

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI ORGANISASI  
DENGAN KONFLIK KERJA PADA KARYAWAN PT. PRIMA  
INTI NUSA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Psikologi Universitas Medan Area*

**OLEH:  
ANNISA RIZKI NASUTION  
168600090**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)17/6/22

## HALAMAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI  
ORGANISASI DENGAN KONFLIK KERJA  
PADA KARYAWAN PT. PRIMA INTI NUSA**

**NAMA : ANNISA RIZKI NASUTION**

**NPM : 168600090**

**BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

**DISETUJUI OLEH  
KOMISI PEMBIMBING**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Syafirzaldi, S.Psi, M.Psi)**

**(Khairuddin, S.Psi, M.Psi)**

**MENGETAHUI**

**Kepala Bagian**

**Dekan Psikologi**

**(Arif Fachrian, M.Psi, Psikolog)**

**(Dr. Risydah Fadilah, M.Psi, Psikolog)**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat Serjana (S1) Psikologi

Pada Tanggal

2 Agustus 2021

Mengesahkan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Dekan

(Dr. Risydah Fadilah, M.Psi, Psikolog)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Endang Haryati, M.Psi, Psikolog

\_\_\_\_\_

2. Nafeesa, M.Psi, Psikolog

\_\_\_\_\_

3. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi

\_\_\_\_\_

4. Khairuddin, S.Psi, M.Psi

\_\_\_\_\_

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjan merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat skripsi ini.

Medan, 2 Agustus 2021

Penulis

Annisa Rizki Nasution

168600090

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Annisa Rizki Nasution

NPM : 16.860.0090

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

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

“Hubungan Antara Konsep Diri dengan Optimisme Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Yang Menyusun Skripsi Di Universitas Medan Area”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal: 2 Agustus 2021

Yang menyatakan

( Annisa Rizki Nasution )

## MOTTO

*Jangan pernah menunggu. Waktunya tidak akan pernah tepat.* **Napoleon Hill**

*Waktumu terbatas. Jangan menyia-nyiakannya dengan menjalani hidup orang lain.* **Steve Jobs**

*Kesalahan terburuk adalah ketertarikan kita dengan kesalahan orang lain.* **Ali bin Abi Thalib**



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah  
Kupersembahkan skripsi ini untuk Ayah dan Ibu tercinta  
Yang selama ini telah memberikan seluruh cinta dan kasih sayang kepada  
Untuk abang-abang dan sahabatku tersayang  
Yang telah memberikan semangat selama ini  
Serta seluruh keluarga besarku terimah kasih telah mendukungku



## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Hubungan Antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja pada Karyawan PT. Prima Inti Nusa”. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuannya mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Kritik konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi selanjutnya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita sekalian.

Medan, 7 Februari 2021

Penulis

Annisa Rizky Nasution



## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
4. Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
6. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing I (satu) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta yang telah menyediakan waktu untuk bimbingan ditengah rutinitas beliau yang sangat padat dan banyak memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II (dua) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Nafeesa, M.Psi, Psikolog selaku sekretaris seminar hasil dan sidang meja hijau yang telah menyediakan waktunya untuk dapat hadir dan saran – sarannya untuk penulis agar tulisannya menjadi lebih baik lagi.
9. Ibu Endang Haryati, M.Psi, Psikolog selaku ketua sidang meja hijau yang telah menyediakan waktunya dan telah memberikan masukan kepada penulis.
10. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama penulis mengikuti perkuliahan.
11. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
12. Yang istimewa dan yang tercinta kepada kedua orang tuaku, Mamak Asnimar Piliang dan Papa T. T. Nasution yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan, kasih sayangnya dan membiayai serta selalu menjadi inspirasi penulis untuk mencapai masa depan yang sukses.
13. Yang tersayang abang-abangku Hendra Destary Nasution, Chandra Zulfandy Nasution, Randy Zulyan Nasution, Muhammad Fadly Nasution yang selalu memberikan semangat padahal sih nggak pernah ya.
14. Kepada Karyawan di PT. Prima Inti Nusa yang mau meluangkan waktunya untuk mengisi angket yang dibutuhkan peneliti.
15. Buat sahabat-sahabatku Fadillah Hadi, Azizah Nur, Ayu Lestari, Iren Ananda, Fauqo Nurry, Siti Chalijah, terimakasih untuk bantuan dan selalu membuat penulis merasa senang dan bahagia yang mampu menaikkan mood penulis hingga bisa lancar menulis skripsi ini.

16. Buat teman-teman seperjuanganku Lisnaini Ramadhani, Siti Mardiah, Shofia Balqis, Nevi Silvia, Safira Indah, Aisyah Fatin, terimakasih untuk bantuan, dukungan dan masukannya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta masukan yang diberikan dan bagi yang masih berjuang tetap semangat untuk mengerjakan skripsinya dan teman-teman seperjuangan stambuk 2016 terutama kelas A1.
17. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.



Medan, 7 Februari 2021

Penulis

Annisa Rizki Nasution

## ABSTRAK

# HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI ORGANISASI DENGAN KONFLIK KERJA PADA KARYAWAN PT. PRIMA INTI NUSA

OLEH:

ANNISA RIZKI NASUTION

168600090

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan PT. Prima Inti Nusa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada PT. Prima Inti Nusa yang berjumlah 30 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling* yaitu seluruh karyawan. Teknik pengambilan data dengan menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis *product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya korelasi dengan  $-0,758$   $p < 0,000$ , artinya terdapat negatif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan, yang menunjukkan semakin tinggi komunikasi organisasi maka semakin rendah konflik kerja, sebaliknya semakin rendah komunikasi organisasi maka semakin tinggi konflik kerja. Adapun koefisien determinasi dari korelasi tersebut adalah sebesar  $r^2 = 0,575$  artinya Komunikasi Organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap Konflik Kerja sebesar 57,5% sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang mempengaruhi dalam penelitian ini yang tidak diteliti yaitu faktor struktur dan variabel pribadi. Komunikasi organisasi dalam penelitian ini tergolong tinggi karena (mean hipotetik = 55 < mean empirik = 70,77). Sedangkan Konflik Kerja dalam penelitian ini tergolong sedang karena (mean hipotetik = 70 > mean empirik = 67,30).

**Kata Kunci :** Komunikasi Organisasi, Konflik Kerja, Karyawan

**ABSTRACT**

***CORRELATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION  
WITH WORK CONFLICT ON EMPLOYEES OF PT. PRIMA INTI  
NUSA***

**BY:**

**ANNISA RIZKI NASUTION**

**168600090**

*This study aims to determine the relationship between organizational communication and work conflict among employees of PT. Prima Inti Nusa. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were all employees at PT. Prima Inti Nusa, totaling 30 employees. The sampling technique used the total sampling method, namely all employees. The data collection technique uses a Likert scale. Data analysis using product moment analysis. The results of this study indicate that there is a correlation with  $-0.758$   $p < 0.000$ , meaning that there is a negative and significant relationship between organizational communication and work conflict among employees, which shows that the higher the organizational communication, the lower the work conflict, conversely, the lower the organizational communication, the higher the work conflict. The coefficient of determination of the correlation is  $r^2 = 0.575$ , meaning that Organizational Communication provides an effective contribution to Work Conflict by 57.5%, while the rest is determined by other factors that influence this research which is not examined, namely structural factors and personal variables. Organizational communication in this study is classified as high because (hypothetical mean = 55 < empirical mean = 70.77). Meanwhile, work conflict in this study is classified as moderate because (hypothetical mean = 70 > empirical mean = 67.30).*

**Keywords:** *organizational communication, work conflicts, employees*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di kota medan pada tanggal 16 Juni 1998 dari Papa T. T. Nasution dan Mamak Asnimar Piliang. Penulis merupakan anak ke lima dari lima bersaudara. Penulis mempunyai 4 orang abang yang bernama Hendra, Chandra, Randy, Fadly.

Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Taman Harapan dan melanjutkan kejenjang SMP di Negeri 12 Medan dan dilanjutkan kejenjang SMA di Negeri 8 Medan dan tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Psikologi di Universitas Medan Area



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>Error! Bookmark no</b>
<b>HALAM PERNYATAAN PERSETUJUAN PULIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian tentang Karyawan.....	11
1. Defenisi Karyawan.....	11
2. Jenis-jenis Karyawan .....	12

B. Kajian Konflik Kerja .....	13
1. Defenisi Konflik Kerja.....	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja .....	14
3. Jenis-jenis Konflik Kerja.....	19
4. Aspek-aspek Konflik Kerja .....	20
C. Kajian Komunikasi Organisasi .....	24
1. Defenisi Komunikasi.....	24
2. Defenisi Komunikasi Organisasi .....	25
3. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi .....	27
4. Aspek-aspek Komunikasi Organisasi .....	29
5. Hambatan Komunikasi Organisasi .....	31
D. Hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja.....	32
E. Kerangka Konseptual .....	34
F. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Tipe Penelitian .....	36
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
D. Subjek Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
G. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Orientasi Kanchah Penelitian.....	44

