

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSOAL TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI PADA KANTOR DINAS KESEHATAN
PROVINSI LAMPUNG
(Skripsi)**

Oleh

ADHITYA SAPUTRA



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Abstrak

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Adhitya Saputra

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung berdiri tahun 1954 yang berlokasi di JL. Dr. Susilo No. 44-46, Pahoman, Bandar Lampung. Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung merupakan instansi yang berwenang dan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Provinsi di bidang kesehatan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah konflik interpersonal yang terjadi antara pegawai dengan pemimpin, dan antara pegawai dengan pegawai, perbedaan pendapat, perlakuan yang terkadang kurang baik akan menimbulkan terjadinya konflik interpersonal yang akan berdampak pada penurunan komitmen para pegawai kepada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap komitmen organisasi pegawai. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar kepada PNS Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *Simple random sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini pegawai yang berstatus PNS. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Saran bagi pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sebaiknya dapat mengurangi konflik interpersonal yang terjadi antara pegawai dengan pegawai, maupun antara pegawai dengan pemimpin, sehingga mampu meningkatkan komitmen pegawai, dan juga lebih merasakan masalah organisasi sebagai masalah mereka, lalu meningkatkan komitmen untuk tetap bertahan serta meningkatkan kepercayaan terhadap nilai yang dianut di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung untuk meningkatkan komitmen para pegawai kepada organisasi.

Kata Kunci : Konflik Interpersonal, Komitmen Organisasi

Abstract

THE EFFECT OF INTERPERSONAL CONFLICT OF ORGANIZATION COMMITMENT TO HEALTH DEPARTMENT OFFICE LAMPUNG PROVINCE

By

Adhitya Saputra

This research was conducted in Lampung Provincial Health Office. Lampung Provincial Health Office established in 1954, located in JL. Dr. Susilo No. 44-46, Pahoman, Bandar Lampung. Lampung Provincial Health Office is an authorized agency and has the task of carrying out the affairs of the Provincial Government in the health sector. The problem in this research is the interpersonal conflicts that occur between employees with leaders, and between employees and employees, dissent, sometimes less good treatment may lead to interpersonal conflicts that will impact on the commitment of the employees to the Lampung Provincial Health Office.

This study aimed to determine the effect of interpersonal conflict on organizational commitment of employees. Methods of data collection in this study is a questionnaire with a Likert scale distributed to civil servants Lampung Provincial Health Office. Techniques of questionnaires conducted using simple random sampling. The sample used in this study of employees who are civil servants. Data analysis tool used is linear regression analysis.

The results of this study indicate that interpersonal conflict and significant negative effect on organizational commitment of employees Lampung Provincial Health Office. Suggestions for employees of Health Office of Lampung Province should be able to reduce interpersonal conflicts that occur between employers and employees, and between employees with the leader, so as to improve employee commitment, and also more likely to feel the organizational issues as their problems, and enhances the commitment to stay afloat and to improve confidence in the values held in Lampung Provincial Health Office to increase the commitment of employees to the organization.

Keywords: Interpersonal Conflict, Organizational Commitments.

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSOAL TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI PADA KANTOR DINAS KESEHATAN
PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

ADHITYA SAPUTRA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

Nama Mahasiswa : Adhitya Saputra

NPM : 1411011003

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP. 19680708 2002212 1 003

Dina Safitri, S.E., M.IntnlBus.
NIP. 19741015 200812 2 001

MENGETAHUI

Ketua Jurusan Manajemen

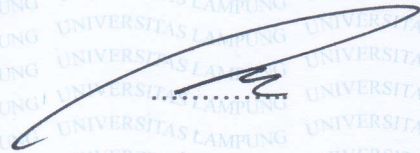
Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP. 19620822 198703 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

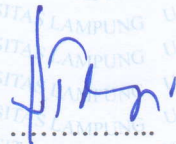
Ketua

: Dr. Ribhan, S.E., M.Si.



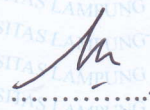
Sekretaris

: Dina Safitri, S.E., M.IntnlBus



Penguji Utama

: Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Se.

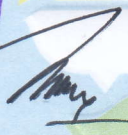


2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP 19610904 198703 011



Tanggal Lulus Ujian : 10 Januari 2019

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Adhitya Saputra
Nomor Pokok Mahasiswa : 141101103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan dalam skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan dan pendapat atau pemikiran dari peneliti lain, yang saya akui salah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penelitian aslinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 10 Januari 2019

Yang membuat pernyataan ini



Adhitya Saputra

NPM 1411011003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 Oktober 1995 . Penulis sebagai anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Taufik Hidayat dan Ibu Hermin Puji Astuti. Peneliti memiliki kakak laki-laki bernama Febry Andreas dan adik laki-laki bernama Teja Ramadhan.

Penulis mengawali pendidikan TK Al-Kautsar (2001-2002), SD Al-Kautsar Bandar Lampung (2002-2008), SMP Al-Kautsar Bandar Lampung(2008-2011), dan Al-Kautsar Bandar Lampung (2011-2014). Pada tahun 2014, penulis diterima sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Penulis mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sendang Mukti, Kecamatan Sendang Agung, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 (empat puluh) hari pada bulan Januari sampai Februari 2017. Kemudian di tahun 2018 juga penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat
hidayah-Nya dan dengan segala kerendahan hati,
kupersembahkan Skripsi ini kepada :

**Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda
Taufik Hidayat dan Ibunda Hermin
Puji Astuti.**

Yang senantiasa membesarkan, mendidik, membimbing, berdoa tiada henti di
setiap sujud dan sepertiga malam, memberikan ilmu dunia akhirat, cinta, dan
kasih sayang yang tiada hentinya, serta memberika dukungan baik materil
maupun moril untuk kesuksesanku sampai saat ini, terima kasih untuk semua
kasih sayang dan cinta luar biasa sehingga aku bisa menjadi seseorang yang
kuat dan konsisten kepada cita-cita.

