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Gresik

**DEKAN**

**Ach.Irfan Muzni. M.Psi**

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO		NAMA/NIP	TANDA TANGAN
1.	KETUA	: Nadhiratullaily, M.Psi	
2.	SEKRETARIS	: Dra. Asri Rejeki, MM	
3.	ANGGOTA	: Idha Rahayuningsih, M.Psi	

## HALAMAN MOTTO

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah (bijaksana) dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

( Qur'an, AN NAHL :125 )

Allah tidak menyukai ucapan-ucapan buruk, (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.

( Qur'an, AN NISAA':148 )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan Karya ini untuk.....**

**KEDUA ORANG TUAKU,**

Yang telah membimbing, menjagaku, mengajariku, mendoakanku.

**SUAMI & ANAK-ANAKKU TERCINTA**

Yang telah mendukung, menyayangi, mendampingi dan menuntunku sehingga dapat menyelesaikan program pendidikan S1 Psikologi.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, Skripsi dengan judul “ Hubungan Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan dengan Tingkat Konflik Karyawan” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelas Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik telah dapat diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ach.Irfan Muzni,M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Ibu Idha Rahayuningsih,M.Psi selaku Ka. Prodi dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Awang Setiawan Wicaksono,M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Nurul Hidayati,M.Psi selaku Dosen Wali yang telah memberikan Semangat dan Perhatian.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta karyawan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.

6. Manajemen PT.Iglas (Persero) yang telah membantu dan memberi izin kepada Penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Alfanisir Rudiono,SE yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di PT.Iglas (Persero).
8. Para Karyawan PT.Iglas (Persero) yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi angket.
9. Suami dan Anak-anakku yang telah memberi semangat dan pengorbanan selama ini
10. Kedua Orang tuaku yang telah memberi kasih sayang dan do'a
11. Semua Keluarga besarku
12. Sahabat dan teman-teman serta semua pihak yang telah mendukungku

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun Skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan sehingga menyebabkan Skripsi ini belum sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya semoga Skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalam,

Gresik, 01 Pebruari 2011

Penulis,



# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Tinjauan Teori.....	12
A. 1. Tinjauan tentang Konflik di Tempat Kerja.....	12

1.1. Pengertian Konflik.....	12
1.2. Pandangan Tentang Konflik.....	13
1.3. Proses Konflik di Tempat Kerja.....	14
1.4. Sumber Konflik di Tempat Kerja.....	15
1.5. Jenis Konflik di Tempat Kerja.....	15
1.6. Intensitas Perilaku Konflik.....	16
1.7. Strategi Manajemen Konflik.....	16
A. 2. Tinjauan Persepsi.....	17
2.1. Pengertian Persepsi.....	17
2.2. Perbedaan Persepsi.....	18
A. 3. Tinjauan Komunikasi.....	20
3.1. Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi.....	20
3.2. Tujuan Komunikasi.....	22
3.3. Fungsi dan Arus Komunikasi dalam Organisasi.....	23
3.4. Proses Komunikasi Dalam Organisasi.....	25
3.5. Pentingnya Komunikasi Dalam Organisasi.....	27
3.6. Model Komunikasi Dalam Organisasi.....	28
3.7 Komunikasi yang Efektif.....	28
B. Hubungan Antar Variabel.....	30
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesa.....	33

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian.....	34
-------------------------	----

B. Identifikasi Variabel.....	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E.1. Alat Pengumpulan Data.....	37
E.2. Validitas dan Reliabilitas.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	43
A.1. Gambaran PT. Iglas (Persero).....	43
A.2. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	45
A.3. Subyek Penelitian.....	46
A.4. Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	48
A.5. Uji Asumsi.....	51
A.6. Data Hasil Penelitian.....	53
B. Pembahasan.....	55

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Proses Komunikasi.....	27
2. Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	33
3. Gambar 2. Hasil Uji Normalitas.....	52

