**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT WEB MEDIA TEKNOLOGI INDONESIA**

Hesti Pratika Ningrum & Alimatus Sahrah

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[pratikahestii@gmail.com](mailto:pratikahestii@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia. Jumlah subjek penelitian disini adalah 35 karyawan dengan ciri-ciri karyawan dengan minimal kerja 1 tahun bekerja. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Pearson Correlation.* Skala Kepuasan Kerja 30 aitem dengan daya beda 0,329 – 0,720 dan reliabilitas 0,903. Skala Konflik Interpersonal 30 aitem dengan daya beda 0,379 - 0,698 dan reliabilitas 0,889. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan *product moment.* Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh koefisien korelasi rxy = -653 dengan taraf signifikansi sebesar p = 0,000 (p<0,05) yang berarti bahwa ada hubungan negatif antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja. Nilai koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,426 menunjukkan bahwa variabel konflik interpersonal memiliki kontribusi sebesar 42,6% terhadap variabel kepuasan kerja pada Karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kepuasan kerja menjadi hal penting bagi perusahaan guna meningkatkan produktivitas kerja.

**Kata kunci: kepuasan kerja, konflik interpersonal**

**RELATIONSHIP BETWEEN INTERPERSONAL CONFLICTS WITH WORK SATISFACTION IN EMPLOYEES OF PT WEB MEDIA TEKNOLOGI INDONESIA**

Hesti Pratika Ningrum & Alimatus Sahrah

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[pratikahestii@gmail.com](mailto:pratikahestii@gmail.com)

**Abstract**

This study aims to determine the relationship between interpersonal conflict with job satisfaction among employees of PT Web Media Teknologi Indonesia. The number of research subjects here is 35 employees with the characteristics of employees with a minimum of 1 year working. The data analysis method used is the Pearson Correlation analysis. Job satisfaction scale of 30 items with different power 0.329 - 0.720 and reliability 0.903. Scale of 30 item Interpersonal Conflict with power difference of 0.379 to 0.698 and reliability of 0.889. The analysis technique used is to use product moment. Based on the results of the study, obtained correlation coefficient rxy = -653 with a significance level of p = 0,000 (p <0.05) which means that there is a negative relationship between interpersonal conflict with job satisfaction. The coefficient of determination (R Squared) of 0.426 indicates that the interpersonal conflict variable has a contribution of 42.6% to the variable of job satisfaction in Employees of PT Web Media Teknologi Indonesia and the rest is influenced by other factors. Job satisfaction becomes important for companies to increase work productivity.

**Keywords: job satisfaction, interpersonal conflict**

**PENDAHULUAN**

Manajemen sumber daya manusia adalah seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap perusahaan (Hasibuan, 2014). Kegagalan mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan perusahaan, baik kinerja, profit, maupun kelangsungan hidup organisasi (Rayadi, 2012).