**Untuk kakakku Febry Andreas dan adikku
Teja Ramadhan**

Yang selalu memotivasi dan memberikan doa untuk keberhasilanku
Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan padaku, cinta dan kasih
sayang, semangat, dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Serta **Almamater
tercinta Universitas
Lampung**

MOTTO

“Winner don't wait for chances, they take them”

(Adhitya Saputra)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Sharh : 5)

“Jangan berdoa untuk mendapatkan hidup yang mudah, berdoalah agar bisa bertahan dalam kehidupan yang sulit untuk mencapai kehidupan yang lebih baik.”

(Bruce Lee, 1940-1973)

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur selalu terucap kehadiran Allah S.W.T. karena berkat rahmat, ridho dan hidayah-Nya, penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung" dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena banyak memperoleh bantuan, saran, bimbingan, dorongan dan doa baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Harapan dari penulisan karya ini adalah memiliki kebermanfaatannya bagi ilmu pengetahuan di kemudian hari. Ucapan rasa hormat dan terimakasih terhatur kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hasriadi Mat Akin, M.P. selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. RR. Erlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Pembimbing Akademik serta sebagai Penguji Utama yang telah memberikan saran dan sumbangsih dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, saran, waktu dan sumbangan pemikiran selama proses penulisan skripsi hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dina Safitri, S.E., MIntnlBus. selaku Pembimbing pendamping yang telah membimbing, memberikan saran, meluangkan waktu dan memberikan sumbangan pemikiran selama penulisan skripsi ini hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
7. Terkhusus untuk Bapak dan Ibuku, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dukungan dan do'a yang selalu diberikan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh pimpinan dan pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung yang telah memberikan bantuan selama proses penelitian.
9. Teman-teman Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Rekan-rekan seperjuangan dalam menuntut ilmu dan upaya memperbaiki kualitas kehidupan, Abdul Hakim, Asep Pauzi, Aldyno Eka, Belinda Aprilliani, Fahri Nur, Fajri Habibillah, Irfan Nanda, Machrus Ali, Nicodemus Febriyanto, Rachmad Anjung, Rahmad Fajar, Rivan Aji, Rendy Vidian, Thendy Octovianus, Yossi Nabilla, dan Widya Yunita. Terima kasih

banyak atas bantuan dan dukungan serta motivasinya dalam penyusunan karya ini.

11. Pebriani Dwi Susrini yang selalu memberikan dukungan serta bantuan selama penulisan skripsi ini, sehingga bisa terselesaikan penyusunan skripsi ini.

12. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan maupun kekeliruan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan sehingga dapat melengkapi kekurangan maupun kekeliruan dari skripsi ini.

Akhirnya tiada kata yang indah selain do'a, semoga seluruh sumbangsih pemikiran, moral dan material yang telah diberikan menjadi catatan amal baik dan mendapat pahala dari Allah S.W.T., semoga segala urusan kita dipermudah oleh Allah S.W.T. dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pecinta ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Konflik Interpersonal	9
1. Pengertian Konflik Interpersonal.....	9
2. Faktor Timbulnya Konflik Interpersonal	10
3. Indikator Konflik Interpersonal.....	12
B. Komitmen Organisasi.....	13
1. Pengertian Komitmen Organisasi	13
2. Dimensi Komitmen	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen	16
4. Manfaat Komitmen dalam Organisasi	18
C. Penelitian Terdahulu	18
D. Kerangka Pemikiran	19
E. Hipotesis Penelitian	20
III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Objek Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Jenis dan Sumber Data	23
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
F. Metode Pengumpulan Data	25
1. Kuesioner	25

2. Studi Kepustakaan	26
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas.....	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	27
3. Uji Normalitas	28
I. Metode Analisis Data.....	28
1. Analisis Data Kualitatif.....	29
2. Analisis Data Kuantitatif.....	29
J. Pengujian Hipotesis	30
1. Uji t (Parsial)	30

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Distribusi Kuisisioner.....	31
B. Karakteristik Responden	31
C. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas.....	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	37
3. Uji Normalitas	39
D. Analisi Deskripsi Pernyataan Responden	40
1. Analisi Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Konflik Interpersonal	40
2. Analisi Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Komitmen Organisasi.....	41
E. Analisis Kuantitatif	45
F. Uji Hipotesi	46
G. Pembahasan	47

V. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
C. Keterbatasan Penelitian	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Pegawai	4
1.2 Data Absensi Pegawai	6
3.1 Definisi Operasional Variabel	24
3.2 Skala Likert	26
4.1 Distribusi Kuisisioner Penelitian	31
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	33
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kerja	34
4.7 Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Konflik Interpersonal Dan Komitmen Organisasi.....	35
4.8 Hasil Uji Validitas Tahap Dua Untuk Variabel Konflik Interpersonal Dan Dimensi Komitmen.....	37
4.9 Koefisien Nilai R Cronbach' Alpha	37
4.10 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Dengan Teknik Cronbach' Alpha	38
4.11 Uji Normalitas	39
4.12 Pernyataan Mengenai Konflik Interpersonal Dengan Pemimpin	40
4.13 Pernyataan Mengenai Konflik Interpersonal Dengan Rekan Kerja	41

4.14	Pernyataan Mengenai Komitmen Afektif	42
4.15	Pernyataan Mengenai Komitmen Berkelanjutan	43
4.16	Pernyataan Mengenai Komitmen Normatif	44
4.17	Hasil Uji Nilai Determinasi	45
4.18	Uji Regresi Linier untuk Hipotesis I	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
E. Kerangka Pemikiran	19

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat dengan perusahaan kompetitornya. Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang.

Konflik interpersonal yang timbul di antara pegawai dengan pegawai atau rekan kerja, dan pegawai dengan pemimpin organisasi tidak hanya karena perbedaan pendapat, tapi bisa berasal dari perilaku kasar yang di terima oleh seorang pegawai dari pegawai lainnya, perlakuan yang tidak sesuai yang didapat oleh pegawai dari pemimpin, hal tersebut juga yang membuat pegawai tidak maksimal dalam bekerja.