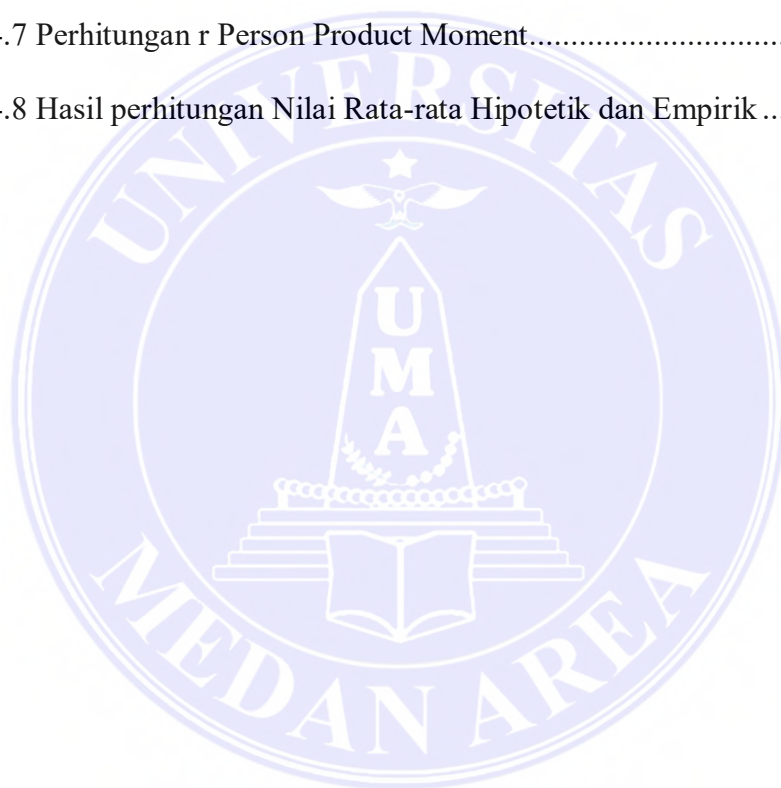


B. Persiapan Penelitian .....	44
C. Pelaksanaan Penelitian .....	51
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	52
E. Pembahasan .....	60
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Butir Komunikasi Organisasi Sebelum Uji Coba .....	47
Tabel 4.2 Distribusi Butir Konflik Kerja Sebelum Uji Coba .....	48
Tabel 4.3 Distribusi Butir Komunikasi Organisasi Setelah Uji Coba .....	50
Tabel 4.4 Distribusi Butir Konflik Kerja Setelah Uj i Coba .....	51
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji Linearitas .....	55
Tabel 4.7 Perhitungan r Person Product Moment.....	56
Tabel 4.8 Hasil perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A .....</b>	<b>68</b>
1. Data Mentah Excel Komunikasi Organisasi.....	69
2. Skala Komunikasi Organisasi.....	71
3. Uji Reliabilitas Dan Validitas Komunikasi Organisasi.....	75
<b>LAMPIRAN B.....</b>	<b>79</b>
1. Data Mentah Excel Konflik Kerja.....	80
2. Skala Konflik Kerja.....	82
3. Uji Reliabilitas Dan Validitas Konflik Kerja.....	86
<b>LAMPIRAN C .....</b>	<b>90</b>
1. Uji Normalitas.....	91
2. Uji Linearitas .....	92
3. Uji Korelasi.....	93
<b>Lampiran Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>94</b>
<b>Lampiran Surat Balasan Selesai Penelitian .....</b>	<b>95</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan SDM yang handal dan berkualitas dibutuhkan pengelolaan yang tepat. Adanya pengelolaan yang tepat mulai dari proses perekrutan, penyeleksian, pengklarifikasian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia secara professional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan perusahaan terhadap tuntutan karyawan. Kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan menurut Mangkunegara (dalam Ferdian F, 2017).

Karyawan adalah manusia. Layaknya aset, tanpa faktor karyawan, sehebat apapun perusahaan, tidak bisa berjalan dengan baik. Kita lihat adanya mogok bekerja oleh asosiasi pekerjaan mengakibatkan bukan lagi kehilangan pendapatan perusahaan tapi sudah kerugian besar. Memperlakukan karyawan hanyalah sumber daya bukanlah kebijakan yang baik. Sumber daya yang hanya diambil keuntungan tanpa melihat faktor di dalamnya.

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu didalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan

kemampuannya. SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu (Susan, 2019).

Semua individu sebagai manusia pasti memiliki harapan personal untuk organisasinya masing-masing. Suatu organisasi harus disusun dan dilakukan secara bersama-sama dalam mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kerjasama yang baik, dan ini dapat dilakukan salah satunya melalui pembentukan komunikasi yang baik pula dalam organisasi (Kurniawan, 2015). Namun tidak semua orang setuju dengan apa yang kita pikirkan. Seiring dengan hal tersebut ada kalanya konflik timbul pada saat orang-orang berhubungan satu sama lain dalam suatu interaksi. Jika sebagai karyawan tidak dapat menyeimbangkan antara bekerja dengan keinginan pribadi, kemungkinan akan terjadinya konflik. Agar setiap organisasi berfungsi secara efektif, maka individu dan kelompok yang saling bergantung harus membentuk hubungan kerja dalam lingkungan batas organisasi. Untuk memperoleh informasi, bantuan, atau tindakan yang terkoordinasi, ketergantungan, semacam dapat membantu perkembangan kerjasama dan konflik.

Menurut Robbins (2002) mendefinisikan konflik sebagai situasi yang mana individu (seseorang) dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan. Jadi, konflik timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkannya

atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Mangkunegara A. P, (2009) konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda.

Veihzal (2011) mengartikan konflik kerja yaitu ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Sama halnya yang dikemukakan oleh Davis dan Newstrom yang diterjemahkan oleh (Marwansyah & Mukaram, 2004) adalah sebagai ketidaksesuaian atau perbedaan antara tujuan-tujuan yang ingin di capai atau metode yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Greenberg dan Baron (2003) mengutarakan bahwa konflik terjadi sebagai suatu proses bahwa satu pihak atau satu kelompok merasakan ada pihak atau kelompok lain yang telah mengambil atau akan mengambil tindakan negatif yang akan berpengaruh pada tujuan utama kelompoknya.

Anggraini (2012) Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Penyebab-penyebab konflik antara lain : 1. Komunikasi : salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manager yang tidak konsisten. 2. Struktur : pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang

bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka. 3. Pribadi : ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

Adapun fenomena konflik kerja yang terjadi di PT. Prima Inti Nusa yaitu terdapat adanya konflik yang ditimbulkan didalam suatu perusahaan terkadang memiliki dampak luas dalam suatu organisasi. Ketidaksesuaian tujuan atau pendapat seseorang seringkali menyebabkan konflik dalam suatu perusahaan. Setelah diteliti hal ini disebabkan karena berbagai hal seperti perbedaan pendapat, masalah personal, komunikasi, kesalah-pahaman dan emosi yang terkadang tidak stabil. Karena adanya masalah konflik kerja tersebut, dapat membuat ketidaknyamanan antar karyawan dan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat mengganggu atau menghambat kinerja karyawan.

Untuk membuktikan fenomena diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan PT. Prima Inti Nusa:

*“Kami terkadang disini mau beradu argumen karena perbedaan pendapat antar individu maupun kelompok, karena merasa benar dan kadang emosi gak terkontrol jadinya selisih paham, itulah terkadang terjadinya konflik. Kadang kan dek, yang satu memberi pendapat, yang satunya lagi juga mengemukakan pendapat, karena tidak sepemikiran kadang spontan nada bicara sedikit naik dan muncul emosi dek karena sama-sama merasa benar itulah. Tapi ya konfliknya dikantor ajalah dek, gak dibawa-bawa sampai rumah”*

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya konflik kerja salah satunya menurut Robbins (dalam Purnomo, 2016) menyatakan penyebab konflik kerja adalah komunikasi, struktur dan variabel pribadi. Menurut teori tersebut

komunikasi menjadi salah satu faktor. Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi (Mulawarman & Rosilawati).

Komunikasi dalam organisasi disebut sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal. Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan saling menukar pesandalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Tujuan komunikasi dalam organisasi antara lain untuk membentuk saling pengertian antara anggota organisasi (Yuliana, 2012).

Menurut Ernika (2016), komunikasi organisasi adalah suatu proses komunikasi di dalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dalam prespektif subjektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Pada prespektif ini yang ditekankan adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam defnisi objektif adalah kegiatan penangan



pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Pada perspektif ini yang lebih ditekankan adalah pada komunikasi sebagai suatu alat yang memungkinkan orang beradaptasi dengan lingkungan mereka.

Sutrisno (2018), mengatakan komunikasi organisasi adalah perilaku perorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran dan penanganan kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi. Purwanto (2011), memaparkan komunikasi organisasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Adapun fenomena komunikasi organisasi yang terjadi di PT. Prima Inti Nusa ini yaitu terdapat bagian dalam tim seperti pemasaran, sekretaris, keuangan, umum, dan lain-lain. Dalam tim masing-masing karyawan sudah mendapat tanggung jawab dalam pekerjaannya namun masih ada saja karyawan yang tidak memenuhi tanggung jawab pekerjaan tersebut dikarenakan kurangnya individu dalam berkomunikasi di organisasi, seperti kurangnya pemahaman dalam tugas yang diberikan dan tidak bertanya yang mengakibatkan terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi sendiri dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang berjalan secara kurang atau tidak baik yang menyebabkan informasi yang disampaikan tidak berjalan sesuai dengan harapan. Misalnya, salah satu karyawan menyampaikan informasi dengan kata-kata yang kurang jelas dan karyawan yang menerima informasi kurang mengerti dengan informasi yang disampaikan

pengirim, akhirnya mereka menafsirkan informasi sesuai dengan pemahaman dasar mereka sehingga terjadi kesalah-pahaman antar karyawan didalam organisasi.

Untuk membuktikan fenomena diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan PT. Prima Inti Nusa:

*“Terkadang disini terjadinya masalah berawal dari komunikasi yang kurang jelas yang mengakibatkan kesalah-pahaman. Misalnya kurang pemahaman dalam tugas yang diberikan dan tidak mau bertanya yang pada akhirnya miskomunikasi dalam organisasi itu sendiri. Contohnya lagi, salah satu karyawan menyampaikan informasi yang kurang jelas dan karyawan yang menerima informasi kurang mengerti, akhirnya mereka menafsirkan informasi sesuai dengan pemahaman dasar mereka sehingga terjadi kesalah-pahaman antar karyawan didalam organisasi.”*

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa karyawan yang bekerja pada PT. Prima Inti Nusa ini masih memiliki konflik-konflik kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti perbedaan persepsi, masalah personal, kurangnya komunikasi serta emosi yang tidak stabil yang mengakibatkan karyawan tidak efektif dalam bekerja. Maka dari itu pentingnya memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman. Dengan kemampuan berkomunikasi, individu juga bisa menghindari adanya konflik yang berkepanjangan di dalam tim kerja. Bahkan individu juga bisa mempererat suatu hubungan yang baik dalam organisasinya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja pada Karyawan”

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah banyaknya karyawan yang mengalami konflik kerja dikarenakan komunikasi yang tidak efektif antar sesama rekan ataupun atasan dan bawahan yang dapat menimbulkan suasana kerja menjadi tidak nyaman serta dapat menimbulkan kesalahpahaman seperti cara penyampaian pesan yang kurang tepat sehingga menimbulkan terjadinya konflik kerja dan adanya perbedaan pendapat dikarenakan setiap individu memiliki ide yang berbeda serta emosi yang tidak stabil sehingga mengakibatkan karyawan tidak efektif dalam bekerja.

Komunikasi yang mumpuni dapat membantu individu menghindari terjadinya konflik. Adanya perbedaan karakter, kepribadian, serta pola pikir, dapat membuat adanya perbedaan sifat dan sikap seseorang. Perbedaan sikap dan sifat yang kadang-kadang bertolak belakang ini tentu saja sangat berpotensi untuk menimbulkan konflik. Komunikasi mempunyai peranan sangat penting dalam organisasi, dengan komunikasi yang efektif kita dapat menyampaikan apa yang dirasakan dan pikirkan. Sebaliknya jika komunikasi tidak disampaikan dengan baik maka dapat menimbulkan terjadinya kesalahpahaman antar individu. Jika individu mampu untuk menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan anggota timnya maka besar kemungkinan untuk menghindari terjadinya konflik dalam organisasi.

Penelitian ini layak diteliti karena menggambarkan bagaimana komunikasi dalam organisasi individu berpengaruh penting dalam meminimalisir terjadinya konflik kerja disuatu perusahaan khususnya karyawan di PT. Prima Inti Nusa

untuk menyikapi suatu permasalahan konflik kerja yang terjadi antar sesama karyawan maupun atasan.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka identifikasi masalah diatas perlu dilakukan pembatasan. Penelitian ini hanya dibatasi pada masalah yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan konflik kerja pada karyawan yang bekerja di PT. Prima Inti Nusa.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah ada Hubungan antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja Pada Karyawan PT. Prima Inti Nusa”?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan uraian pada latar belakang diatas dan permasalahan yang dikemukakan diatas, selayaknya sebuah penelitian ilmiah harus memiliki tujuan, maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan Hubungan Antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja Pada Karyawan PT. Prima Inti Nusa.