PT Web Media Teknologi Indonesia (Niaga Hoster) merupakan salah satu perusahaan *hosting* yang didirikan pertama kali pada tahun 2013 Saat pertama kali berdiri, Niaga Hoster bertempat di Jakarta yang kemudian pada tahun 2014 memutuskan untuk mengembangkan layanan hostingnya di Yogyakarta sehingga sejak saat itu seluruh operasional layanan hosting Niaga Hoster pun dipindahkan ke Yogyakarta. Perusahaan yang bergerak di bidangweb hosting ini menyediakan layanan hosting murah *unlimited* dengan *cpanel* dan pilihan *server hosting* Indonesia dan Singapura. PT Web Media Teknologi Indonesia semakin bertumbuh dengan hadirnya beberapa layanan tambahan selain *hosting* seperti layanan *google adwords*, jasa pembuatan website hingga layanan SSL dan VPS. Layanan ini memiliki data center terbaik dan customer support 24 jam serta telah memiliki lebih dari 127 pelanggan di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 08 September 2019, diketahui bahwa sebagian karyawan di perusahaan ini mengatakan tidak merasakan kerja yang secara mental menantang, hal ini dikarenakan mereka bekerja sesuai dengan aturan dan sistem yang telah ditentukan sehingga mereka tidak bisa menggunakan keterampilannya secara maksimal. Selain itu, pada aspek kedua yaitu ganjaran yang pantas didapatkan data bahwa sebagian dari karyawan masih merasakan kurangnya ganjaran yang pantas mengingat jam kerja yang cukup lama dengan gaji yang mereka anggap masih kurang. Aspek selanjutnya yaitu kondisi kerja yang mendukung. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa masih ada sebagian dari karyawan yang merasa bahwa kondisi di tempat kerja kurang mendukung. Hal ini dikarenakan jarak antara ruang kerja dan ruang tamu sangatlah dekat sehingga hal ini menyebabkan konsentrasi mereka terganggu saat tamu sedang datang. Aspek yang ke empat yaitu rekan kerja yang mendukung. Hasil wawancara didapatkan data bahwa sebagian karyawan merasa tidak mendapatkan rekan kerja yang mendukung, hal ini dikarenakan banyak karyawan yang masih individualis sehingga mereka merasa tidak mendapat dukungan sehingga kerja sama tidak selalu berjalan dengan baik. Aspek yang terakhir yaitu kesesuaian kepribadian dengan kepribadian. Hal ini juga menjadi masalah bagi sebagian karyawan, hal ini disebabkan oleh visi misi mereka yang tidak sejalan dengan peraturan dalam pekerjaan mereka, namun hal itu tidak menjadikan mereka untuk tidak profesional dalam bekerja.

Suatu perusahaan tidak terlepas dari yang namanya permasalahan seperti ketidakpuasan bayaran, jumlah jam kerja, tidak mendapatkan cukup libur atau cuti, kurangnya fleksibilitas dalam jam kerja, waktu diperlukan untuk berangkat dan pulang kerja (Wibowo, 2013). Sutrisno (2010) mengungkapkan bahwa setiap perusahan dapat berjalan efektif bila didukung oleh sumber daya manusia diperusahaan tersebut, oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan tanggap terhadap perubahan-perubahan teknologi. Kenyataannya tidak semua karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi. Seorang karyawan yang mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, kadang-kadang tidak mempunyai semangat kerja tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan (Sumarsono, 2004). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya mempunyai catatan kehadiran, prestasi kerja, serta hubungan kerja yang baik dengan anggota perusahaan lainnya. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan kerjanya (Wibowo, 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut: “apakah ada hubungan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja Pada Karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia?”.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia. Semakin tinggi konflik interpersonal, semakin rendah kepuasan kerja, sebaliknya, semakin rendah konflik interpersonal, semakin tinggi kepuasan kerja.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 35 subjek. Karakteristik subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia dengan masa kerja lebih dari 1 tahun.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian in menggunakan metode skala yang disusun oleh peneliti. Skala tersebut merupakan alat ukur yang mengacu pada aspek-aspek kepuasan kerja menurut Robbins (2012) yaitu kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Skala konflik interpersonal mengacu pada aspek-aspek menurut Wilmot dan Hocker (2007) diantaranya adalah rangkaian yang diekspresikan, saling ketergantungan, sasaran yang tidak sesuai, sumber daya langka serta gangguan