Menurut Zare (2013) konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu yang bekerja bersama dalam satu kelompok atau tim. Banyak perbedaan individu menimbulkan konflik interpersonal, termasuk kepribadian, budaya, sikap, nilai-nilai, persepsi, dan perbedaan lainnya. Konflik muncul karena berbagai factor, perbedaan individu dalam keinginan untuk mencapai tujuan, harapan setiap individu, nilai-nilai yang dianut oleh setiap individu, program yang diajukan, dan pendapat tentang cara terbaik untuk menangani situasi yang tidak dapat dihindari.

Konflik interpersonal yang timbul di dalam organisasi akan muncul dan dialami oleh pegawai karena beberapa faktor seperti perbedaan pendapat secara interpersonal yang muncul ketika seorang pegawai sedang mengalami stress

individu, lalu suatu kondisi yang terjadi ketika ada bentrokan alih peran seorang pegawai di dalam organisasi, selanjutnya memperebutkan kekuasaan demi mencapai tujuan individu, lalu kesalah pahaman dan perbedaan pendapat, adanya sikap saling ketergantungan satu sama lain antar pegawai, sehingga jika ada yang tidak seimbang maka akan timbul konflik, dan yang terakhir tekanan yang muncul dari luar perusahaan dan juga tekanan dari dalam perusahaan yang membuat pegawai mudah mengalami stress, faktor konflik interpersonal yang muncul menurut Hotepo *et al.* (2010).

Konflik interpersonal yang terjadi di dalam lingkungan kerja yang dialami oleh seorang individu akan mempengaruhi kepribadian individu tersebut terhadap pekerjaannya, pada lingkungan sekitarnya dan dengan rekan kerjanya, dengan kata lain faktor tersebut juga akan mempengaruhi komitmennya terhadap pekerjaan dan juga organisasi.

Ivansevic *et al.* (2008) menjelaskan bahwa seorang karyawan yang berkomitmen akan mempersepsikan dan mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi yang dalam hal ini menunjukkan bahwa karyawan dapat berpikir mengenai tujuan dirinya dan tujuan organisasi sebagai satu kesatuan yang hendak dicapai. Pendapat lain tentang komitmen dikemukakan oleh Buchanan (1974) dalam Yeh dan Yong (2014) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keyakinan yang menghubungkan nilai-nilai dan tujuan individu dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Meyer & Allen (1991) dalam Albdour dan Altarawneh (2014) membagi komitmen organisasi ke dalam tiga dimensi, yaitu komitmen afektif, normatif dan Continuance. Komitmen afektif menunjukkan kepercayaan dan penerimaan

terhadap tujuan dan nilai organisasi dengan keinginan untuk terus bekerja bagi organisasi tersebut karena merasakan adanya kesamaan akan nilai dan tujuan tersebut. Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu dan tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan, sedangkan untuk komitmen Continuance didasarkan pada persepsi yang berhubungan dengan biaya atau kerugian yang diterima apabila meninggalkan organisasi, misalnya kehilangan manfaat, senioritas dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung berdiri tahun 1954 yang berlokasi di JL. Dr. Susilo No. 44-46, Pahoman, Bandar Lampung. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung merupakan instansi yang berwenang dan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Provinsi dibidang kesehatan berdasarkan asas otonomi yang menjadi wewenang, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diberikan Pemerintah kepada Gubernur serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung bertugas merumuskan kebijakan pengaturan perencanaan, penetapan standar atau pedoman, penyediaan dukungan atau bantuan. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dipimpin oleh Kepala Dinas yang sepenuhnya berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Gubernur.

Jumlah pegawai yang ada di dalam sebuah organisasi sangatlah penting dalam mencapai suatu tujuan yang ditetapkan, maka dari itu di sini akan ditampilkan jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

NO.	BAGIAN / SUB-BAGIAN / SEKSI	JUMLAH (Orang)
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekertaris	1
	• Subag Umum, Hukum, dan Humas	25
	• Subag Keuangan dan Aset	19
	• Subag Kepegawaian dan SDM	17
3.	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	1
	• Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi	25
	• Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan	12
	• Seksi Kesling Kerja dan Olahraga	14
4.	Kepala Bidang P2P	1
	• Seksi Surveilans dan Imunisasi	11
	• Seksi P2PM	13
	• Seksi P2PTM dan Keswa	11
5.	Kepala Bidang Pelayanan dan Kesehatan	1
	• Seksi Yankes Primer dan Tradisional	10
	• Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan	13
	• Seksi Pelayanan Kefarmasian	12
6.	Kepala Bidang Program dan Evaluasi Kesehatan	1
	• Seksi Penyusunan Program Kesehatan	8
	• Seksi Datin dan Litbang Kesehatan	8
	• Seksi Evaluasi dan Pelaporan	4
7.	Fungsional	4
TOTAL		212

Sumber : Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

Tabel 1.1 di atas menjelaskan jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Tujuan tabel 1.1 di tampilkan untuk mengetahui jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sesuai dengan bagian, sub-bagian, dan seksi yang ada pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Table di atas menampilkan jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sebanyak 212 pegawai, dari 212 pegawai

terdapat 4 pegawai fungsional yang masih berstatus pegawai honorer dan bukan pegawai tetap pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dalam usaha mencapai tujuan, diperlukan kontribusi para pegawainya dalam pencapaian tujuan. Kontribusi yang biasa diberikan oleh para pegawai berupa saran dan pendapat. Proses penyampaian pendapat yang disampaikan oleh pegawai kepada pemimpin tidak selalu diterima, faktor perbedaan pendapat ini menjadi salah satu terciptanya konflik interpersonal, sesuai dengan apa yang dijelaskan menurut Hotepo *et al.* (2012), bahwa perbedaan pendapat menjadi faktor timbulnya konflik interpersonal dan juga mampu menghambat proses tercapainya tujuan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Menurut Frone (2000), indikator dari konflik interpersonal yaitu ada dua macam, konflik interpersonal dengan pimpinan dan yang kedua konflik interpersonal dengan rekan kerja. Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang konflik interpersonal, konflik interpersonal dengan pimpinan terkadang terjadi di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, karena adanya perbedaan pendapat dalam pencapaian tujuan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Sesama rekan kerja juga terdapat konflik interpersonal, terutama di dalam pergaulan dalam bekerja, sering timbulnya perbedaan pendapat, beradu argumen. Beberapa konflik interpersonal yang muncul tentunya akan menghambat proses pencapaian tujuan.

