

**JENIS-JENIS KONFLIK PADA KARYAWAN
MEDICAL REPRESENTATIVE DI PERUSAHAAN
FARMASI “PH” SEMARANG**

SKRIPSI

PARAHITA PUTRI WIBA

09.40.0062



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2013

**JENIS-JENIS KONFLIK PADA KARYAWAN
MEDICAL REPRESENTATIVE DI PERUSAHAAN
FARMASI “PH” SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

PARAHITA PUTRI WIBA

09.40.0062



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna

Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

1 November 2013

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan,

Dr. Kristiana Haryanti, M.Si

Dewan Penguji


1. Drs. D. P. Budi Susetyo, M. Si. _____
2. Damasia Linggarjati Novi, S. Psi., MA. _____
3. Dra. M. Yang Roswita, M. Si. _____

HALAMAN PERSEMBAHAN



*“Ku persembahkan karyaku ini untuk Tuhan Yesus
serta Bunda Maria yang selalu menyertai karya ini
dan juga ku persembahkan untuk Ibu dan kakak
juga untuk alm. Ayah yang tercinta, sahabat,
teman, pacar, dan semuanya yang sudah
mendukung dan memberi semangat.”*

MOTTO

The logo of Universitas Katolik Soegarda Pradiksha is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield, there is a stylized white cross above a white lotus flower. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written in yellow on the top half of the shield, and "SOEGARDA PRADIKSHA" is written in yellow on the bottom half.

Impian akan terwujud apabila disertai dengan usaha keras, berdoa, bermimpi dan dukungan dari orang sekitar. Karena apa yang kita kerjakan dengan usaha keras dan berdoa saat ini akan berbuahnya untuk kemudian hari Tak ada yang sia-sia dimata Tuhan apabila kita juga selalu bersyukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan banyak petunjuk, kekuatan, dan kemudahan untuk menyelesaikan penelitian ini. Peneliti bersyukur karena dapat menyelesaikan penelitian ini dan berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk adek-adek atau berguna untuk penelitian selanjutnya. Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga Besar Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapranata Semarang, terkhusus itu Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.si sebagai Dekan Fakultas Psikologi UNIKA Soegijapranata
2. Yth. Bapak D.P. Budi Susetyo, M.Si , selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penyusunan skripsi ini, yang telah begitu sabar dan penuh perhatian dalam memberikan dukungan, bimbingan, petunjuk, ilmu serta saran-saran kepada peneliti disela kesibukan beliau.
3. Yth. Ibu Cristine Wibowo, S.Psi., M.Si , selaku dosen wali dari peneliti yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, saran, kritik, pengarahan, dan perhatian dari peneliti masa kulian sampai penyusunan skripsi ini.

4. Dosen-dosen serta staf Fakultas Psikologi yang sudah memberikan ilmu serta membantu peneliti dalam memberikan masukan dan menjelaskan skripsi yang dilakukan.
5. Keluarga yang sudah mendukung dan memberikan semangat terutama untuk ibu dan kakak yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk Alm. Ayah yang sudah membesarkan peneliti.
6. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan memberi semangat, motivasi dan memberi bantuan untuk peneliti seperti Agung dan Eli yang membantu mencari subjek, juga kepada Nurul, Ocha, Niken, Dinda, Tiwi, Vicky, Oce, Yosua, Edwin, dan Dito.
7. Kepada LPT Soegijapranata, konsultan yang memberi dukungan, semangat dan memberikan penjelasan yang berguna untuk skripsi ini, untuk asisten yang tidak bisa disebut satu-satu atas pengertian, perhatian, dukungan dan semangatnya membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Perusahaan yang sudah memperbolehkan peneliti mengambil data dan melakukan penelitian diperusahaan tersebut.