Skala Konflik Interpersonal terdiri dari 30 aitem dengan indeks daya beda yang bergerak dari 0,379 sampai 0,698 dengan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,889. Sedangkan Skala Kepuasan Kerja terdiri dari 30 aitem dengan indeks daya beda yang bergerak dari 0,329 sampai 0,720 dengan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,903. Berdasarkan data tentang reliabilitas dan uji prasyarat dari Skala Konflik Interpersonal dan Skala Kepuasan Kerja tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa skala tersebut reliable, normal, linear, dan berkorelasi, sehingga layak digunakan dalam penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja sebesar r = -653 dengan taraf siginifikansi sebesar p = 0,000 yang berarti bahwa terdapat korelasi yang negatif antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui koefisien (rxy) ≥ 0,060 maka dapat disimpulkan bahwa keeratan korelasi pada hipotesis ini kuat. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai determinasi (*R Squared*) sebesar 0,426 yang menunjukkan bahwa variabel konflik interpersonal memiliki kontribusi sebesar 42,6% terhadap variabel kepuasan kerja pada Karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang hubungan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja yakni pada penelitian Syaputra (2015) mengenai hubungan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja. Penelitian lainnya dilakukan oleh Khan, MA., H. Afzaland and KU. Rehma (2009) dan Medina, dkk. (2005) yang meneliti tentang hubungan antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja yang memberikan kesimpulan bahwa variabel konflik interpersonal berpengaruh secara signifikan negatif terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa seseorang yang memiliki konflik interpersonal yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah bahkan akan membuat seseorang mengundurkan diri dari pekerjaan mereka sebelumnya.

Wilmot dan Hocker (2007) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai pertentangan antara setidaknya dua pihak yang saling bergantung, yang merasakan tujuan yang tidak sesuai, keterbatasan sumber daya dan gangguan orang lain dalam mencapai tujuan masing-masing pihak yang sedang berkonflik. Sliter (2011) mengungkapkan bahwa konflik interpersonal dalam kerangka kerja akan mempengaruhi perilaku karyawan baik antara mereka sendiri ataupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kartika (2000) menyatakan bahwa konflik interpersonal terjadi karena adanya kegagalan interaksi yang disebabkan oleh persepsi individu yang berbeda – beda dan masih banyak lagi faktor lain yang menyebabkannya, namun yang jelas apabila konflik ini tidak segera di kelola maka kerjasama dalam bekerja akan terganggu dan motivasi karyawan untuk berprestasi akan menurun.

Robbins (2003) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, yakni selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karyawan, seseorang yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja karyawan (Robbins, 2014). Jika kepuasan kerja tidak terjaga besar kemungkinan berakibat pada tingginya keluar masuk karyawan, rendahnya produktivitas karyawan, tingginya kemangkiran pekerjaan dan rendahnya komitmen pada perusahaan (Sinambela, 2012).

Kesibukan dalam pekerjaan sehari - hari dapat menyebabkan konflik dengan rekan kerja atau supervisor di tempat kerja dimana konflik interpersonal ini memiliki efek langsung yang mempengaruhi karyawan secara negatif (Ilies, 2010). Hal ini sesuai dengan pendapat Rahim (2011) yang mengatakan bahwa konflik memberikan dampak negatif dalam organisasi karena dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. As’ad (2004) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor hubungan antar karyawan, seperti hubungan antar manager dengan karyawan, artinya bahwa kepuasan kerja dapat berjalan dengan baik apabila hubungan antar karyawan tidak terjadi adanya konflik. Berbagai konflik yang terjadi didalam organisasi dapat berakibat terhadap tingkat stress kerja seorang karyawan yang pada akhirnya berdampak terhadap tingkat kepuasan kerja seseorang (Noviansyah, 2011).

**Tabel 1 Kategorisasi Skala Kepuasan Kerja**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Presentase |
| Tinggi | X > (µ + 1) | X > 78 | 4 | 11,4 % |
| Sedang | (µ - 1) ≤ X < (µ + 1) | 52 ≤ X ≤ 78 | 14 | 40 % |
| Rendah | X < (µ - 1) | X < 52 | 17 | 48,6 % |
|  |  | Total | 35 | 100 % |

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Dari variabel Kepuasan Kerja ini dikategorikan menjadi 3 yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Dari hasil pengolahan data terhadap variabel Kepuasan Kerja diketahui bahwa mayoritas subjek memiliki Kepuasan Kerja dengan kategori tinggi yakni sebanyak 4 orang (11,4 %). Selebihnya sebanyak 14 orang (40%) memiliki Kepuasan Kerja dengan kategori sedang dan 17 orang (48,6%) memiliki Kepuasan Kerja dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang terjadi pada karyawan di PT Web Teknologi Indonesia pada level tinggi.