Penilaian komitmen pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, dapat diukur dan dilihat dari seberapa sering pegawai hadir di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung pada hari kerja. Pegawai dengan komitmen yang

tinggi akan menunjukkan sikap negatif terhadap ketidakhadiran, mereka cenderung berusaha untuk hadir di tempat kerja, menurut Meyer *et al.* (1991). Data kehadiran pegawai yang ada mampu menunjukkan besaran tingkat kehadiran maupun ketidakhadiran pegawai pada hari kerja, tentunya ketidakhadiran pegawai di tempat kerja didasari oleh beberapa alasan yang wajar, seperti sakit, mengambil cuti, dan juga ada kepentingan yang mendesak yang mengharuskan para pegawai untuk izin dalam bekerja. Tabel 1.3 berikut akan menampilkan tingkat kehadiran atau absensi pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Tabel 1.3 Data Absensi Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung 2017

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Hari Kerja	Total Hari Kerja	Total Absensi	Tingkat Absensi (%)
Januari	212	21	5355	26	0,48
Februari	212	19	4845	22	0,45
Maret	212	22	5610	6	0,10
April	212	21	5355	11	0,20
Mei	212	19	4845	10	0,20
Juni	212	21	5355	9	0,17
Juli	212	19	4845	9	0,18
Agustus	212	21	5355	0	0
September	212	21	5355	0	0
Oktober	212	21	5355	0	0
November	212	21	5355	22	0,41
Desember	212	21	5355	21	0,39
Total					2,55
Rata-Rata					0,21

Sumber : Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2017

Besarnya tingkat absensi dihitung berdasarkan rumus berikut (Hasibuan,

2001): $\text{Persentase Ketidakhadiran} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$

Total Hari Kerja

Data Tabel 1.2 di atas, menunjukkan persentase absensi pegawai selama satu tahun yang mencapai 2,55% dengan rata-rata 0,21%. Tingkat absensi tertinggi

terjadi pada bulan Januari 2017 yaitu sebesar 0,48%. Penyebab ketidakhadiran pegawai karena sakit, dinas luar dan pengambilan cuti.

Absensi yang digunakan di Dinas Kesehatan Provinsi Lampung masih menggunakan sistem absensi manual dan juga sudah menggunakan *finger print*, dimana dengan menggunakan kedua system absensi yang saat ini, akan memudahkan pihak kantor mengetahui apakah pegawai yang hadir diabsensi benar – benar berada di kantor.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG.**

B. Rumusan Masalah

Hubungan yang buruk seperti terdapat konflik interpersonal di tempat kerja. Konflik interpersonal tempat kerja yang terjadi dalam perusahaan ini akan sangat mengganggu kinerja para pegawai. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah konflik interpersonal berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung ?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap komitmen organisasi pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan komitmen pegawai.

3. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.

II. TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HPOTESIS

A. Konflik Interpersonal

1. Pengertian Konflik Interpersonal

Menurut Zare (2013) konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu yang bekerja bersama dalam satu kelompok atau tim. Banyak perbedaan individu menimbulkan konflik interpersonal, termasuk kepribadian, budaya, sikap, nilai-nilai, persepsi, dan perbedaan lainnya. Menurut Nistorescu (2006) dalam Beheshtifar dan Zare (2013) banyak penyebab mengapa konflik interpersonal terjadi di tempat kerja. Konflik antarpribadi atau sosial konflik adalah konflik antara orang-orang yang terlibat dalam proyek atau berbagai kelompok kepentingan.

Menurut Mullins (2002) dalam Jacqueline *et al.* (2014) konflik interpersonal dipandang sebagai hasil disfungsi dan dapat dijelaskan, misalnya, komunikasi yang buruk, dan bentrokan kepribadian. Kisamore *et al.* (2010) berpendapat bahwa konflik interpersonal adalah permusuhan dan perselisihan sampai dengan kekerasan fisik dengan intensitas rendah.

Menurut Wehrich (1992) dalam Jacqueline *et al.* (2014), konflik interpersonal dapat dilihat sebagai kekuatan “konstruktif” dan dalam keadaan tertentu dapat diterima atau bahkan didorong. Konflik interpersonal dapat dianggap sebagai sengketa yang terjadi ketika kepentingan, tujuan atau nilai-nilai individu atau kelompok yang berbeda tidak kompatibel satu sama lain Henry (2009).

Menurut Elsayed dan Elkhoully (1996) dalam Beheshtifar dan Zare (2013) konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu. Banyak perbedaan individu menimbulkan konflik interpersonal, termasuk kepribadian, budaya, sikap, nilai-nilai, persepsi, dan perbedaan lainnya.