Peneliti

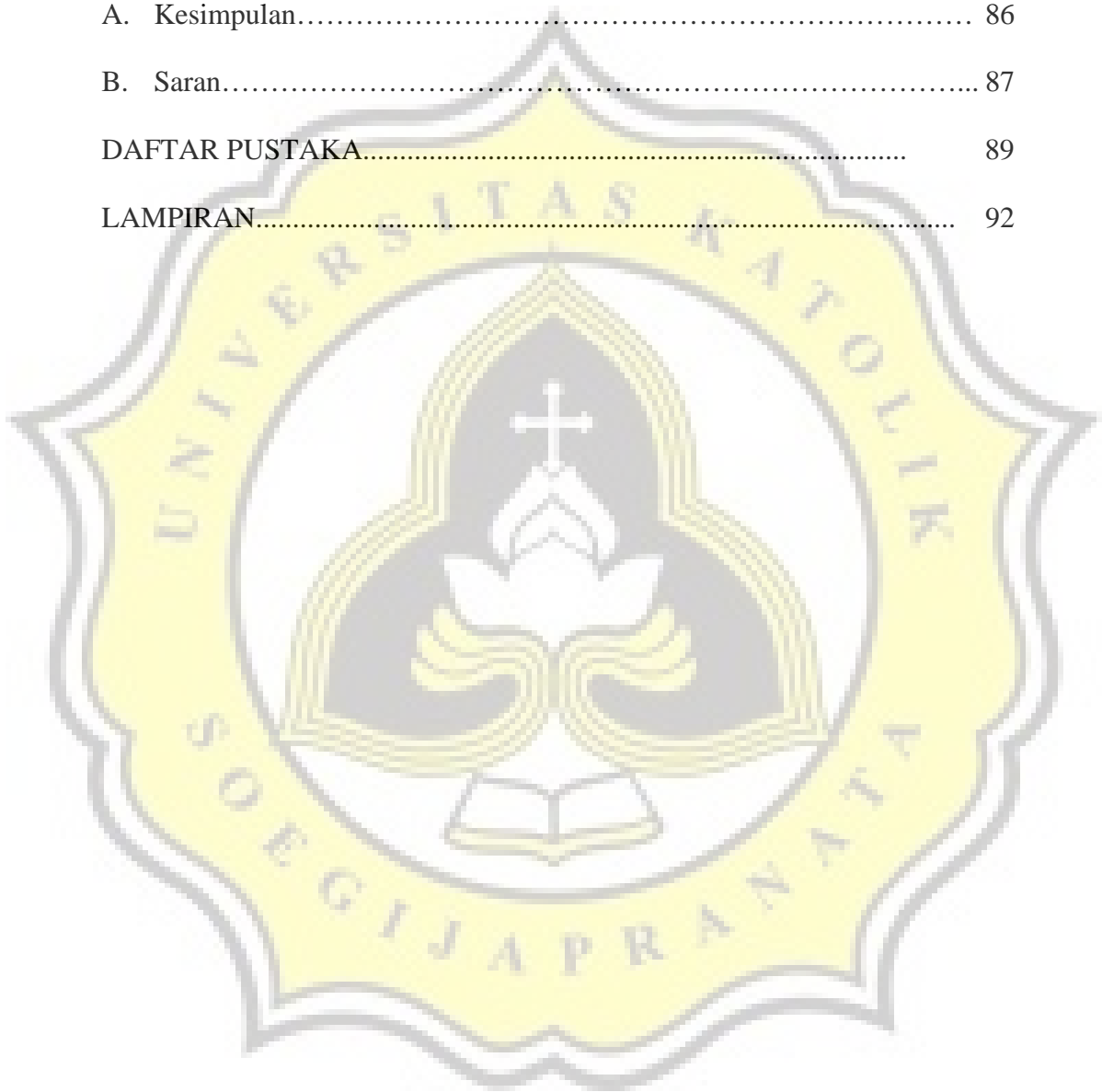
Parahita Putri Wiba

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	12
C. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	14
A. Konflik.....	14
1. Pengertian Konflik.....	14
2. Faktor- Penyebab Konflik.....	16

3. Dampak Konflik.....	22
4. Jenis Konflik.....	26
B. Medical Representative.....	36
1. Pengertian Medical Representative.....	36
2. Tugas Medical Representative.....	37
C. Kerangka Teori.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Metode Penelitian yang digunakan.....	44
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	45
C. Definisi Operasional.....	46
D. Subjek Penelitian.....	47
1. Populasi.....	47
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
E. Metode Pengumpulan Data.....	48
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	49
G. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV PELAKSANAAN PENELITIAN.....	53
A. Orientasi Kancah Penelitian.....	53
B. Persiapan Penelitian.....	54
C. Pelaksanaan Penelitian.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Komposisi subjek penelitian.....	57

2. Hasil Penelitian Deskriptif.....	59
B. Pembahasan.....	67
BAB VI PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92