**Tabel 2**

**Kategorisasi Skala Konflik Interpersonal**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Presentase |
| Tinggi | X > (µ + 1) | X > 54 | 16 | 45,7 % |
| Sedang | (µ - 1) ≤ X < (µ + 1) | 45 ≤ X ≤ 54 | 6 | 17,2 % |
| Rendah | X < (µ - 1) | X < 45 | 13 | 37,1 % |
|  |  | Total | 35 | 100 % |

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Dari variabel Konflik Interpersonal ini dikategorisasikan menjadi 3 yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Dari hasil pengolahan data terhadap variable Konflik Interpersonal diketahui bahwa mayoritas subjek memiliki Konflik Interpersonal dengan kategori tinggi yakni sebanyak 16 orang (45,7%). Selebihnya sebanyak 6 orang (17,2%) memiliki Kepuasan Kerja dengan kategori sedang dan 13 orang (37,1%) memiliki Kepuasan Kerja dengan kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang terjadi pada karyawan di PT Web Teknologi Indonesia pada level rendah.

**Tabel 3**

**Uji Korelasi Tunggal (Analisa Regresi)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspek-aspek Konflik Interpersonal | *Pearson Corelation* | R² | Sig. (1-tailed) |
| Rangkaian yang Diekspresikan | -0,572 | 57,2% | 0,000 |
| Saling Ketergantungan | -0,586 | 58,6% | 0,000 |
| Sasaran yang Tidak Sesuai | -0,628 | 62,8% | 0,000 |
| Sumber Daya Langka | -0,674 | 67,4% | 0,000 |
| Gangguan | -0,568 | 56,8% | 0,000 |

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Secara bersama-sama aspek rangkaian yang diekspresikan, saling ketergantungan, sasaran yang tidak sesuai, sumber daya langka, dan gangguan memiliki korelasi dengan kepuasan kerja adalah sebesar R = 0,686 dengan R Square sebesar 0,470. Dari tabel anova yang didapat signifikansi dengan F = 5,144 dan p = 0,002. Kaidah signifikan korelasi secara bersama-sama antara prediktor dan kriterium dalam analisis regresi adalah apabila dalam tabel anova p < 0,050 terdapat korelasi. Apabila p > 0,050 berarti tidak terdapat korelasi secara bersama-sama antara prediktor dan kriterium dalam analisis regresi. Hasil keseluruhan aspek-aspek Konflik Interpersonal menunjukkan bahwa nilai tertinggi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu aspek sumber daya langka dengan nilai sebesar 67,4%.

Berbagai konflik yang terjadi dalam organisasi dapat berakibat terhadap tingkat stress kerja seorang karyawan yang pada akhirnya berdampak terhadap tingkat kepuasan kerja seseorang. Perselisihan ini dapat berlangsung dalam bentuk pendapat berlawanan yang berhubungan dengan karakteristik personal dan satu anggota kelompok atau mengabaikan tujuan organisasi apapun untuk menimbulkan rasa tidak suka satu anggota kelompok tertentu. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian Zhao dan Yamaguchi (2008) yang menjelaskan bahwa tekanan organisasional dan konflik interpersonal berhubungan negatif dengan kepuasan kerja.