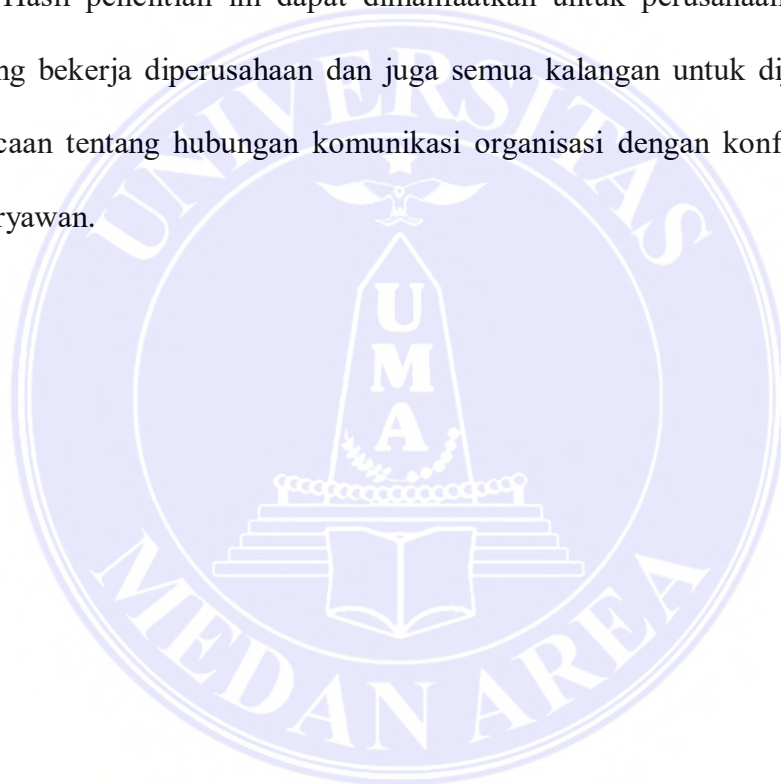
## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Untuk ini secara teoritis memperkaya konsep-konsep ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya mengkaji tentang hubungan komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk perusahaan, orang-orang yang bekerja diperusahaan dan juga semua kalangan untuk dijadikan bahan bacaan tentang hubungan komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Pengertian Karyawan**

Karyawan adalah orang asing bagi usaha kita. Mereka masuk ke perusahaan kita dengan tujuan untuk bekerja, tidak mengetahui sama sekali maksud dan tujuan kita mendirikan usaha itu. Jika kita tidak memiliki visi dan misi yang dapat dibaca dan dimengerti para karyawan kita, maka mereka hanya bekerja menurut perintah kita saja tanpa pernah berusaha bekerja untuk mencapai tujuan sebenarnya yang kita inginkan.

Menurut Titisari (2014) kata karyawan berasal dari bahasa sansekerta, yakni karya yang berarti kerja. Karyawan adalah kata benda, berupa orang-orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya. Sedangkan menurut Budiman dan Pratiwi (2010), karyawan adalah semua pihak yang memperoleh penghasilan secara teratur dan bekerja untuk suatu perusahaan dan penghasilannya telah dipotong/dihitung PPh pasal 21 oleh perusahaan melalui laporan bulanan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2007) karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan perjanjian. Sedangkan menurut Widjaja (2006) berpendapat bahwa karyawan adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk

mencapai tujuan tertentu, baik yang dikerjakan dalam suatu badan swasta dan lembaga-lembaga pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Karyawan yaitu seseorang yang menjual tenaganya baik fisik atau pikiran dan berperan aktif dalam suatu perusahaan untuk menetapkan dan memajukan rencana, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

## 2. Jenis-jenis Karyawan

Menurut Hasibuan (2016), karyawan terbagi menjadi 2 jenis yaitu:

### a. Karyawan Kontrak

Merupakan penyerahan pekerjaan tertentu suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk membagi resiko dan mengurangi beban perusahaan didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat juga disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT). Karyawan kontrak biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan ketika perusahaan sudah tidak membutuhkan tenaga kerja tambahan lagi.

### b. Karyawan Tetap

Merupakan asset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari aktifitas organisasi. Karyawan tetap merupakan karyawan yang telah memiliki kontrak ataupun perjanjian kerja dengan perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan (*permanent*). Karyawan tetap

memiliki hak yang jauh lebih besar dibandingkan dengan karyawan kontrak.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis karyawan terdapat 2 jenis yaitu karyawan kontrak dan karyawan tetap yang dimana karyawan kontrak mempunyai batas waktu tertentu dalam suatu perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak, sedangkan karyawan tetap mempunyai jangka waktu yang panjang atau waktu yang tidak ditetapkan dalam perusahaan.

## **B. Konflik Kerja**

### **1. Pengertian Konflik Kerja**

Konflik Kerja adalah pertentangan antara individu, kelompok, organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Menurut Mangkunegara (2013) bahwa konflik kerja adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Menurut Robbins (dalam Julvia, 2016) konflik kerja adalah sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

Konflik kerja di dalam organisasi juga sering terjadi. Konflik bisa terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Banyaknya hubungan yang tidak baik antar rekan kerja juga dapat membuat pekerja merasa



tertekan (Julvia, 2016). Sedangkan menurut Fahmi (2016), konflik kerja adalah pertentangan pada kondisi tertentu mampu mengidentifikasi sebuah proses pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang tidak berjalan secara efektif, mempertajam gagasan, bahkan dapat menjelaskan kesalahpahaman. Pertentangan kepentingan diantara anggota organisasi atau dalam komunitas masyarakat merupakan suatu kewajaran.

Menurut Wirawan (dalam Ferdian F, 2017) Konflik kerja merupakan kondisi dimana adanya perbedaan. Perbedaan akan selalu ada karena setiap karyawan memiliki keinginan, tujuan dan pengetahuan yang beragam. Sedangkan menurut Nur (2013) konflik adalah mengacu pada satu proses dimana satu pihak (orang atau kelompok) merasakan tujuannya sedang ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain sehingga menyebabkan terjadinya perselisihan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah suatu kejadian yang terjadi di kedua belah pihak atas ketidaksesuaian tujuan dan pemikiran yang membuat masing-masing pihak terpengaruh secara negatif dan menimbulkan pertentangan di antara karyawan. Sehingga konflik kerja ini dapat menjadi suatu hambatan bagi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja**

Menurut Robbins (dalam Purnomo, 2016), konflik muncul karena adanya kondisi yang melatar belakanginya (*antecedent conditions*), antara lain yaitu:

### **a. Komunikasi**

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antar pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik.

Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi enteseden untuk terciptanya konflik.

#### b. Struktur

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik.

#### c. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya individu yang sangat otoriter, dogmatik dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat

secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi atau muncul sikap bermusuhan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan (*felt conflict*).

Sedangkan menurut Marwansyah (2012), mengungkapkan bahwa faktor-faktor penyebab konflik kerja dapat dikategorikan dalam dua faktor yaitu faktor-faktor organisasi dan faktor-faktor antar pribadi :

1. Faktor-faktor organisasi
  - a. Persaingan SDM
  - b. Ketidakjelasan Tanggung Jawab
  - c. Ketergantungan
  - d. Sistem Imbalan
2. Faktor Antar Pribadi
  - a. Iri Hati atau Dendam
  - b. Salah anggapan
  - c. Komunikasi yang buruk
  - d. Kritik yang tidak tepat.

Menurut Winardi (2004), faktor konflik kerja dapat dikelompokkan dalam beberapa kategori yaitu :

1. Karakteristik Individual

Berikut ini merupakan perbedaan individual antar orang-orang yang mungkin dapat melibatkan seseorang dalam konflik; Nilai, Sikap, dan kepercayaan (*Values, Attitude, and Beliefs*). Nilai-nilai yang dipegang dapat menciptakan ketegangan-ketegangan diantara individual dan group dalam suatu organisasi; Kebutuhan dan Kepribadian (*Needs and Personality*). Konflik muncul karena adanya perbedaan yang sangat besar antara kebutuhan dan kepribadian

setiap orang, yang bahkan dapat berlanjut kepada perseteruan antar pribadi; Perbedaan Persepsi (*Perseptual Differences*). Persepsi dan penilaian dapat menjadi penyebab terjadinya konflik. Konflik juga dapat timbul jika orang memiliki persepsi yang salah, misalnya dengan menstereotype orang lain atau mengajukan tuduhan fundamental yang salah. Perbedaan perseptual sering di dalam situasi yang samar. Kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai suatu situasi mendorong persepsi untuk mengambil alih dalam memberikan penilaian terhadap situasi tersebut.

## 2. Faktor Situasi

Kondisi umum yang memungkinkan memicu konflik pada suatu organisasi diantaranya: Kesempatan dan kebutuhan berinteraksi (*Opportunity and Need to Interact*). Kemungkinan terjadinya konflik akan sangat kecil jika orang-orang terpisah secara fisik dan jarang berinteraksi. Sejalan dengan meningkatnya assosiasi di antara pihak-pihak yang terlibat, semakin mengikat pula terjadinya konflik. Dalam bentuk interaksi yang aktif dan kompleks seperti pengambilan keputusan bersama (*joint decision-making*), potensi terjadinya konflik bahkan semakin meningkat; Kebutuhan untuk Berkonsensus (*Need for Consensus*). Ada banyak hal di mana para manager dari departemen yang berbeda harus memiliki persetujuan bersama, hal ini menolong menekan konflik tingkat minimum. Tetapi banyak pula hal dimana tiap-tiap departemen harus melakukan *consensus* bersama. Karena demikian banyak pihak yang terlibat dalam masalah-masalah seperti ini, proses menuju tercapainya konsensus seringkali didahului dengan munculnya konflik. Sampai setiap manager departemen yang terlibat setuju, banyak kesulitan yang akan muncul; Ketergantungan satu pihak kepada pihak lain