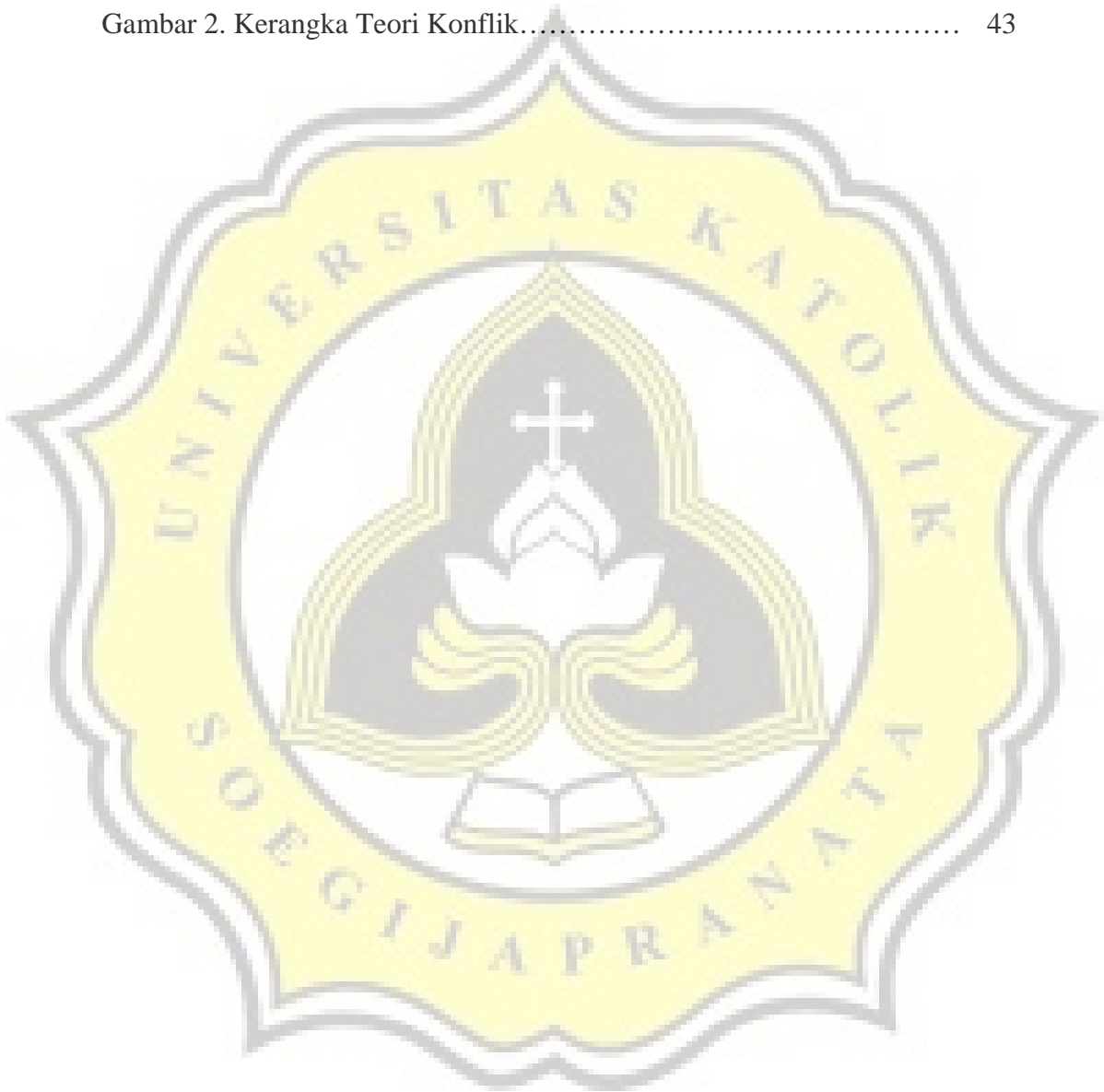
DAFTAR TABEL

TABEL 1. Jumlah Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
TABEL 2. Jumlah Subyek Berdasarkan Usia.....	57
TABEL 3. Jumlah subyek berdasarkan Lama Kerja.....	58
TABEL 4. Jumlah subyek berdasarkan Status Pendidikan.....	58
TABEL 5. Konflik Dalam Diri Individu.....	59
TABEL 6. Konflik Antar Individu.....	62
TABEL 7. Konflik Antar Individu dengan Kelompok.....	64
TABEL 8. Konflik Antar Kelompok dalam Organisasi yang Sama.....	65
TABEL 9. Konflik Dengan Organisasi.....	66