2. Faktor Timbulnya Konflik Interpersonal

Terdapat enam faktor pemicu konflik interpersonal di dalam organisasi menurut Hotepo *et al.* (2010) yaitu sebagai berikut :

a. Perbedaan Pendapat

Tujuan sebuah organisasi dapat tercapai apabila adanya kerja sama antar sesama anggota organisasi. Pencapaian tujuan tidak lepas dari sumbangsih pendapat para anggotanya, salah satu yang menghambat dalam proses pencapaian tujuan organisasi ialah perbedaan pendapat yang sering terjadi saat proses pencapaian tujuan tersebut.

b. Bentrokan Alih Peran

Seorang anggota di dalam sebuah organisasi memiliki peran masing-masing. Peran seorang anggota organisasi sangatlah penting kontribusinya dalam pencapaian tujuan, saat peralihan peran yang dialami oleh seorang anggota organisasi, tentunya akan membuat individu harus pintar beradaptasi dengan peran yang baru, jika seorang individu tidak mampu beradaptasi, akan menimbulkan konflik dan menghambat dalam pencapaian tujuan disebabkan oleh peralihan peran tersebut.

c. Perebutan Kekuasaan

Setiap individu memiliki perilaku yang berbeda-beda di dalam organisasi. Setiap individu juga memiliki tujuan masing-masing saat berada di dalam organisasi, ada yang tertarik karena memiliki tujuan yang sama, ada yang ingin mencari pengalaman dan tentunya ada yang ingin memiliki kekuasaan karena nama besar organisasi. Sikap ingin memiliki kekuasaan ini akan menimbulkan sebuah konflik interpersonal, dimana jika kekuasaan hanya bertujuan untuk kepentingan individu semata, bukan untuk kepentingan anggota yang lainnya.

d. Kesalahpahaman

Komunikasi di dalam organisasi sangatlah penting, terutama komunikasi pada saat proses pencapaian tujuan. Komunikasi yang baik antar individu, tentunya akan mempermudah dalam proses pencapaian tujuan, namun sebaliknya komunikasi yang kurang baik antar individu akan menimbulkan kesalahpahaman, kesalahpahaman yang muncul tentunya akan menghambat tercapainya sebuah tujuan organisasi.

e. Saling Ketergantungan

Bekerja sama dalam sebuah organisasi sangat diperlukan, terutama dalam proses pencapaian tujuan. Kerja sama yang baik tentunya akan menghasilkan hasil yang baik pula, namun sebaliknya jika kerja sama yang tidak kompak akan menghasilkan hasil yang buruk. Kerja sama yang kurang baik muncul karena adanya sikap yang sangat saling bergantung satu sama lain, dampaknya ketika ada sesuatu hal yang tidak sesuai maka akan menimbulkan konflik.

f. Tekanan Eksternal dan Internal

Seorang individu dalam melakukan pekerjaan tentunya mendapat banyak tekanan. Tekanan yang dialami oleh individu tersebut tentunya sangat mempengaruhi perannya di dalam organisasi. Tekanan dapat berupa dari luar organisasi, yaitu seperti masalah pribadi, masalah keluarga, dan masalah keuangan. Tekanan dari dalam organisasi juga sangat mempengaruhi peran seorang individu, seperti sulitnya beradaptasi oleh aturan, budaya dan lingkungan yang ada, sehingga banyaknya tekanan yang didapat oleh seorang individu akan menimbulkan konflik.

3. Indikator Konflik Interpersonal

Menurut Frone (2000), terdapat dua indikator konflik interpersonal di dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

a. Konflik Interpersonal dengan Pimpinan

Seorang pemimpin memiliki sikap dan sifat yang beragam dalam sebuah organisasi. Strategi yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam usaha mencapai tujuan juga beragam jenisnya. Karyawan yang menjadi pelaksana dari strategi yang diterapkan oleh seorang pemimpin terkadang tidak memiliki pemikiran yang sama dengan seorang pemimpin. Perbedaan pemikiran antara pemimpin dan juga karyawannya mampu menimbulkan konflik interpersonal dikarenakan pemikiran yang tidak sesuai dan tidak sejalan, sehingga konflik yang timbul akan

menghambat proses pengambilan keputusan dalam menentukan strategi guna mencapai tujuan organisasi.

b. Konflik Interpersonal dengan Rekan Kerja

Kerja sama tim yang baik dengan rekan kerja di dalam organisasi sangat di butuhkan guna mencapai tujuan organisasi. Setiap rekan kerja di dalam organisasi memiliki sikap, sifat, serta perilaku yang beragam. Rekan kerja yang memiliki sikap, sifat, dan perilaku yang baik dan mampu bekerja sama dengan tim dengan baik, pastinya akan mempermudah dalam mencapai tujuan bila bekerja sama. Sebaliknya, rekan kerja yang cenderung memiliki sikap, sifat dan perilaku yang tidak baik dan tidak mampu dan mau bekerja sama dengan tim justru akan menghambat proses dalam mencapai tujuan yang di tetapkan. Perbedaan pendapat dengan rekan kerja, serta perilaku yang semena-mena terhadap diri kita, akan memicu timbulnya konflik interpersonal terhadap rekan kerja tersebut.

B. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen

Banyak pandangan atau pendapat tentang definisi dari komitmen, ada pendapat yang menyatakan definisi komitmen ialah komitmen organisasi adapula yang menyatakan komitmen saja. Allen dan Meyer (1990) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang mengikat individu dengan organisasi. Menurut McMahan (2007) komitmen organisasi telah didefinisikan sebagai pola pikir yang mengambil bentuk yang berbeda dan mengikat individu

untuk suatu tindakan yang relevan dengan target tertentu dan mengacu pada keyakinan personil dalam nilai-nilai organisasi dan tujuan dan kecenderungan untuk menjaga keanggotaan organisasi dan loyalitas kepada organisasi juga.

Menurut Ghasemi & Keshavarzi (2014) komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai hubungan yang kuat antara identitas individu sebagai partisipasi mereka dalam organisasi Ivansevic *et al.* (2008) menyatakan komitmen sebagai perasaan identifikasi, perlibatan, dan loyalitas yang dinyatakan oleh karyawan terhadap organisasi. Menurut Gibson *et al.* (2012) mendefinisikan komitmen adalah suatu perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan yang dinyatakan oleh karyawan terhadap organisasi atau unit dalam organisasi. Menurut Mathieu & Zajac (1990) komitmen organisasi dianggap terikat atau keterkaitan dari individu untuk organisasi. Wibowo (2014) menjelaskan bahwa komitmen adalah perasaan, sikap, dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Porter, *et al.* (1974) komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan relatif dari individu untuk mengidentifikasi dengan keterlibatan dalam organisasi tertentu. Hal ini dapat ditandai dengan tiga faktor: 1) keyakinan kuat dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi; 2) kesediaan untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi; dan 3) keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Katz dan Kahn (1978) menyatakan bahwa organisasi yang menghargai komitmen antara karyawan mereka diasumsikan untuk mengurangi perilaku penarikan seperti keterlambatan. Selain itu, Katz dan Kahn (1978) mengatakan bahwa karyawan berkomitmen mungkin

lebih cenderung untuk terlibat dalam “peran extra”, seperti kreativitas atau inovasi, yang sering terjadi di dalam sebuah organisasi yang kompetitif.