*(Dependency of One Party to Another)*. Dalam kasus seperti ini, jika satu pihak gagal melaksanakan tugasnya, pihak yang lain juga terkena akibatnya, sehingga konflik lebih sering muncul; Perbedaan Status (*Status Differences*). Apabila seseorang bertindak dalam cara-cara yang kongruen dengan statusnya, konflik dapat muncul. Sebagai contoh dalam bisnis konstruksi, para insinyur secara tipikal sering menolak ide-ide inovatif yang diajukan oleh juru gambar (*Draftsmen*) karena mereka menganggap juru gambar memiliki status yang lebih rendah, sehingga tidak sepatutnya juru gambar menjadi sejajar dalam proses desain suatu konstruksi; Rintangan Komunikasi (*Communication Barriers*). Komunikasi sebagai media interaksi diantara orang-orang dapat dengan mudah menjadi basis terjadinya konflik. Bisa dikatakan komunikasi oleh pedang bermata dua: tidak adanya komunikasi dapat menyebabkan terjadinya konflik, tetapi di sisi lain, komunikasi yang terjadi itu sendiri dapat menjadi potensi terjadinya konflik. Sebagai contoh, informasi yang diterima mengenai pihak lain akan menyebabkan orang dapat mengidentifikasi situasi perbedaan dalam hal nilai dan kebutuhan. Hal ini dapat memulai konflik, sebenarnya dapat dihindari dengan komunikasi yang lebih sedikit; Batas-batas tanggung jawab dan Yurisdiksi yang tidak jelas (*Ambiguous responsibilities and Jurisdictions*). Orang-orang dengan jabatan dan tanggung jawab yang jelas dapat mengetahui apa yang dituntut dari dirinya masing-masing. Ketika terjadi ketidakjelasan tanggung jawab dan yurisdiksi, kemungkinan terjadinya konflik jadi semakin besar. Sebagai contoh, departemen penjualan terkadang menemukan dan memesan material di saat departemen produksi mengklaim bahwa hal tersebut tidak diperlukan. Bagian produksi kemudian akan menuduh departemen penjualan melangkahi yurisdiksi mereka,

sehingga konflik pun muncul tak henti-hentinya. Hal ini dapat menyebabkan terlambatnya dipenuhi permintaan pasar, hilangnya pelanggan, bahkan mogok kerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi konflik kerja adalah timbulnya rasa iri hati antar sesama karyawan selain itu perbedaan kepentingan dalam pekerjaan, rasa ingin menang sendiri, perbedaan latar belakang, dan juga situasi di dalam perusahaan yang selalu membuat timbulnya konflik kerja.

### 3. Jenis-jenis Konflik Kerja

Menurut Sopiah (2008), ada beberapa jenis-jenis konflik kerja, yaitu;

- a. Konflik intraindividu yaitu konflik yang dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspektasi diluar berbeda dengan keinginan atau harapannya
- b. Konflik antarindividu yaitu konflik yang terjadi antarindividu yang berada didalam suatu kelompok atau antarindividu pada kelompok yang berbeda.
- c. Konflik antarkelompok yaitu konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain.
- d. Konflik organisasi yaitu konflik yang terjadi antara unit organisasi yang bersifat struktural maupun fungsional. Contoh konflik antara bagian pemasaran dengan bagian produksi

Sedangkan menurut Fatikhin, Hamid, dan Mukzam (2017), jenis-jenis konflik kerja yaitu;

- a. Konflik *vertical* yaitu konflik yang terjadi antar tingkatan atas terhadap tingkatan bawah seperti atasan terhadap bawahan, orang tidak punya terhadap orang kaya, konflik antara bawahan atau karyawan terhadap atasan atau manajer (pimpinan).
- b. Konflik horizontal merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok sederajat atau sekelas seperti perusahaan satu dengan yang lainnya atau antar bagian dalam perusahaan.
- c. Konflik diagonal yaitu konflik yang terjadi karena ketidakadilan pembagian sumber daya keseluruh bagian perusahaan yang membutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis konflik kerja terdapat beberapa kelompok yang memiliki perbedaan dalam setiap jenisnya yang terjadi pada individu seperti dengan dirinya sendiri, dengan kelompok atau kelompok yang lain, dan dengan atasan atau bawahan.

#### 4. Aspek- aspek Konflik Kerja

Wilmot dan Hocker (dalam Sule & Priansa, 2018), menyebutkan lima aspek konflik yaitu:

- a. *An Expressed Struggle* (perjuangan yang dinyatakan)

Individu yang terlibat dalam konflik memiliki persepsi tentang pikiran dan perasaan mereka sendiri dan persepsi tentang pikiran dan perasaan orang lain.

Konflik hadir saat mereka mengkomunikasikan persepsi tentang pikiran dan perasaan mereka sendiri dan persepsi tentang pikiran dan perasaan orang lain.

Komunikasi dapat terjadi secara verbal dan non verbal. Seringkali, perilaku komunikatif mudah diidentifikasi dengan konflik, seperti ketika salah satu pihak secara terbuka tidak setuju dengan yang lain. Namun, konflik dapat terjadi dalam tingkat yang tidak diucapkan atau melibatkan saluran baru untuk berkomunikasi. Komunikasi merupakan elemen utama dalam semua konflik. Konflik dapat terjadi saat ada peristiwa yang memicu konflik. *An expressed struggle* menjelaskan bahwa konflik terjadi saat seseorang mengkomunikasikan perbedaan persepsi dengan orang lain serta konflik dapat terjadi karena ada peristiwa pemicu senantiasa melibatkan orang atau kelompok.

b. *Interdependence* (keadaan saling bergantung)

Pihak yang berkonflik terlibat dalam sebuah perjuangan dan merasa terganggu satu sama lain karena mereka saling bergantung. Individu yang tidak tergantung pada yang lain, yaitu yang tidak memiliki *special interest* dalam perilaku ataupun hal-hal yang orang lain lakukan tidak memiliki konflik dengan orang tersebut. Pilihan masing-masing orang mempengaruhi orang lain karena konflik adalah aktivitas yang sama (*mutual activity*). Pihak-pihak yang berkonflik tidak pernah benar-benar bermusuhan dan harus memiliki kepentingan yang sama (*mutual interest*), walaupun kepentingan tersebut hanya ada selama konflik berlangsung. *Interdependence* menjelaskan bahwa konflik terjadi pada pihak-pihak yang saling bergantung yang ditandai dengan adanya aktivitas yang sama (*mutual activity*) dan kepentingan yang sama (*mutual interest*).



c. *Perceived Incompatible Goal* (sasaran yang tidak sesuai)

Individu yang terlibat dalam konflik disebabkan karena adanya tujuan yang penting bagi mereka. Tujuan tersebut dianggap tidak sesuai karena pihak-pihak yang berkonflik menginginkan hal yang sama atau hal yang berbeda. Mereka berjuang atas pilihan-pilihan yang tidak sesuai satu dengan yang lainnya. Terkadang, tujuan tidak bertentangan sebagaimana yang tampak. Terlepas dari apakah orang yang berkonflik melihat tujuan yang sama atau berbeda, tujuan yang tidak sesuai dirasakan sangat penting untuk semua konflik. *Perceived incompatiblegoal* menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya ketidaksesuaian tujuan diantara pihak-pihak yang berkonflik.

d. *Perceived Scarce Resources* (sumber daya langka).

Sumber daya dapat didefinisikan sebagai "hal-hal yang dirasakan positif baik secara fisik, ekonomi dan sosial" Sumber daya mungkin obyektif nyata atau dianggap sebagai nyata oleh orang. Demikian juga, kelangkaan, atau pembatasan, dapat terlihat atau aktual. Uang, sumber daya alam seperti minyak atau tanah, dan pekerjaan mungkin memang sumber daya yang langka atau terbatas. Komoditas berwujud seperti cinta, penghargaan, perhatian, dan peduli juga dapat dianggap sebagai hal yang langka. Dalam pemahaman interpersonal, dua sumber daya yang sering dianggap langka adalah kekuasaan (*power*) dan harga diri (*self-esteem*).

Terlepas dari persoalan tertentu yang terlibat, orang dalam konflik biasanya merasa bahwa mereka memiliki terlalu sedikit kekuasaan dan harga diri dan bahwa pihak lain memiliki terlalu banyak kekuasaan dan harga diri. *Perceived scarce resources* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasakan

langkanya atau berkurangnya sumber daya seperti cinta, penghargaan, perhatian, rasa peduli, kekuasaan serta harga diri.

e. *Interference* (gangguan).

Individu-individu yang saling bergantung, melihat tujuan yang tidak sesuai, dan sumber daya yang sama-sama langka mungkin masih tidak memenuhi persyaratan untuk konflik. Gangguan atau persepsi gangguan, diperlukan untuk melengkapi kondisi konflik. Jika kehadiran orang lain mengganggu tindakan yang diinginkan, konflik meningkat. Konflik terkait dengan menghalangi, dan orang yang melakukan menghalangi tersebut dianggap sebagai masalah. Dihalangi dan diganggu adalah pengalaman yang biasanya menimbulkan rasa marah dan menyalahkan. *Interference* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasa terganggu dengan tindakan orang lain dan merasa kepentingannya dihalangi oleh orang lain.

Menurut Giebels dan Janssen (2005), terdapat tiga aspek/dimensi utama indikator konflik kerja, yaitu:

a. Konflik Stres

Konflik stres merupakan tindakan pada konflik yang tinggi dan dapat menghambat individu untuk melakukan pekerjaannya seperti proses pertukaran informasi.

b. Konflik Tugas

Konflik tugas merupakan konflik yang terjadi pada individu yang mengalami banyak tekanan dalam bekerja. Konflik tugas yang dihadapi oleh individu juga bisa menjadi suatu hal positif seperti konflik menstimulasi kreativitas dan pemikiran berbeda yang bermanfaat.

### c. Konflik Hubungan

Individu mengalami lebih banyak tekanan dalam menanggapi konflik hubungan dari pada konflik tugas. Konflik hubungan memiliki konsekuensi yang negatif dalam hal kreativitas dan pemikiran yang berbeda-beda antar individu. Konflik hubungan biasanya dapat berdampak pada hubungan tim dan fungsi individu.

Berdasarkan uraian diatas tentang aspek-aspek konflik kerja maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek konflik kerja seseorang mencakup konflik stres yang dimana dapat menghambat seseorang dalam melakukan pekerjaannya, serta tugas yang berlebihan dapat menjadi tekanan bagi seseorang dan juga konflik hubungan antar sesama karyawan.

## C. Komunikasi Organisasi

### 1. Pengertian Komunikasi

Arifin (dalam Siregar, 2012)Istilah komunikasi mengandung makna yang bersal dari basa latin "*communication*" yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian, pertukaran, dimana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawqaban dari pendengarnya. Kata sifatnya adalah *communis* yang artinya bersifat umum atau bersama-sama. Kata kerjanya adalah *communicare* artinya berdialog, berunding atau bermusyawarah. Komunikasi merupakan proses yang secara umum digunakan manusia dalam melakukan interaksi social.

Komunikasi didefinisikan oleh Ruber (dalam Romadhona dan Setiawan, 2020) sebagai suatu proses dimana manusia sebagai individu dalam hubungannya, dalam kelompok organisasi dan dalam masyarakat yang menciptakan,

mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengoordinasi lingkungannya dan orang lain. Informasi yang dimaksud adalah kumpulan data, pesan, susunan isyarat dalam cara tertentu dan memiliki arti berguna bagi sistem tertentu baik bersifat fakta, fiksi, humor, bujukan, dan lain sebagainya. Komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non verbal. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain (Ardiansyah, 2016).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerima pesan, ide atau gagasan dari dua arah atau lebih secara verbal maupun non verbal.

