



**KONFLIK INTERPERSONAL PADA
KARYAWAN DI A&S HOLIDAY (PT ADSEN
WIJAYA PUTRA) PALEMBANG**

SKRIPSI

**RISDA MEILINA SARI
12350154**

**PROGRAMSTUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTASPSIKOLOGI
UNIVERSITASISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**



**KONFLIK INTERPERSONAL PADA
KARYAWAN DI A&S HOLIDAY (PT ADSEN
WIJAYA PUTRA) PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mempe
roleh Gelar Sarjana Psikologi dalam Ilmu Psikologi Islam**

**RISDA MEILINA SARI
12350154**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya :
Nama : Risda Meilina Sari
Nim : 12350154
Alamat : Jln. Pangeran Sido Ing Lautan Lr Khotib
RT24RW06 Kelurahan 35 Ilir
Kecamatan Ilir BaratII Kota Palembang
Judul : **KONFLIK INTERPERSONAL PADA
KARYAWAN A&S HOLIDAY TOUR
AND TRAVEL (PT ADSENWIJAYA
PUTRA) PALEMBANG**

Menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut.

Palembang, 19 Desember 2018



Risda Meilina Sari
NIM. 12350154

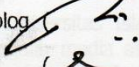

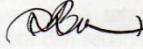



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Risda Meilina Sari
NIM : 12350154
Program Studi : Psikologi Islam
Judul Skripsi : **Konflik Interpersonal Pada Karyawan di A&S Holiday Tour and Travel (PT. Adsen Wijaya Putra) Palembang**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Listya Istiningtyas, M.Psi, Psikolog ()
Sekretaris : Eko Oktapiya Hadinata, MA.Si ()
Pembimbing I : Budiman, S.Psi, M.Si ()
Pembimbing II : Eko Oktapiya Hadinata, MA.Si ()
Penguji I : Dr Ema Yudiani, M.Si, Psikolog ()
Penguji II : Kiki Cahaya Setiawan, M.SI ()

Ditetapkan di Palembang
Tanggal : 19 Desember 2018
Dekan,



Prof. Dr. H. Ris'an Rusli., M.A
NIP. 196505191992031003

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah, sayayang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risda Meilina Sari
NIM : 12350154
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Psikologi
Jeniskarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Konflik Interpersonal pada Karyawan di A&S Holiday (PT Adsen Wijaya Putra) Palembang.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Raden Fatah berhak menyimpan, mengalih media atau format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : 19 Desember 2018



(Risda Meilina Sari)

ABSTRACT

Name : Risda Meilina Sari
Study Program : 12350154
Title : Interpersonal Conflict in employees at
A & S Holiday Tour and Travel (PT Adsen
Wijaya Putra)

Almost all conflicts involve communication problems, both as causes and consequences. Misconceptions (*Misunderstandings*), resulting from poor communication, can easily cause conflict or make it worse. Effective communication in a company can provide clarity to employees about duties and responsibilities as well as problems that arise in carrying out their duties and responsibilities, poor communication can also have a negative impact on any activity including causing conflict. The purpose of this study is to determine interpersonal conflict and what factors influence interpersonal conflict in the scope of work for NAP and IA employees in the AS Holiday Tour and Travel (PT. Adsen Wijaya Putra).

The subjects studied in this study amounted to 2 people who were employees in the AS Holiday Tour and Travel (PT. Adsen Wijaya Putra).and 4 informants knew the closest person to the subject. This study uses a qualitative approach, while the method used is descriptive method. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Analysis of data collection techniques using domain analysis methods records all the results of data collected during the study. The results of this study indicate that interpersonal conflict occurs in NAP and IA due to misunderstanding with each other and both parties hope to communicate, interact and cooperate as usual between coworkers.

Keywords: Conflict, Communication, Employees, Company

INTI SARI

Nama : Risda Meilina Sari
Program Studi : 12350154
Judul : Konflik Interpersonal pada karyawan di
A&S Holiday Tour and Travel (PT. Adsen
Wijaya Putra)

Hampir semua konflik melibatkan masalah komunikasi, baik sebagai penyebab maupun akibat. Kesalahpahaman (*Misunderstandings*), yang dihasilkan dari komunikasi yang buruk, dapat dengan mudah menyebabkan konflik atau membuatnya menjadi lebih buruk. Komunikasi yang efektif dalam sebuah perusahaan dapat memberikan kejelasan kepada para pegawai tentang tugas dan tanggung jawab serta masalah-masalah yang timbul dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, komunikasi yang buruk dapat memberikan dampak buruk juga dalam setiap kegiatan diantaranya dapat menyebabkan konflik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui konflik interpersonal dan faktor apa saja yang mempengaruhi konflik interpersonal dalam ruang lingkup kerja pada karyawan NAP dan IA di AS Holiday Tour and Travel (PT. Adsen Wijaya Putra).

Subjek yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yang bertugas sebagai karyawan di AS Holiday Tour and Travel (PT. Adsen Wijaya Putra). dan 4 informan tahu yaitu orang terdekat subjek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis teknik pengumpulan data memakai metode analisis domain mencatat semua hasil data yang dikumpulkan saat penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan konflik interpersonal terjadi pada NAP dan IA disebabkan karena adanya kesalahpahaman satu sama lain dan kedua belah pihak berharap bisa berkomunikasi, berinteraksi dan bekerjasama seperti biasanya antara rekan kerja.