2. Dimensi Komitmen

Allen & Meyer (1990) membagi komitmen organisasi ke dalam tiga dimensi, antara lain yaitu :

a. Komitmen Afektif

Komitmen afektif mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif yang kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka menginginkan untuk bekerja di perusahaan itu.

b. Komitmen Continuance

Komitmen Continuance didasarkan pada kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit. Konsep side-bets orientation yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Tindakan meninggalkan organisasi menjadi sesuatu yang beresiko tinggi

karena orang merasa takut akan kehilangan sumbangan yang mereka tanamkan pada organisasi itu dan menyadari bahwa mereka tak mungkin mencari gantinya.

c. **Komitmen Normatif**

Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu dan tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen

Steers & Porter (1983) membedakan factor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

a. **Karakteristik Personal**

Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Tingkat pendidikan berkorelasi negative dengan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

b. **Karakteristik Pekerjaan**

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran dan ambigu cenderung lebih berkomitmen.

c. Karakteristik Struktural

Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi.

d. Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan sejauh menyangkut taraf seberapa besar karyawan percaya bahwa perusahaan memperhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan-harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

4. Manfaat Komitmen dalam Organisasi

Ivancevich & Matteson (2002) menyatakan bahwa terdapat beberapa manfaat penting yang dapat dirasakan dari adanya komitmen dalam diri karyawan, yaitu sebagai berikut:

1. Para pekerja yang benar-benar menunjukkan komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.
2. Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi yang sekarang dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.
3. Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerjaan mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangannya bagi pencapaian tujuan organisasi

C. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa literatur dari penelitian sebelumnya tentang konflik interpersonal, kompensasi, dan dimensi komitmen :

No.	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh Ellyzar <i>et al.</i> (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal yang terjadi di BPKP Perwakilan Provinsi Aceh berdampak bagi peningkatan stress kerja para pegawai, dan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga mampu mempengaruhi komitmen di dalam organisasi.

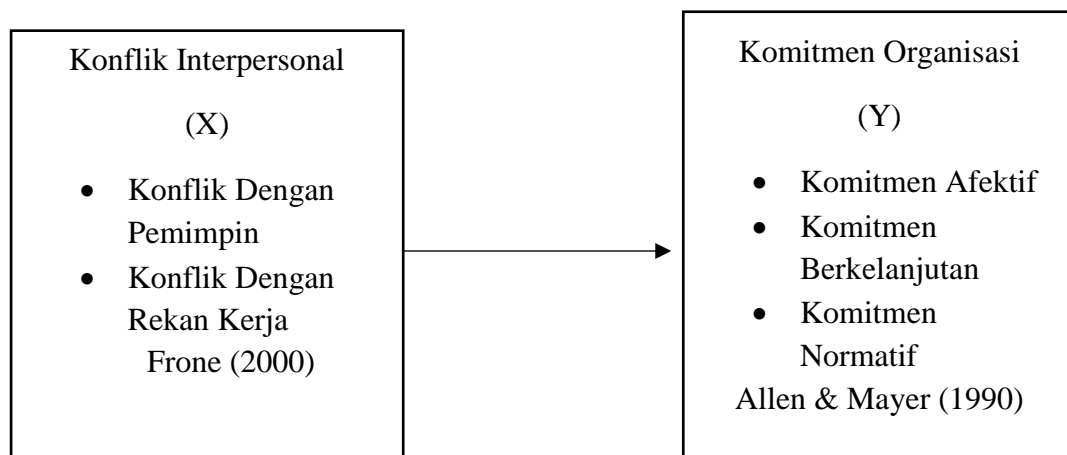
2.	<i>Effects Of Interpersonal Conflict At Work On Organizational Commitment</i> Ahmed (2013)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap komitmen organisasi
----	---	--

D. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi

Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu yang bekerja bersama dalam satu kelompok atau tim. Ellyzar (2017) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa konflik interpersonal berdampak secara signifikan terhadap peningkatan stress kerja, peningkatan stress kerja tentunya akan berdampak terhadap kinerja pegawai. Dampaknya terhadap kinerja akan mempengaruhi komitmen pegawai terhadap pekerjaannya, tentunya hal tersebut akan menghambat dalam pencapaian tujuan.

Berdasarkan pada faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap dimensi komitmen, maka kerangka penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut:



E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H.1 = Konflik Interpersonal memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian kausal. Penelitian kausal adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan skema hubungan dan pengaruh yang lebih dalam dari dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti. Penelitian ini ditujukan untuk menentukan penyebab atau alasan adanya perbedaan perilaku atau status kelompok individual. Penelitian kausal merupakan tindak lanjut dari penelitian korelasional. Penelitian korelasional menggambarkan derajat hubungan antara dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti dan penelitian kausal menggambarkan sedemikian rupa hubungan sebab akibat.

B. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menjadikan Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sebagai objek penelitian. Objek penelitian ini difokuskan pada konflik interpersonal, dan dimensi komitmen.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2008). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Kantor Dinas Kesehatan Provinsi

Lampung. Jumlah pegawai Kantor Dinas Kesehatan Povinsi Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.1 yaitu tabel Jumlah Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Penentuan jumlah sampel total dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan formula Slovin dalam Sevilla, et. al (2007), sebagai berikut. :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*errortolerance*)

Penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. *Simple random sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara acak dimana tiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Peneliti memilih teknik ini agar pemilihan sampel dapat dilakukan dengan lebih merata sehingga validitas, reliabilitas dan landasan generalisasi dapat lebih dipertanggungjawabkan.