## 2. Komunikasi Organisasi

Redding dan Sanborn (dalam Mulawarman & Rosilawati) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Adapun yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*/komunikasi dari atasan kebawahan, komunikasi *upward*/komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya, mendengarkan, menulis, dan komunikasi evaluasi program.

Clampitt (2017) komunikasi organisasi merupakan suatu proses mengirimkan dan menerima informasi/pesan dan pemindahan arti dalam kelompok formal ataupun informal pada suatu organisasi. Clampitt (2017) juga menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi dari

*top-down*, *bottom-up*, dan *integrative* yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan pesan, sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman serta menyelesaikan permasalahan dalam organisasi. Dijelaskan oleh Clampitt (2017) bahwa dampak positif dari komunikasi yang baik dan cukup dalam organisasi adalah dapat meningkatkan produktivitas individu dan organisasi, karena aliran informasi dan ide-ide mengalir dengan cukup baik dan lancar, serta adanya manajerial yang dapat menampung ide-ide dan melanjutkan pada usulan strategi yang bermanfaat bagi organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi diantara orang-orang di dalam organisasi, dimana prosesnya secara umum meliputi tahapan-tahapan: *attention*, *comprehension*, *acceptance as true*, dan *retention* (Siregar, 2012).

Rahmi (dalam Dani, 2016) Komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal. Komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan tugas dan tanggung jawab yang jabatannya dalam organisasi, sedangkan jalur komunikasi informal merupakan jalur komunikasi tidak resmi dilingkungan maupun di luar organisasi, tetapi masih berkaitan dengan fungsi tidak langsung para pimpinan organisasi.

Khomsahrial Romli (dalam Vesmagita, 2015) mengemukakan, Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk

mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan tentang komunikasi organisasi adalah suatu pengiriman dan penerimaan pesan/informasi organisasi dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain disuatu kelompok baik secara formal maupun informal, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut.

### 3. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Burhan Bungin (2006) Fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

#### a. Fungsi *informative*

Maksud dari informatif adalah seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih tepat. Informasi yang didapat dapat setiap anggotanya melaksanakan tugas secara pasti. Pada dasarnya, informasi dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tatanan manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan dalam organisasi ataupun untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam organisasi tersebut. Bawahan juga membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaannya, disamping itu, informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, prosedur perizinan cuti dan sebagainya.

### b. Fungsi *regulative*

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang ditaati dalam suatu organisasi. Ada dua hal yang berpengaruh dalam fungsi regulatif ini:

- i. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Mereka juga mempunyai wewenang untuk memberikan perintah atau intruksi, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sesuai intruksi. Namun, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:
  1. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
  2. Kekuatan pemimpin dalam memberi sanksi
  3. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi
  4. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan
- ii. Berkaitan dengan pesan. Pesan –pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh atau tidak boleh untuk dilakukan.

### c. Fungsi *persuasive*

Dalam mengatur suatu organisasi tidak cukup dengan mengandalkan kewenangan dan kekuasaan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara suka rela akan lebih menghasilkan kepedulian

yang lebih besar dibanding dengan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

#### d. Fungsi integrative

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal yang terjadi dalam setiap organisasi yaitu seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi. Juga saluran komunikasi informasi seperti perbincangan antar pribadi selama jam istirahat kerja, kegiatan pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwasannya fungsi dari komunikasi dalam organisasi memiliki fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif yang dimana setiap fungsi memiliki peraturan-peraturannya tersendiri.

#### 4. Aspek-aspek Komunikasi Organisasi

Adapun aspek dari komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (dalam Romadhona & Setiawan, 2020) yaitu:

- a. Aspek peristiwa komunikasi terkait dengan seberapa jauh informasi diciptakan, ditampilkan, dan disebarkan ke seluruh bagian organisasi.
- b. Aspek iklim komunikasi organisasi kondusif yang terdiri dari berbagai persepsi, merupakan unsur komunikasi yang saling berinteraksi antara



pimpinan organisasi dengan komunikator dengan metode dan teknik komunikasi yang tepat sesuai situasi dan waktu komunikasi.

- c. Aspek kepuasan komunikasi organisasi yang menjelaskan tingkat kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh seluruh individu dalam organisasi secara keseluruhan dalam berkomunikasi.

Sedangkan aspek/dimensi dari komunikasi organisasi menurut Clappitt (2017) yaitu:

- a. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi antar anggota organisasi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antar pimpinan dengan bawahan dan sesama anggota organisasi baik komunikasi antar pribadi ataupun kelompok, proses komunikasi primer ataupun sekunder sehingga terdapat dua arah, yaitu komunikasi vertikal dan horizontal.

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antarpimpinan organisasi dengan lingkungan luar, sehingga ada proses timbal balik.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek komunikasi organisasi merupakan komunikasi dari berbagai arah seperti komunikasi antar pribadi ataupun kelompok, proses komunikasi primer ataupun sekunder sehingga terdapat dua arah, yaitu komunikasi vertikal dan horizontal atau bidang yang sejajar maksudnya komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan karyawan.

## 5. Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Dalam berkomunikasi, setiap individu tidak jarang menemukan adanya kendala atau hambatan sehingga pesan tidak dapat tersampaikan dengan maksimal. Ada lima hambatan menurut Warren dan Raymond (dalam Azwina & Yusuf, 2020) yang kerap kali muncul dalam penerapan komunikasi organisasi yaitu:

- a. Tingkatan Manajemen
- b. Jumlah staf yang berada dalam kendali atau dibawah pengawasan
- c. Jenjang kepangkatan, jabatan, dan status atau kedudukan di dalam organisasi
- d. Pergantian Manajer
- e. Interpretasi Manajer

Sedangkan menurut Nitisemito (1986), adapun hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain yaitu:

- a. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis ini terjadi karena beberapa hal, misalnya karena komunikasi yang disampaikan sering keliru dan dilarat, turunya kewibawaan dari atasan dan sebagainya.

- b. Hambatan kurangnya motivasi

Kemampuan perusahaan untuk memotivasi orang-orangnya merupakan kunci mau tidaknya orang-orang melaksanakan rencana-rencana, instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk dan saran yang dikomunikasikan.

c. Hambatan partisipasi

Partisipasi antara yang satu dengan yang lain perlu ditingkatkan baik antara atasan dan bawahan maupun tingkat-tingkat yang sejajar. Untuk meningkatkan partisipasi maka perlu untuk ikut serta pembuatan rencana.

d. Hambatan karena banyaknya perantara

Suatu komunikasi dalam penyampaiannya mungkin harus melalui beberapa perantara dan mungkin perantara yang harus dilalui dengan penyampaian komunikasi yang cukup banyak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan dari hambatan dalam organisasi yaitu hambatan psikologis seperti komunikasi yang disampaikan sering keliru dan dilarat, kurangnya kemampuan perusahaan dalam memotivasi karyawannya dan terlalu banyak perantara yang mengakibatkan komunikasi yang disampaikan tidak sesuai pada intinya.

#### **D. Hubungan Antara Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja Pada Karyawan**

Semua manusia pasti pernah mengalami konflik ditempat ia berada seperti dirumah, sekolah, dikantor atau dimanapun karena berbagai alasan. Karyawan juga pasti pernah mengalami konflik ditempat bekerja. Konflik adalah pertentangan antara individu, kelompok, organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Sebagaimana disebutkan oleh Robbins (2002), mendefinisikan konflik sebagai situasi yang mana individu (seseorang)

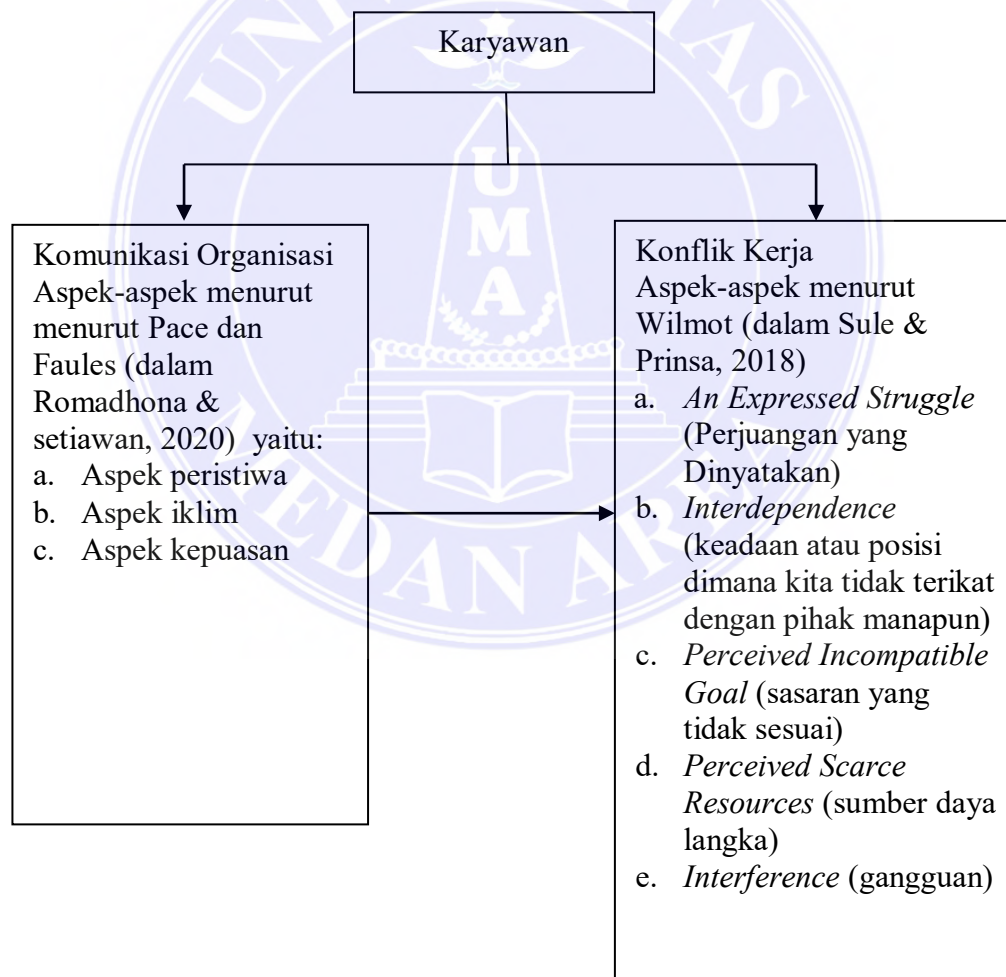
dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan. Jadi, konflik timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Wibowo (2013) memberikan definisi konflik sebagai suatu proses dimana satu pihak merasa bahwa kepentingannya ditentang secara negatif oleh pihak lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aswar (2018) pada penelitian ini ditemukan hubungan yang signifikan ( $r = -0.781$ , dengan  $\text{sig} < 0,05$ ) antara komunikasi organisasi dengan konflik kerja yaitu 0,000 dan nilai signifikan sig(2-tailed) adalah lebih kecil dari 0,05 (nilai adalah 0,000). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berkontribusi negatif signifikan terhadap konflik kerja, maka dapat disimpulkan bahwa jika kemampuan komunikasi organisasi tinggi maka konflik kerja akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Illah (2008) dengan hasil korelasi komunikasi organisasi dengan konflik kerja menunjukkan angka sebesar -0,834 dengan  $p = 0,000$  hal ini berarti bahwa hubungan antara keduanya adalah negatif yang signifikan karena  $p < 0,050$  dan dari hasil tersebut juga diketahui ada sumbangan efektif 69,6% variabel komunikasi organisasi dengan semua aspek yang terkandung didalamnya terhadap konflik kerja. Dengan adanya komunikasi yang baik keberadaan organisasi akan dapat terjaga dengan baik, tetapi apabila komunikasi sudah tidak berjalan dengan baik akan menimbulkan konflik. Dengan kata lain, tindakan-tindakan kita didalam berkomunikasi sering mengakibatkan konflik. Selain itu tindakan komunikasi juga merupakan pantulan dari konflik serta usaha penanggulangannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan negatif antara komunikasi organisasi dan konflik kerja pada karyawan. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu jika komunikasi organisasi tinggi maka konflik kerja akan rendah, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat diasumsikan bahwa adanya hubungan komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan dalam perusahaan.