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Contoh Konflik dari Perspektif Bawahan.....	6
2. Tabel 2. Pilihan Jawaban Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan...	38
3. Tabel 3. Blue Print Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan.....	39
4. Tabel 4. Pilihan Jawaban Konflik di Tempat Kerja.....	39
5. Tabel 5. Blue Print Konflik di Tempat Kerja.....	40
6. Tabel 6. Gambaran Umum Subyek Penelitian Berdasarkan Departemen.....	47
7. Tabel 7. Gambaran Umum Subyek Penelitian Berdasarkan Usia.....	47
8. Tabel 8. Gambaran Umum Subyek Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	48
9. Tabel 9. Blue Print Angket Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan.....	49
10. Tabel 10. Blue Print Angket Tingkat Konflik Karyawan.....	50
11. Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	50
12. Tabel 12. Hasil Uji Normalitas.....	51
13. Tabel 13. Korelasi.....	53
14. Tabel 14. Tabulasi Silang Antara Skor Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan dengan Skor Tingkat Konflik Karyawan.....	54
15. Tabel 15. Perilaku Konflik Yang Terjadi Pada Sebagian besar Karyawan PT. Iglas (Persero).....	55
16. Tabel 16. Perilaku Konflik Yang Terjadi Pada Sebagian Kecil karyawan PT. Iglas (Persero).....	56
17. Tabel 17. Persepsi Positif Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan Pada Sebagian Besar Karyawan PT. Iglas (Persero).....	57

18. Tabel 18. Persepsi Negatif Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan Sebagian Besar karyawan PT. Iglas (Persero).....	58
--	----

## DAFTAR RUMUS

1. Rumus Korelasi Kendall Tau.....	42
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Kuisisioner Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan.....	69
2. Lampiran 2. Kuisisioner Tingkat Konflik Karyawan.....	76
3. Lampiran 3. Data X dan Y Sebelum Uji Kesahihan.....	80
4. Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas.....	85
5. Lampiran 5. Hasil Uji Linieritas.....	86
6. Lampiran 6. Hasil Uji Kesahihan	
a. Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan.....	87
b. Tingkat Konflik Karyawan.....	102
7. Lampiran 7. Struktur Organisasi PT. Iglas (Persero).....	113
8. Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian.....	115
9. Lampiran 9. Uraian Pekerjaan Kepala Seksi dan Kepala Regu.....	117



## ABSTRAKSI

### **Hosnol Hatimah, ( 06712008 ). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan dengan Tingkat Konflik pada Karyawan di Departemen Produksi dan Teknik PT. Iglas (Persero)**

Konflik terjadi dikarenakan adanya suatu tujuan yang dikehendaki tapi tidak bisa dicapai oleh kedua belah pihak, adanya perbedaan karakteristik, persepsi & pengalaman, interpretasi serta adanya kompetisi untuk mencapai suatu tujuan. Konflik terjadi salah satunya karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Komunikasi adalah problem utama selama konflik. Beberapa isu dapat dipecahkan jika komunikasi disempurnakan.

Konflik yang sebagian besar dilakukan oleh karyawan diantaranya ketidaksepakatan, pertanyaan dan tantangan terang-terangan terhadap pihak lain serta serangan verbal yang tegas.

Jumlah populasi dalam penelitian ini 50 orang Kepala Regu yang terdiri dari Departemen Produksi dan Departemen Teknik yang berusia antara 30 sampai dengan 55 tahun. Penelitian menggunakan teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data dari kedua variabel yaitu Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan dengan Tingkat Konflik Karyawan menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk Skala Likert. Dengan jawaban pilihan SS ( sangat sesuai ), S ( sesuai ), C ( cukup ), TS ( tidak sesuai ) dan STS ( sangat tidak sesuai ). Untuk menguji validitas skala menggunakan validitas isi ( Content validity ). Reliabilitas diuji dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach dan perhitungannya menggunakan SPSS 17 for windows

Data kedua variabel diolah dengan teknik korelasi Kendall Tau. Hasil perhitungan dengan taraf signifikan 5 %. Nilai korelasi  $r = -0,0544$  menunjukkan hubungan yang negatif antara persepsi terhadap kemampuan komunikasi atasan dengan tingkat konflik karyawan.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Persepsi terhadap Kemampuan Komunikasi Atasan dengan Tingkat Konflik Karyawan.

Kata Kunci :Persepsi terhadap kemampuan komunikasi atasan, Tingkat konflik karyawan