Konflik interpersonal yang terjadi dalam suatu lingkup pekerjaan akan berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan karena dalam pekerjaannya rekan kerja melakukan interaksi satu sama lain karena kebutuhan dalam pekerjaan. Hubungan kerja menjadi sangat penting dikarenakan dapat menjadi sumber kepuasan serta dukungan dalam bekerja, jika hubungan kerja tersebut dapat berjalan dengan baik. Hubungan kerja yang terjalin dengan baik nantinya akan berdampak pada kondisi kerja karyawan untuk dapat bekerja dengan giat, mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab. Hal ini menandakan bahwa ketika konflik interpersonal dalam suatu pekerjaan rendah, maka akan mampu meningkatkan semangat kerja para karyawan yang akhirnya karyawan memiliki kepuasan dalam bekerja.

Konflik akan terjadi ketika karyawan memiliki ketidakcocokan kepentingan, tujuan, dan nilai. Hal tersebut juga dapat disebabkan oleh keterbatasan sumberdaya, perbedaan tujuan, kekeliruan dalam komunikasi, dan perbedaan kepribadian (Janazs, et al. 2006). Dalam proses ini individu akan melakukan cara agar konflik antar pribadi tidak mengganggu pekerjaannya. Jika kemudian individu tersebut melihat bahwa konflik tersebut sudah mengganggu pekerjaanya yang akhirnya berdampak pada ketidakpuasannya dalam bekerja, maka individu tersebut akan mencari alternatif yang ada dan dan pekerjaan yang saat ini disandangnya. Kemudian jika individu sudah memutuskan alternatif cara mana yang akan individu ambil, maka tahapan kognitif berubah menjadi keinginan untuk menyelesaikan konflik yang sedang dialaminya.

Hal ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal pada dasarnya terjadi ketika satu pihak merasakan tujuannya dihalangi oleh pihak lain., maka perasaan negatif tentang suatu pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Hal ini karena persepsi tentang sebuah pekerjaan berhubungan antar individu yang satu dengan yang lainnya, sedangkan persepsi negatif tentang pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam lingkungan kerjanya. Dengan kata lain, konflik interpersonal berdampak negatif ketika tanggapan atau persepsinya tetap bertahan pada perasaan negatif terhadap lingkungan kerjanya. Dengan demikian, pihak manajemen bertanggungjawab terhadap konflik-konflik yang terjadi di dalam organisasi. Dengan kata lain, konflik yang terjadi harus dikelola dengan baik, bukan menghindari atau mengabaikannya.

Dalam hal ini alternatif yang diambil dapat berupa positif dan negatif, seperti memilih untuk berdamai dengan konflik tersebut dengan cara mengkomunikasikannya atau justru memiliki keinginan untuk keluar karena rasa ketidaknyamanan yang sudah tidak dapat ditahan. Terakhir jika individu tersebut benar-benar mengambil keputusan maka individu akan keluar secara sukarela. Namun jika individu tersebut masih mampu menyelesaikan konflik tersebut dengan berbagai cara maka individu akan memilih untuk bertahan dan menyelesaikan konflik dengan rekan kerjanya sehingga kepuasan kerja dapat tercipta kembali.

Beberapa hasil penelitian yang telah peneliti sebutkan diatas, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sudah sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti variabel konflik interpersonal dengan kepuasan kerja. Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa konflik interpersonal yang terjadi pada beberapa perusahaan berbeda-beda tergantung bagaimana karyawan tersebut mempersepsikan pekerjaannya dan seberapa efektifnya karyawan mampu menyelesaikan masalah yang berasal dari faktor dalam.