Populasi yang digunakan peneliti untuk dijadikan sampel adalah pegawai tetap saja, sedangkan pegawai fungsional tidak termasuk dalam bagian dari sampel. Pegawai tetap memiliki kewajiban langsung terhadap perusahaan, sedangkan

pegawai dengan status fungsional secara langsung bukan merupakan bagian dari perusahaan. Pegawai fungsional merupakan bagian dari perjanjian antara perusahaan dengan pihak ketiga sebagai penyedia jasa tenaga kerja.

Dari rumus diatas, maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0,05^2)}$$

$$= \frac{210}{1 + 0,525}$$

$$n = 137.70 = 140 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh besarnya sampel sebanyak 140 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumber data yang diperoleh, sumber data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi 2 jenis:

1. Data primer

Menurut Narimawati (2008) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif berupa data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh kompensasi, konflik interpersonal dan dimensi komitmen. Data primer diperoleh peneliti melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2008) data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Data sekunder diperoleh peneliti melalui dokumen-dokumen terkait, studi kepustakaan dan dari sumber-sumber lain yang terkait.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah petunjuk tentang bagaimana variabel dapat diukur. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional variabel terdiri dari variabel penelitian, definisi variabel penelitian, indikator variabel penelitian, dan skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran penelitian seperti yang terdapat pada tabel 3.1

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Konflik Interpersonal (X)	Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu yang bekerja bersama dalam satu kelompok atau tim. Banyak perbedaan individu menimbulkan konflik interpersonal, termasuk kepribadian, budaya, sikap, nilai-nilai, persepsi, dan perbedaan lainnya. (Zare, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik Interpersonal dengan Pemimpin 2. Konflik Interpersonal dengan Rekan Kerja (Frone, 2000)	Skala Likert: 5=Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju 1= Sangat Tidak Setuju

Komitmen Organisasi (Y)	Komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang mengikat individu dengan organisasi. (Allen dan Meyer,1990)	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen Continuance 3. Komitmen Normatif (Allen dan Meyer, 1990)	Skala Likert: 5=Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju 1= Sangat Tidak Setuju
-------------------------	--	---	---

Tabel 3.1 Definsi Operasional Variabel

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono (2008). Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini nantinya akan berisi tentang beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana pengaruh pemberian penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri terhadap prestasi kerja pegawai. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan untuk setiap variabel yang hendak diteliti. Pertanyaan kuisisioner mengenai konflik interpersonal berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Frone (2000), lalu untuk pertanyaan kuisisioner komitmen organisasi, menggunakan daftar pertanyaan yang berasal dari penelitian Allen dan Mayer (1990).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan interval 1-5. Menurut Sugiyono (2008) skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pemberian skala ini juga bertujuan untuk memberikan bobot atau skor terhadap masing-masing tingkat kesetujuan pada masing-masing pertanyaan. Jawaban yang tidak atau kurang mendukung akan diberi skor rendah, seperti yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Kriteria	Jawaban	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku, literatur, catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

G. Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner yang telah disebar sebelumnya. Data yang diperoleh akan dalam bentuk angka nantinya akan diolah menggunakan metode statistik. Instrumen pada penelitian ini berupa angket,

dimana terdapat tiga variabel yaitu konflik interpersonal, kompensasi, dan dimensi komitmen. Angket yang disajikan berisi 32 pertanyaan yang terdiri dari 8 pertanyaan tentang konflik interpersonal, dan 24 pertanyaan tentang dimensi komitmen.

H. Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Ghazali (2005) suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat intra korelasi antar variabel serta dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor diukur dengan menggunakan *Kaiser-Meyer Olin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Analisis porses dapat dilanjutkan apabila nilai KMO MSA > 0,5. Validitas suatu butir kuesioner dapat dapat diketahui jika nilai KMO > 0,5. Nilai MSA yang dianggap layak untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya adalah 0,5. Suatu indikator dinyatakan valid jika memiliki *loading factor* diatas 0,5 terhadap konstruk yang dituju. Nilai *loading factor* yang kurang dari 0,5 dengan item pertanyaan yang mengalami *cross loading* dengan nilai terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak adalagi nilai yang kurang dari 0,5.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah

kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali (2011). Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistic SPSS 16 dan diuji reliabilitas menggunakan teknik pengukuran *Croanbach's Alpha*, yaitu:

$$R_{ii} = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

R_{ii} = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

σt^2 = varian total

3. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2005) mengemukakan bahwa statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, untuk itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel yang akan diteliti dan distribusi normal jika $\text{Sig} > 0,05$.

I. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh peneliti baik itu dari kuesioner dan sumber lain kemudian diolah dan dilakukan analisis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Data Kualitatif

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil jawaban kuesioner. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Arikunto (2010) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti bermaksud menggambarkan atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan Umar (2000).

Adapun bentuk umum persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + e \dots\dots\dots (A)$$

Keterangan :

Y = Komitmen Organisasi

X = Konflik Interpersonal

bX = Koefisien regresi variabel terkait.

a = Konstanta

e = Standard Error

J. Pengujian Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*. Hipo berarti kurang dari, sedangkan tesis berarti pendapat. Hipotesis dapat disimpulkan sebagai suatu pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan dan menghubungkan secara umum maupun khusus antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Hipotesis berfungsi untuk memberi suatu pernyataan berupa dugaan tentang hubungan tentatif antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial (uji t).