### E. Kerangka Konseptual



## F. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan diatas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut: Terdapat hubungan negatif antara komunikasi organisasi dengan konflik kerja. Dengan asumsi semakin tinggi komunikasi organisasi maka semakin rendah terjadinya konflik dalam pekerjaan, dan sebaliknya jika semakin rendah kematangan emosi maka semakin tinggi terjadinya konflik kerja.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Salah satu bagian penting dalam suatu penelitian ilmiah adalah adanya suatu metode penelitian tertentu yang digunakan dalam memecahkan persoalan yang dihadapi sehingga hasil yang diperoleh akan dapat dipertanggung jawabkan. Atas dasar hal ini, maka dalam bab ini akan diuraikan mengenai: Tipe Penelitian, Identifikasi Variabel Penelitian, Defenisi Operasional Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Validitas dan Realibilitas, Analisis Data.

#### A. Tipe Penelitian

Tipe pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dikarenakan data yang diambil akan dianalisis dengan menggunakan perhitungan statistik. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan korelasional yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel bebas (komunikasi organisasi), dengan variabel terikat (konflik kerja) pada karyawan di PT. Prima Inti Nusa.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu diidentifikasi variabel yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu:

1. Variabel bebas: komunikasi organisasi, yang dilambangkan dengan X
2. Variabel terikat: konflik kerja, yang dilambangkan dengan Y

### C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Setelah mengidentifikasi variabel-variabel penelitian, maka langkah selanjutnya merumuskan definisi operasional variabel penelitian. Definisi operasional merupakan definisi yang dinyatakan dalam bentuk istilah yang diuji secara spesifik dengan pengukuran kriteria dan harus mampu menjumlah, mengukur, dengan cara lain unruk mendapatkan informasi yang dapat dimengerti (Ikhsan, Muhyarsyah, Hasrudy, & Oktaviani, 2014). Variabel-variabel penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

#### 1. Komunikasi Organisasi

Dengan demikian maka dapat disimpulkan tentang komunikasi organisasi adalah suatu pengiriman dan penerimaan pesan/informasi organisasi dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain disuatu kelompok baik secara formal maupun informal, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dapat diukur berdasarkan aspek-aspek yaitu aspek peristiwa, aspek iklim, aspek kepuasan (Romadhona & Setiawan, 2020).

#### 2. Konflik Kerja

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah suatu kejadian yang terjadi di kedua belah pihak atas ketidaksesuaian tujuan dan pemikiran yang membuat masing-masing pihak terpengaruh secara negatif dan menimbulkan pertentangan di antara karyawan. Sehingga konflik kerja ini dapat menjadi suatu hambatan bagi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Konflik kerja dapat diukur berdasarkan aspek-aspek yaitu *an expressed struggle*,



*interdependence, perceived incompatible goal, perceived scarce resources, interference* (Sule & Priansa, 2018).

#### **D. Subjek Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dilakukan pada semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan-karyawan di PT. Prima Inti Nusa sejumlah 30 orang.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, agar dapat mewakili keadaan populasi, maka teknik pengambilan sampel harus memperhatikan proporsionalitas dan ciri sampel tersebut. Suatu populasi biasanya sangat banyak dan hampir tidak mungkin untuk diambil keseluruhannya sebagai subjek penelitian. Berdasarkan jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 30 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono

(2007) jumlah opulasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 30 orang.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa metode pengumpulan data adalah cara bagaimana mengenai variabel-variabel dalam penelitian dapat diperoleh. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting karena data ini akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Skala merupakan suatu bentuk pengukuran terhadap performansi tipikal individu yang cenderung dimunculkan dalam bentuk respon terhadap situasisituasi tertentu yang sedang dihadapi (Azwar, 2005). Metode skala digunakan karena data yang ingin diukur berupa kontrak atau konsep psikologis yang dapat di ungkap secara tidak langsung melalui indikator-indikator perilaku yang diterjemahkan dalam bentuk item-item pernyataan (Azwar, 2011).

#### **1. Komunikasi organisasi**

Skala komunikasi organisasi dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Romadhona & Setiawan (2020), yaitu:

- a. Aspek peristiwa komunikasi terkait dengan seberapa jauh informasi diciptakan, ditampilkan, dan disebarkan ke seluruh bagian organisasi.
- b. Aspek iklim komunikasi organisasi kondusif yang terdiri dari berbagai persepsi, merupakan unsur komunikasi yang saling berinteraksi antara pimpinan organisasi dengan komunikator dengan metode dan teknik komunikasi yang tepat sesuai situasi dan waktu komunikasi.

- c. Aspek kepuasan komunikasi organisasi yang menjelaskan tingkat kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh seluruh individu dalam organisasi secara keseluruhan dalam berkomunikasi.

Skala diatas menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban, yakni Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Pernyataan disusun berdasarkan bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penelitian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberi nilai, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

## 2. Konflik kerja

Skala konflik kerja dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Wilmot dan Hocker (dalam Sule & Priansa, 2018), yaitu:

- a. *An Expressed Struggle* (Perjuangan yang Dinyatakan)
- b. *Interdependence* (keadaan atau posisi dimana kita tidak terikat dengan pihak manapun)
- c. *Perceived Incompatible Goal* (sasaran yang tidak sesuai)
- d. *Perceived Scarce Resources* (sumber daya langka)
- e. *Interference* (gangguan)

Skala diatas menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban, yakni Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Pernyataan disusun berdasarkan bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penelitian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberi nilai, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

## F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2009) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. Metode analisis data yang digunakan sesuai dengan rencana penelitian adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Teknik ini dapat digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan keeratan hubungan antar dua variabel (Hadi, 2000).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

## Keterangan

$R_{xy}$	: Jumlah korelasi antara variabel X dengan variable Y
$\sum XY$	: Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dan Y
$\sum X$	: Jumlah skor variabel X
$\sum Y$	: Jumlah skor variabel Y
$\sum X^2$	: Jumlah kuadrat skor x
$\sum Y^2$	: Jumlah kuadrat skor y
N	: Jumlah subjek

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Menurut Umar (2005) untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3, 1-5 atau 1-7 dan seterusnya dapat menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Rumus ini ditulis sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

## Keterangan:

$r_{11}$	= reliabilitas instrument
k	= banyak butir pertanyaan
$\sigma_t^2$	= varians total
$\sum \sigma_b^2$	= jumlah varians butir

## G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan sesuai dengan rencana penelitian adalah teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Cara penghitungannya dibantu dengan menggunakan program *SPSS V. 22 for windows*. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi *Person Product Moment* dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (komunikasi organisasi) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel terikat (konflik kerja).

Sebelum melakukan analisis data dengan teknik analisis *Pearson Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi:

- a. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan dengan data variabel terikat.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi para pihak terkait.

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan negatif antara komunikasi organisasi dengan konflik kerja pada karyawan PT. Prima Inti Nusa . Hasil ini di buktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = -0,758$  ;  $p = 0,000 < 0,050$ . Adapun koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel (Y) adalah sebesar 0,575. Ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi konflik kerja sebesar 57,5%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa komunikasi organisasi memberikan sumbangan sebesar 57,5%. Subjek penelitian deskriptif kuantitatif ini, yakni seluruh karyawan di PT. Prima Inti Nusa yang dinyatakan memiliki komunikasi organisasi yang tinggi, sebab nilai rata-rata empirik dari variabel komunikasi organisasi diperoleh, yakni 70,77 selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik sebesar 55 melebihi bilangan SD atau SB yang besarnya 6,055. Dan rata-rata empirik dari variabel konflik kerja 67,30 selisihnya dengan rata-rata hipotetik sebesar 70 dan tidak melebihi dari bilangan SD atau SB sebesar 12,231.

## B. Saran

Berdasarkan dengan simpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

1. Subjek Penelitian (karyawan)

Bagi karyawan diharapkan untuk dapat menjaga komunikasi organisasi yang sudah baik agar dapat menumbuhkan kinerja yang baik serta memajukan apa yang menjadi tujuan perusahaan dan dapat mengendalikan konflik yang terjadi dengan baik agar tidak merugikan organisasi.

2. Pihak Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya menjaga komunikasi organisasi pada karyawan tidak menurun agar lebih produktif dan membantu mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan inspirasi kepada peneliti lain untuk dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut, tetapi disini peneliti berharap agar peneliti selanjutnya dapat mencari aspek atau indikator lain sebagai alat ukur dari variabel yang akan diteliti serta mampu mengeksplorasi kembali variabel bebas yang digunakan. Mengenai konflik kerja dapat melihat faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu faktor struktur dan variabel pribadi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), 16-30.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswar. (2018). Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Konflik Kerja pada Perusahaan PT. Kimia Farma, Tbk. Cabang Makassar. *Jurnal Komunikasi Global*, 7 (2), 136-147.
- Azwar. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Azwina, D., & Yusuf, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapa Citramandiri. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 2 (1), 28-43.
- Budiman, F., & Pratiwi, N. A. (2010). *Masalah Pajak Pribadi dan Solusinya*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Dani, A. K. (2016). Hubungan Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi dengan Manajemen Konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. *Jurnal Psikologi*, 4 (2), 189-199.
- Elizabeth, H. (2000). *Psikologi Perkembangan Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Ernika, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Inti Tractors Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4 (2), 87-101.
- Fahmi, S. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12 (3), 107-116.
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Karyawan ( Studia pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (DAB)*, 47 (1), 172-180.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Giebels, & Janssen. (2005). Conflict Stress and Reduced Well-Being at Work : The Buffering Effect of Third-Party Help. *14 (2)*, 137-155.
- Greenberg, & Baron. (2003). *Behavior in Organizations Understanding And Managing The Human Side Of Work*. New Jarsey: Prentice Hall International.