Kata Kunci: Konflik, Komunikasi, Karyawan, Perusahaan

MOTTO

"... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah yang ada pada diri mereka sendiri ..."
(Q.S. Ar-Ra'adayat 11)

"... Balas dendam yang terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik ..."
(Ali Bin Abi Thalib)

"... Defeated is a temporary condition while giving up makes it a permanent ..."
(Risda Meilina Sari)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan karya ini.

- ❖ Ku persembahkan karya ini kepada Kedua orang tuaku tercinta, Ayah M. Anwar dan Ibu Rusdyah atas "lantunan" do'a, kasih sayang, dukungan baik secara moril dan materi serta pengorbanan tanpa pamrih yang selalu engkau berikan sepanjang hidupku.
- ❖ Untuk keluarga tercinta, Paman ku M Soleh, Mirwan Fasta, S.Ag., M.Si., kakak-kakak ku M. Iqbal Apriansyah, M. Amin Fikri, ayuk ku Fadhila, Fitri Yulianti keponakanku Afiqah, Qaila dan Kania serta kesayangan ku Septian yang selalu memberikan motivasi untuk keberhasilanku.
- ❖ Sahabat-sahabatku tercinta, Siti Aminatuzzakiyah, Rati Purwasi, Afiqah Ramadhani Panggaribuan, Siska Triana, Reiza Julitasari, Rizka Khoirunnisa, Raras Syafrianty, Fitriani, Azlina Rahmi, Ayu Wandira, Siswati, Rasita khikmatuzzaro, serta teman seperjuangan PI.05 dan adik-adik tingkat terima kasih atas motivasi, bantuan serta canda tawanya.
- ❖ Almamaterku: UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Psikologi Jurusan Psikologi Islam

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W T atas segala rakhmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Konflik Interpersonal pada karyawandi A&S Holiday Tour and Travel (PT Adsen Wijaya Putra) Palembang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Drs. H. M. Sirozi, MA, Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang; kepada Prof Dr Ris'an Rusli, M.A., selaku Dekan Fakultas Psikologi, atas kesediaannya penulis belajar di Fakultas Psikologi; Dr Muhammad Uyun, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi dan Zaharuddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi.

Penulis sangat berterima kasih kepada Budiman, S.Psi, M.Si., selaku pembimbing utama dan Eko Oktapiya Hadinata, MA.SI., selaku pembimbing pendamping atas segala perhatian dan bimbingannya serta arahan-arahan yang diberikan kepada penulis dalam upaya menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih penulis disampaikan pula kepada Ibu Dr. Ema Yudiani, M.SI, Psikolog dan Bapak Kiki Cahaya Setiawan, M.SI., atas bantuan dan kesedian serta saran-saran yang diberikan kepada penulis dalam ujian skripsi.

Terimakasih juga kepada Dosen-dosen, bagian Tata Usaha, dan Perpustakaan di Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang.

Tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada subjek NAP dan IA serta informan tahu yang telah memberikan bantuan data dan informasi selama pelaksanaan penelitian lapangan.

Harapan penulis semoga laporan hasil penelitian skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial, khususnya psikologi yang berorientasi pada konflik interpersonal.

Palembang, 19 Desember 2018

Penulis



Risda Meilina Sari

Nim. 12350154

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| INTI SARI | vi |
| LEMBAR MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Keaslian penelitian | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Konflik Interpersonal | |
| 2.1.1 Pengertian Konflik Interpersonal | 11 |
| 2.1.2 Aspek-aspek Konflik Interpersonal..... | 13 |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Interpersonal..... | 17 |
| 2.1.4 Konflik Interpersonal dalam Perspektif Islam | 20 |
| 2.2 Karyawan | |
| 2.2.1 Pengertian Karyawan | 25 |
| 2.2.2 Tugas-tugas Karyawan | 26 |
| 2.2.3 Ciri-ciri Karyawan..... | 27 |
| 2.2.4 Jenis-jenis Karyawan | 29 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 31 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian | 32 |
| 3.2 Setting Penelitian | 34 |
| 3.3 Sumber Data | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 3.5 Metode Analisis dan Interpretasi Data | 36 |
| 3.6 Keabsahan Data Penelitian..... | 37 |
| BAB IV PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Orientasi Kancah Penelitian dan Persiapan Penelitian | |
| 4.1.1 Orientasi Kancah Penelitian..... | 39 |
| 4.1.2 Riwayat Kasus Subjek..... | 43 |
| 4.2 Pelaksanaan Penelitian | 43 |
| 4.3 Tahap Pengolaan Data | 45 |
| 4.4 Hasil Penelitian | 47 |
| 4.5 Pembahasan | 60 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan | 63 |
| 5.2 Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| 1. SK Pembimbing | 70 |
| 2. Surat Izin Penelitian..... | 71 |
| 3. Surat Balasan Izin Penelitian | 72 |
| 4. Daftar Konsultasi | 73 |
| 5. Surat Izin Usaha PT Adsen Wijaya Putra | 80 |
| 6. Daftar Riwayat Hidup..... | 85 |