Hambatan dalam penelitian ini adalah sulitnya mendapatkan referensi jurnal maupun buku mengenai konflik interpersonal sehingga peneliti harus lebih jelih dalam menentukan referensi teori yang akan digunakan, serta memakan waktu yang cukup lama dalam proses penelitian dikarenakan dari pihak perusahaan yang cukup sibuk sehingga peneliti harus sabar mendapatkan konfirmasi untuk dapat melakukan penelitian. Selain itu terdapat kelemahan dalam penelitian ini seperti peneliti membagikan skala pada saat posisi subjek sedang dihadapkan dengan banyak pekerjaan yang memungkinkan subjek mengisi skala dengan kurang berkonsentrasi lebih dalam lagi.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja pada karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia Kota Yogyakarta. Diperoleh nilai koefisien korelasi (R) antara konflik interpersonal dengan kepuasan kerja sebesar -0,653 dengan p = 0,000 (p < 0,050). Hal ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal mempunyai sumbangan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia Kota Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat konflik interpersonal maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan, sebaliknya semakin rendah tingkat konflik interpersonal maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada karyawan untuk untuk lebih berhati-hati ketika mengalami konflik interpersonal dalam tempat kerja. Selain itu juga perlu lebih mampu untuk mengontrol ego masing-masing agar Karyawan PT Web Media Teknologi Indonesia mampu bekerja secara profesional dan mencapai target perusahaan. Selanjutnya, karyawan perlu meningkatkan motivasi kerja saat kepuasan kerja menurun dengan mengingat tujuan bekerja di tempat ini serta hal-hal baik yang ingin dicapai kedepannya nanti.

**DAFTAR PUSTAKA**

Achroza, F.H. (2013). *Komunikasi interpersonal*. Kudus: Pustaka Pelajar.

Arni, M. (2008). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

As’ad, M. (2004). *Psikologi industri: Seri ilmu sumber daya manusia*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, S. (2016). *Metode penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badriyah, M.A. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Byars, Lloyd L., Rue, & Leslie, W. (2007). *Human Resource Management 9th Edition*. New York: McGraw Hill.

Collin, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support, and individual diffrences. *Journal Psychology of University of WaleS, Bangor and Open University*, 1173 – 1193.

Dana, D. (2006). *Resolusi konflik : alat bantu mediasi untuk kehidupan kerja seharihari*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Popule.

Davis, Keith & Newstrom. (2001). *Perilaku dalam organisasi (Edisi 7).* Jakarta: Erlangga.

Dwijayanti, J.E. (2000). Perbedaan pengguna metode resolusi konflik pemutusan hubungan kerja (PHK) antara manajemen dan karyawan. Anima*. Indonesian Psychological Journal.*

Dreu, C.K.W.D. (2003). Task Versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Mata-Analysis. *Journal of applied Psychology,* 88(4), 741-749.

Effendy, O. (2000). *Ilmu teori dan filsafat komunikasi*. Bandung:   
PT. Rosdakarya.

Ghazzawi, I. (2008). *Job satisfaction antecedents and consequences: A new conceptual framework and research agenda*. Cambridge: The Business Review.

Geyelin, M., & Felsenthal, E. (1994). Irreconcilable Differences Force Shea & Gould Closure. *Wall Street Journal.*

Hadi, S. (2015). *Statistika.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Handoko, T.H. (2014). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, S.P.M. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hampton, G.M., & Hampton, D.L. (2005). Reationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professional*. Journal of Bussiness Research,* 57, 1042-1053.

Handoko, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia.* Yogyakarta: BPFE.

Hardjana, M. A. (1994). *Konflik di tempat kerja*. Salatiga: Satya Wacana.

Hendricks, W. (2000). *Bagaimana mengelola konflik : petunjuk praktis untuk*

*manajemen konflik yang efektif.* Jakarta: Bumi Aksara.

Ilies. R., Johnson, M., Judge, T., & Keeney, J. (2011). A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior,* 32(1), 44-64.

Inkiriwang, F.M. (2013). Pengaruh big five personality terhadap kepuasan kerja karyawan operasional. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Jex, S.M. (2002). *Organizational psychology: A Scientist-practicioner approach.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Johan. R. (2002). Kepuasan kerja karyawan dalam lingkungan institusi pendidikan. *Jurnal pendidikan penabur*, 01, 2002.