- Hadari, N. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Hardjana, A. (2006). *Konflik Di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Bumi Aksara.
- Ikhsan, A., Muhyarsyah, H. T., & Oktaviani, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung: Citapustaka Media.
- Julvia, C. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16 (1), 59-72.
- Kurniawan, A. W. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi*, 1 (1), 62-96.
- Lantara, D., & Nusran, M. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Lantara, D., & Nusran, M. (2019). *Dunia Industri Perspektif Psikologi Tenaga Kerja*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rusdakarya.
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: Alfabeta.
- Marwansyah, & Mukaram. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pusat Penerbit Administrasi Niaga.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Makna*, 5 (1), 31-41.
- Ningrum, D. T. (2007). Hubungan Antara Kematangan Emosi dengan Konflik Kerja pada Karywan Departemen Produksi PT. Surya Siam Keramik Tanggerang. *Jurnal Penelitian Psikologi* .
- Nitisemito, A. S. (1986). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur, S. (2013). Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal Emba*, 1 (3), 739-749.
- Robbins, & Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Romadhona, M. R., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan. *Jurnal Pekommas*, 5 (1), 91-104.
- Siregar, N. S. (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5 (1), 27-40.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, E. T., & Priansa, D. J. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Pendidikan Islam*, 9 (2), 952-962.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vesmagita, S. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap pada PT. Mah Sing Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1 (1), 29-40.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Wilmot, H. (2007). *Interpersonal Conflict*. New York: McGra Hill.
- Winardi. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Yuliana, R. (2012). Peran Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal STIE Semarang*, 4 (3), 52-58.

## LAMPIRAN A

### 1. DATA MENTAH EXCEL KOMUNIKASI ORGANISASI

### 2. SKALA KOMUNIKASI ORGANISASI

### 3. ANALISIS RELIABILITAS DAN VALIDITAS KOMUNIKASI ORGANISASI



### 1. DATA MENTAH KOMUNIKASI ORGANISASI

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
1	AR	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	70
2	HW	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	80
3	RH	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	67
4	CZN	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
5	ARS	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	69
6	MN	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	78
7	JW	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	76
8	FN	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	68
9	TT	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
10	NSH	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	65
11	EKN	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	59
12	K	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	65
13	AN	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
14	TAM	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	64
15	SS	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	63
16	A	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	74
17	NP	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	70
18	RZN	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	67
19	MF	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	74
20	ML	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	79
21	RA	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	77
22	II	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	74

23	FA	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
24	NR	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	77	
25	AF	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
26	APS	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	78	
27	SB	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
28	D	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	63
29	KG	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	81	
30	LS	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	61

## 2. SKALA KOMUNIKASI ORGANISASI

Assalamua'alaikum, Wr,Wb.

Dengan Hormat,

Saya Annisa Rizki Nasution mahasiswa jurusan Psikologi Universitas Medan Area yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi). Saya meminta kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi mengisi kuesioner terlampir.

Dalam kuesioner ini, tidak terdapat jawaban salah atau benar Bapak/Ibu/Saudara/i hendaknya mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memastikan tidak ada jawaban yang terlewat. Hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Sebelum menjawab kuesioner di mohon Bapak/Ibu/Saudara/I untuk melengkap identitas dan membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian. Atas partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum, Wr. Wb.

Hormat Saya

Annisa Rizki Nasution

## Skala Komunikasi Organisasi

### Data Identitas Diri

Isilah data diri anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan. Kami menjamin kerahasiaan identitas yang anda berikan hanya untuk keperluan penelitian, tidak untuk keperluan lainnya.

Nama/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Umur :

### Petunjuk Pengisian

1. Jawablah semua pernyataan dalam skala ini (jangan sampai ada nomor yang terlewatkan).
2. Skala I (komunikasi organisasi) terdiri dari 24 aitem dan Skala II (konflik kerja) terdiri dari 30 aitem. Saudara diminta untuk memilih salah satu jawaban yang ada di samping pernyataan dengan cara menceklis (✓) jawaban yang saudara pilih. Pilihan jawabannya adalah:
  - SS : Jika **Sangat Setuju** dengan pernyataan
  - S : Jika **Setuju** dengan pernyataan
  - TS : Jika **Tidak Setuju** dengan pernyataan
  - STS : Jika **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan
3. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda. Tidak ada jawaban yang salah dalam setiap pernyataan, sehingga kami mohon untuk diisi secara jujur dan apa adanya. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban anda.

Contoh Pengisian :

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya dan rekan kerja saling membantu	✓			

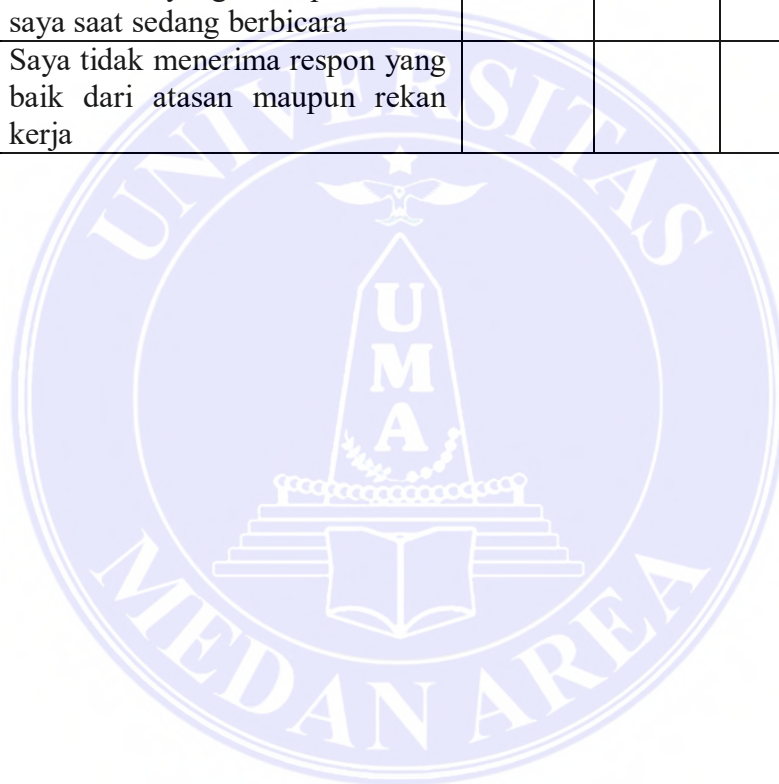
**SELAMAT MENGERJAKAN!**



**SKALA I**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya dan rekan kerja menerima informasi yang sama dari atasan				
2	Atasan menyampaikan secara rinci tentang target yang ingin dicapai				
3	Komunikasi yang terjadi mampu menciptakan hubungan yang baik antar bawahan dan atasan				
4	Atasan memberikan instruksi kerja yang mudah dipahami				
5	Atasan kurang jelas dalam memberikan informasi kepada bawahan				
6	Informasi yang disampaikan atasan tidak mudah untuk dipahami				
7	Saya merasa atasan memberikan instruksi yang kurang jelas				
8	Informasi yang saya dapatkan berbeda-beda dari setiap rekan kerja				
9	Atasan dan bawahan sering berdiskusi dalam menetapkan keputusan				
10	Atasan tidak sungkan untuk mengajak berdiskusi ringan saat sedang tidak sibuk				
11	Atasan mau mendengarkan masukan dan keluhan saya				
12	Atasan memberikan tujuan organisasi secara jelas kepada bawahan				
13	Atasan tidak pernah bertanya tentang pendapat bawahan				
14	Saya merasa adanya komunikasi yang terbatas antara atasan dan bawahan				
15	Atasan tidak terbuka dengan para bawahan				
16	Atasan dan bawahan sulit beradaptasi satu sama lain				
17	Saya merasa senang berdiskusi dengan rekan kerja				

18	Komunikasi saya dengan rekan kerja berjalan lancar				
19	Saat sedang berbicara, mereka menyimak saya				
20	Saya mendapat respon yang baik dari atasan dan rekan kerja				
21	Saya tidak mendapat kenyamanan saat sedang berdiskusi dengan rekan kerja				
22	Saya sering cekcok dengan rekan kerja saat berdiskusi				
23	Tidak ada yang memperhatikan saya saat sedang berbicara				
24	Saya tidak menerima respon yang baik dari atasan maupun rekan kerja				



### 3. UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS KOMUNIKASI ORGANISASI

#### Reliability

#### Scale: Komunikasi Organisasi

##### Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	24

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.13	.346	30
VAR00002	3.13	.434	30
VAR00003	3.30	.466	30
VAR00004	3.30	.466	30
VAR00005	2.97	.183	30

VAR00006	2.70	.466	30
VAR00007	3.03	.414	30
VAR00008	2.93	.583	30
VAR00009	2.20	.407	30
VAR00010	2.60	.563	30
VAR00011	3.00	.263	30
VAR00012	3.17	.379	30
VAR00013	3.07	.450	30
VAR00014	2.63	.718	30
VAR00015	2.70	.535	30
VAR00016	2.90	.481	30
VAR00017	3.17	.379	30
VAR00018	2.90	.305	30
VAR00019	3.20	.407	30
VAR00020	3.23	.430	30
VAR00021	3.20	.484	30
VAR00022	2.77	.626	30
VAR00023	2.63	.556	30
VAR00024	2.90	.403	30

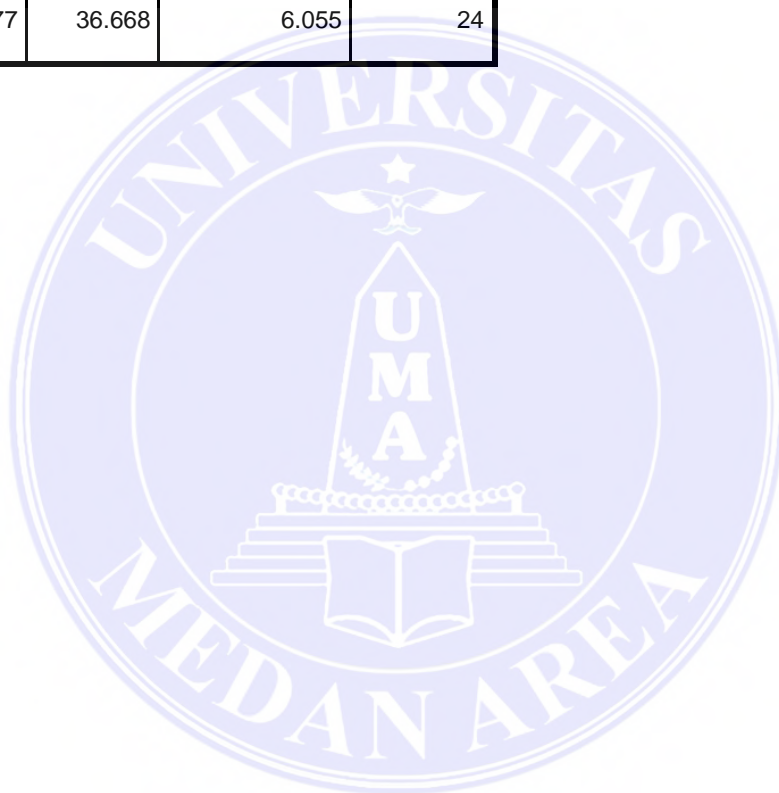
## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	67.63	34.723	.448	.895
VAR00002	67.63	34.516	.385	.896
VAR00003	67.47	32.809	.682	.889
VAR00004	67.47	33.637	.520	.893
VAR00005	67.80	35.890	.340	.897
VAR00006	68.07	32.685	.707	.889
VAR00007	67.73	34.409	.430	.895
VAR00008	67.83	31.937	.666	.889
VAR00009	68.57	34.254	.472	.894
VAR00010	68.17	33.109	.500	.894
VAR00011	67.77	36.461	.043	.901
VAR00012	67.60	34.248	.513	.894
VAR00013	67.70	34.631	.347	.897
VAR00014	68.13	31.706	.550	.894
VAR00015	68.07	32.961	.557	.892
VAR00016	67.87	33.223	.580	.892
VAR00017	67.60	34.662	.417	.895
VAR00018	67.87	36.120	.124	.900
VAR00019	67.57	34.392	.442	.895
VAR00020	67.53	33.154	.672	.890
VAR00021	67.57	33.978	.435	.895