1. Uji t (parsial)

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-test . Menurut Ghozali (2011), Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Menurut Ghozali (2011) Uji T dilakukan dengan membandingkan signifikansi terhitung dengan tabel dengan ketentuan :

1. H_0 didukung dan H_a tidak didukung jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ untuk $\alpha = 0,05$
2. H_0 tidak didukung dan H_a didukung jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ untuk $\alpha = 0,0$

V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh konflik interpersonal terhadap dimensi komitmen, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Konflik interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Ketika konflik interpersonal tidak ditangani secara tepat dan bijaksana dapat berakibat langsung pada komitmen organisasi, sehingga akan menunjukkan komitmen organisasi yang rendah.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi pegawai terkait konflik interpersonal, sebaiknya dapat mengurangi konflik interpersonal yang terjadi baik antara pegawai dengan pemimpin maupun dengan sesama rekan kerja, sehingga tidak menurunkan komitmen pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
2. Saran bagi pegawai terkait dengan dimensi komitmen afektif, sebaiknya kepada para pegawai lebih bisa merasakan masalah organisasi menjadi bagian dari masalahnya juga, sehingga komitmen yang kuat akan tercipta terhadap Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

3. Saran bagi para pegawai terkait dengan dimensi komitmen Continuance, sebaiknya para pegawai tidak meninggalkan Kantor Dinas Kesehatan sehingga menjauhkan mereka dari konsekuensi yang akan didapat.
4. Saran bagi para pegawai berkaitan dengan dimensi komitmen normative, sebaiknya para pegawai meningkatkan kepercayaan terhadap nilai yang ada di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung untuk meningkatkan komitmen pada setiap pegawai.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Responden dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup sampel yaitu hanya pegawai tetap yang berstatus pegawai negeri sipil Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan untuk memperluas ukuran sampel penelitian seperti tenaga kerja honorer, dan pegawai non fungsional, sehingga tingkat generalisasi menjadi lebih tinggi.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih bervariasi dengan menambahkan variabel lainnya seperti reward, stres kerja dan kinerja

DAFTAR PUSTAKA

- Albdour, Ali, Abbaas., Altarawneh, Ikhlas. 2014. *Employee Engagement and Organizational Commitment: Evidence from Jordan*. International Journal of Business, Vol. 19(2).
- Allen, Natelie J., Meyer, John P. 1990. *The Measurement and Antecedents Of Affective, Continuance, and Normative Commitment Organization*. Journal Of Occupational Psychology, 63, 1-8.
- Dewi, A.A. Mas. Utami., Adnyani. I. Gusti Ayu Dewi. 2012. *Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Bali Marine Walk*.
- Elsayed. Elkhoully, S. M. 1996. Styles of Handling Personal Conflict in Egypt. United States, Africa, and the Gulf States, Cross Cultural Management: An International Journal, Vol. 3, No. 1, pp. 20-32.
- Ellyzar, Nova. Yunus, Mukhlis. Amri. 2017. *Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh*. Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah. ISSN 2302-0199 pp. 35-45.
- Erasmus, B., Van Wyk, M., & Schenk, H. 2001. South African Human Resource Management (2nd ed.). Cape Town: Juta & Company Ltd.
- Frone, Michael R. 2000. *Interpersonal Conflict at Work and Psychological Outcomes: Testing a Model Among Young Workers*. Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 5, No. 2, 246-255.
- Ghasemi, B., & Keshavarzi, R. 2014. *The relationship between organizational climate, organizational commitment and organizational citizenship behavior in a hospital environment*. Reef Resources Assessment and Management Technical Paper, 40(2), 759-773.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. John M. Ivansevich dan James H. Donnelly, Jr., dan Robert Konopaske. 2012. Organizations. New York: McGraw-Hill.

- Hameed, Abdul, Mhpl., Ramzan, Muhammad, MBA., Zubair, Hafiz M. Khasif, MBA., Ali, Ghazanfar, MBA., Arslan, Muhammad, MBA. 2014. *Impact of Compensation on Employee Performance (Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan)*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 5 No. 2; February 2014.
- Henry O. 2009. *Organizational Conflict and its effects on Organizational Performance*. Research Journal of Business Management, 2 (1): 16-24.
- Hotepo, OM., Asokere, AS., Abdul-Azeez, IA. & Ajemunigbohun, SA. (2010), *Empirical Study of the Effect of Conflict on Organizational Performance in Nigeria*, Business and Economics Journal, BEJ-15.
- Ivansevic, John M., Michael T. Matteson. 2002. *Organizational Behavior and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Ivansevic, John M., Robert Konopaske, dan Michael T. Matteson. 2008. *Organizational Behavior and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Jackqueline.K., Eunice, Mukolwe., Buyeke, Eliza., Wafula, Milka., Mussyoki, Joseph. 2014. *Effects of interpersonal conflict on organisational performance in selected hotels in Kisii town, Kenya*. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Vol. 4(1).
- Liu, S. B. 2006. *A study on the relationship between organizational commitment and working performance of life insurance salesmen in Taiwan*. Unpublished master's thesis, Fujen Catholic University, Taiwan.
- Kisamore, Jennifer L., Jawahae, I.M., Ligupri, Eric W., Mharapara, Tagonei L., Stone, Thomas H., 2010. *Conflict And Abusive Workplace Behaviors The Moderating Effects Of Social Competencies*. *Career Development International*. Vol. 15 No. 6, 2010 pp. 583-600 q. Emerald Group Publishing Limited 1362-0436 DOI 10.1108/13620431011084420.
- Martocchio, J.J. 1998. *Strategic Compensation*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- McMahon, B. 2007. *Organizational commitment, relationship commitment and their association with attachment style and locus of control*. MS Thesis, Georgia: Georgia Institute of Technology.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. 1991. A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media

- Nistorescu, T., 2006. Patterns And Strategies Of Interpersonal Conflicts Mediation During The Projects, University Of Craiova.
- Sevilla, Consuelo G. et. al 2007. Research Methods. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta: Bandung.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wehrich, H. 1992. Management: A global perspective, 11th edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J.
- Yeh, Heuryren., Hong, Dauchan. 2012. *The Mediating Effect of Organizational Commitment on Leadership Type and Job Performance*. The Journal of Human Resource and Adult Learning, Vol. 50.
- Zare, Elham. 2013. *Interpersonal Conflict: A Substantial Factor to Organizational Failure*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences May 2013, Vol. 3, No. 5.