Kartika, R.A. (2000). Tipe konflik interpersonal dan motivasi berprestasi. Anima. *Indonesian Psychological Journal.*

Kaswan. (2017). *Psikologi industri dan organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Khan, MA., Afzal, H., & Rehma, K.U. (2009). Impact of task conflict emloyee’s performance of financial institutions. *European Journal of Scientific Research,* 27(4), 479-487

Luthan, F. (2011). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi.* Yogyakarta: Andi.

Mangkunegara, A.A. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Mathis & Jckson. (2011). *Human resource management.* Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.

Markman, H. J., Stanley, S. M., Blumberg, S. L., Jenkins. N., & Whiteley, C. (2004). *12 hours to a great marriage: A step-by-step guide for making love last.* Sa Fransisco: Jossey Bass.

Medina, FJ., Munduate, L. M.A., Dorado., Martinez, I., & Guera, J.M. (2005) Types of intergroup conflict and affective reactions. *Journal of managerial Psychology*, 20(3), 219-230

Munandar, A. S. (2012). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nasution, E. H., Musnadi, S. & Faisal (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai kanwil direktorat jendral kekayaan negara Aceh. *Jurnal Magister Manajemen,* 2(1), 123–134.

Noviansyah & Zunaidah. (2011). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Organ Baturaja*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya,* 9(2), 45-58.

Puzideastuti, K. (2004). *Kemampuan mengelola konflik interpersonal ditempat kerja ditinjau dari kecenderungan ekstraversi pada karyawan*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Rakhmat, J. (2001). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Rayadi. (2002). Faktor sumber daya manusia yang meningkatkan kinerja  
karyawan dan perusahaan di Kalbar. *Jurnal EKSOS*, 8(2).

Robbins, S.P. (2001). Perilaku organisasi: *Konsep, kontroversi, aplikasi (Edisi 8*). Jakarta: Prenhallindo.

Robbins, S.P. (2003). *Perilaku organisasi (Edisi 9).* Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Robbins, S.P. (2008). *Perilaku organisasi (Jilid 8).* Jakarta: Prenhalindo.

Robbins, S.P. (2001). *Perilaku organisasi: Konsep, kontroversi, aplikasi (Edisi 8).* Jakarta: Prenhallindo.

Roboth, J.Y. (2015). Analisis work family conflict,stres kerja dan kinerja wanita berperanganda pada yayasan *compassion east* indonesia”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 3*(1), 33-46.

Sarwar, S. (2016). Influence of parenting style on children’s behaviour. *Journal of Education and Educational Development*, 3(2), 222.

Sinambela, L. (2012). *Kinerja pegawai, teori, pengukuran, dan implikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sliter, M.T., Pui, S.Y., Sliter, K.A., & Lex, S.M. (2011). *The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator.Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 424-440.

Sujanto, A., Lubis, H., & Hadi, T. (2004). *Psikologi kepribadian.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sumarsono, S. (2004). *Metode riset sumber daya manusia.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi 3).* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: PT Alfabet.

Suryabrata. (2000). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Tohardi, A. (2002). *Pemahaman praktis manajemen sumber daya manusi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Trisni, L. (2000). *Mengelola konflik interpersonal di tempat kerja. Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi.* Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Wexley, Kenneth., & Yukl, G. (2003). *Perilaku organisasi dan psikologi personalia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wibowo. (2013). *Manajemen kinerja*. Jakarta : Rajawali.

Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.

Winardi. (2004). *Manajemen perilaku organisasi.* Jakarta: Prenada Medi.

Wijono, S. (2006). *Pengaruh kepribadian tipe a dan peran terhadap stres kerja manajer madya*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Wijono, S. (2010). *Psikologi industri dan organisasi dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Wilmot, W.W & Hocker, J.L. (2007). *Interpersonal Conflict (ed 7th).* New York: McGraw-Hill.

Zhao, DM. & Yamaguchi, H. (2008). Relationship of Challenge and Hindrance Stress With Coping Style and Job Satisfaction in Chinese State-Owned Enterprise*. Japanese Journal of International and Social Psychology,* 8. 7-78.