VAR00022	68.00	31.655	.656	.889
VAR00023	68.13	32.189	.661	.889
VAR00024	67.87	34.464	.432	.895

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.77	36.668	6.055	24



## LAMPIRAN B

### 1. DATA MENTAH EXCEL KONFLIK KERJA

### 2. SKALA KONFLIK KERJA

### 3. ANALISIS RELIABILITAS DAN VALIDITAS KONFLIK KERJA



### 1. DATA MENTAH KONFLIK KERJA

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	AR	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	63	
2	HW	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	47	
3	RH	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	73	
4	CZN	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	80	
5	ARS	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	81	
6	MN	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	59	
7	JW	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	60	
8	FN	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	82	
9	TT	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	3	1	1	3	63	
10	NSH	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	81	
11	EKN	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	82	
12	K	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	1	3	2	3	83	
13	AN	4	4	3	2	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	82	
14	TAM	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	79	
15	SS	3	2	3	1	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	84	
16	A	4	1	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	67
17	NP	1	1	4	1	4	3	2	4	1	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	74	
18	RZN	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	4	3	1	3	3	2	3	82	
19	MF	4	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	2	1	2	2	2	67	
20	ML	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	57	
21	RA	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	54	



22	II	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	53	
23	FA	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	60	
24	NR	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	62	
25	AF	1	1	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	56	
26	APS	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	52	
27	SB	1	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	58	
28	D	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	50	
29	KG	2	1	2	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	52	
30	LS	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	76



## 2. SKALA KONFLIK KERJA

Assalamua'alaikum, Wr,Wb.

Dengan Hormat,

Saya Annisa Rizki Nasution mahasiswa jurusan Psikologi Universitas Medan Area yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi). Saya meminta kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi mengisi kuesioner terlampir.

Dalam kuesioner ini, tidak terdapat jawaban salah atau benar Bapak/Ibu/Saudara/i hendaknya mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memastikan tidak ada jawaban yang terlewat. Hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Sebelum menjawab kuesioner di mohon Bapak/Ibu/Saudara/I untuk melengkap identitas dan membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian. Atas partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum, Wr. Wb.

Hormat Saya

Annisa Rizki Nasution

## Skala Konflik Kerja

### Data Identitas Diri

Isilah data diri anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan. Kami menjamin kerahasiaan identitas yang anda berikan hanya untuk keperluan penelitian, tidak untuk keperluan lainnya.

Nama/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Umur :

### Petunjuk Pengisian

1. Jawablah semua pernyataan dalam skala ini (jangan sampai ada nomor yang terlewatkan).
2. Skala I (komunikasi organisasi) terdiri dari 24 aitem dan Skala II (konflik kerja) terdiri dari 30 aitem. Saudara diminta untuk memilih salah satu jawaban yang ada di samping pernyataan dengan cara menceklis (✓) jawaban yang saudara pilih. Pilihan jawabannya adalah:
  - SS : Jika **Sangat Setuju** dengan pernyataan
  - S : Jika **Setuju** dengan pernyataan
  - TS : Jika **Tidak Setuju** dengan pernyataan
  - STS : Jika **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan
3. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda. Tidak ada jawaban yang salah dalam setiap pernyataan, sehingga kami mohon untuk diisi secara jujur dan apa adanya. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban anda.

Contoh Pengisian :

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya dan rekan kerja saling membantu	✓			

**SELAMAT MENGERJAKAN!**

**SKALA II**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya dan rekan kerja mempunyai pemikiran yang berbeda				
2	Saya sering tidak sependapat dengan rekan kerja				
3	Saya sering selisih paham dengan rekan kerja				
4	Saya dan rekan kerja memiliki pemahaman yang sama				
5	Saya sering sependapat dengan rekan kerja				
6	Saya mempunyai pemikiran yang sejalan dengan rekan kerja				
7	Saya selalu mengandalkan orang lain atas pekerjaan yang diberikan				
8	Saya merasa kesulitan jika tidak dibantu				
9	Saya mengerjakan tugas tepat waktu karena dibantu karyawan lain				
10	Setiap mendapatkan tugas saya mengerjakannya sendiri				
11	Saya merasa tidak nyaman jika bergantung dengan orang lain				
12	Saya lebih baik terlambat mengerjakan tugas dari pada mengharapkan dibantu karyawan lain				
13	Saya dan rekan kerja memiliki tujuan yang bertentangan				
14	Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai visi yang berbeda dalam mencapai tujuan				
15	Saya merasakan adanya ketidaksesuaian tujuan dengan pekerjaan yang diberikan				
16	Saya dan rekan kerja				

	memiliki tujuan yang sama				
17	Saya merasa memiliki visi yang sama dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan				
18	Saya menerima perbedaan pendapat demi mencapai satu tujuan yang sama				
19	Atasan kurang memberi kepercayaan pada saya ketika bekerja				
20	Atasan memberikan batasan tanggung jawab kepada saya dalam pekerjaan				
21	Ketika salah dalam bekerja atasan dan rekan kerja tidak memberitahu saya				
22	Atasan mempercayai saya untuk menyelesaikan tugas tepat waktu				
23	Atasan memberikan kebebasan pada saya dalam melakukan apapun				
24	Saat melakukan kesalahan atasan dan rekan kerja membimbing saya				
25	Saat melakukan pekerjaan, saya tidak suka diganggu				
26	Saya tidak senang ketika seseorang menghalangi keinginan saya				
27	Saya tidak suka ketika orang lain mencampuri urusan saya				
28	Saya tidak merasa keberatan jika seseorang mengganggu pekerjaan saya				
29	Saya tidak terganggu ketika seseorang menghalangi keinginan saya				
30	Saya suka jika orang lain mencampuri urusan saya				

### 3. UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS KONFLIK KERJA

#### Reliability

#### Scale: Konflik Kerja

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	30

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.57	1.040	30
VAR00002	2.03	1.033	30
VAR00003	2.77	.504	30
VAR00004	2.03	.669	30
VAR00005	2.33	.758	30

VAR00006	2.03	1.129	30
VAR00007	2.67	.606	30
VAR00008	2.73	.640	30
VAR00009	2.17	1.053	30
VAR00010	1.83	.592	30
VAR00011	2.20	.805	30
VAR00012	2.93	.583	30
VAR00013	2.67	.711	30
VAR00014	2.57	.504	30
VAR00015	2.00	.983	30
VAR00016	2.03	.850	30
VAR00017	1.97	.669	30
VAR00018	2.30	.596	30
VAR00019	2.13	.937	30
VAR00020	1.80	.407	30
VAR00021	2.23	.898	30
VAR00022	1.87	.860	30
VAR00023	2.73	.450	30
VAR00024	2.23	1.135	30
VAR00025	2.67	.661	30
VAR00026	1.77	.898	30
VAR00027	2.03	.809	30
VAR00028	2.00	.695	30
VAR00029	1.77	.430	30
VAR00030	2.23	.679	30

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	64.73	139.237	.378	.908
VAR00002	65.27	132.616	.669	.901
VAR00003	64.53	143.085	.519	.905
VAR00004	65.27	151.857	-.164	.914
VAR00005	64.97	139.551	.529	.904
VAR00006	65.27	136.754	.438	.907
VAR00007	64.63	140.171	.631	.903
VAR00008	64.57	139.289	.656	.903
VAR00009	65.13	137.982	.425	.907
VAR00010	65.47	143.637	.395	.906
VAR00011	65.10	138.162	.570	.904
VAR00012	64.37	144.102	.368	.907
VAR00013	64.63	139.413	.576	.904
VAR00014	64.73	143.237	.506	.905
VAR00015	65.30	134.217	.633	.902
VAR00016	65.27	137.995	.545	.904
VAR00017	65.33	143.885	.328	.907
VAR00018	65.00	146.828	.167	.909
VAR00019	65.17	139.178	.431	.906
VAR00020	65.50	145.224	.429	.907
VAR00021	65.07	136.961	.563	.904



VAR00022	65.43	136.944	.592	.903
VAR00023	64.57	143.495	.547	.905
VAR00024	65.07	131.651	.639	.902
VAR00025	64.63	138.723	.670	.902
VAR00026	65.53	139.154	.455	.906
VAR00027	65.27	138.133	.569	.904
VAR00028	65.30	138.631	.641	.903
VAR00029	65.53	145.016	.424	.906
VAR00030	65.07	141.857	.450	.906

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
67.30	149.597	12.231	30

## LAMPIRAN C

### 1. UJI NORMALITAS

### 2. UJI LINEARITAS

### 3. UJI KORELASI



## 1. UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		komunikasi	Konflik
N		30	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	70.77	67.30
	Std. Deviation	6.055	12.231
	Absolute	.111	.164
Most Extreme Differences	Positive	.096	.137
	Negative	-.111	-.164
Kolmogorov-Smirnov Z		.605	.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.857	.396

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 2. UJI LINEARITAS

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
konflik * komunikasi	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

### ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
PI * KO	Between Groups	(Combined)	3459.467	17	203.498	2.779	.039
		Linearity	2495.203	1	2495.203	34.071	.000
		Deviation from Linearity	964.264	16	60.267	.823	.649
Within Groups			878.833	12	73.236		
Total			4338.300	29			

### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
konflik * komunikasi	-.758	.575	.893	.797

### 3. UJI KORELASI

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
komunikasi	70.77	6.055	30
konflik	67.30	12.231	30

#### Correlations

		komunikasi	konflik
komunikasi	Pearson Correlation	1	-.758**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
konflik	Pearson Correlation	-.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran Surat Izin Penelitian

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 062-/FPSI/01.10/I/2021  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data  
Medan, 15 Januari 2021

Yth. Pimpinan PT. Prima Inti Nusa  
Di  
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Annisa Rizki Nasution  
NPM : 168600090  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Prima Inti Nusa, Jl. Flamboyan 1 Komplek Taman Asoka Asri Blok B 3b guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan Konflik Kerja Pada Karyawan PT. Prima Inti Nusa"*.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip



## Lampiran Surat Selesai Penelitian