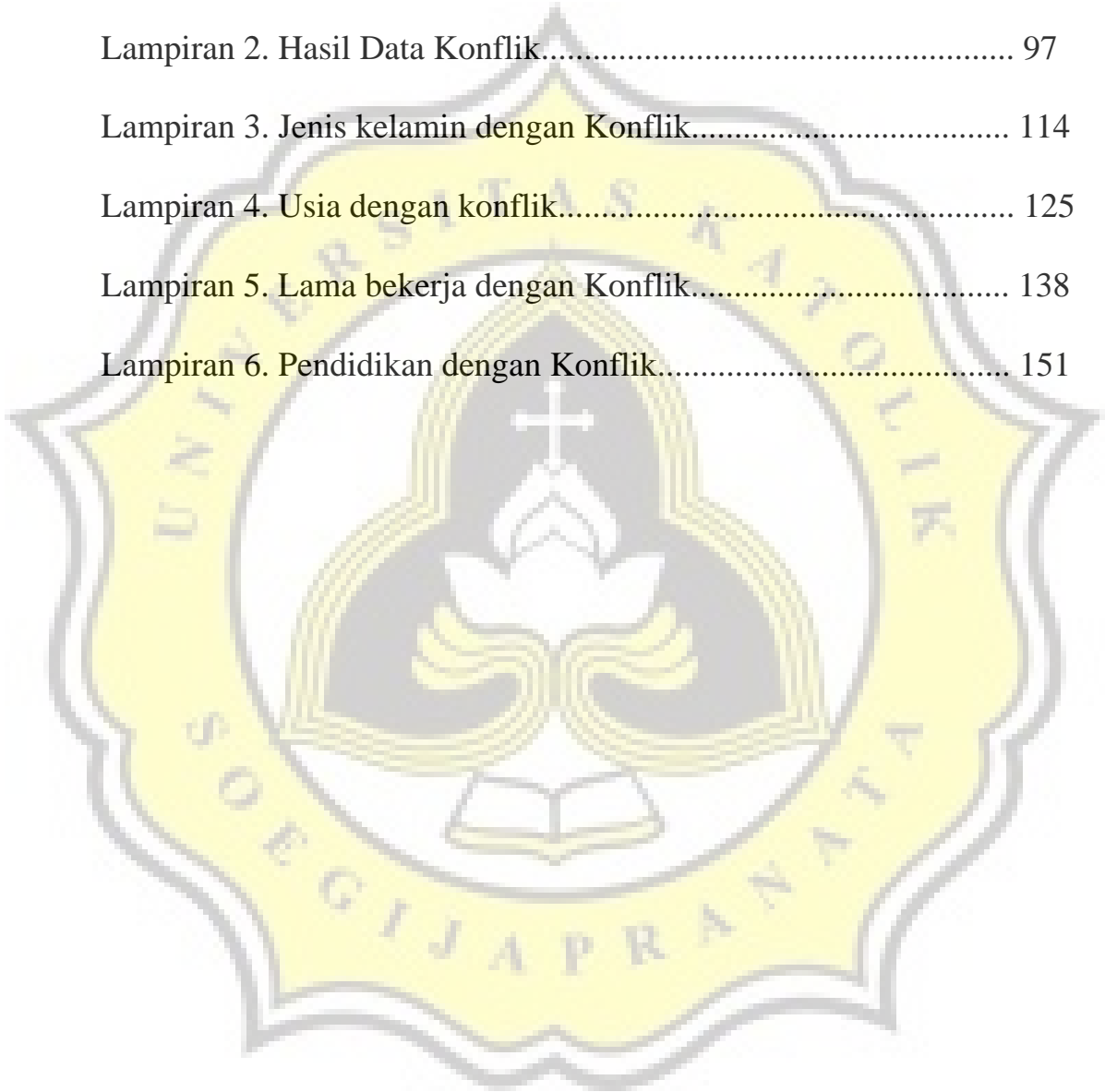
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja.....	6
Gambar 2. Kerangka Teori Konflik.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	94
Lampiran 2. Hasil Data Konflik.....	97
Lampiran 3. Jenis kelamin dengan Konflik.....	114
Lampiran 4. Usia dengan konflik.....	125
Lampiran 5. Lama bekerja dengan Konflik.....	138
Lampiran 6. Pendidikan dengan Konflik.....	151



Jenis-Jenis Konflik Pada Karyawan *Medical Representative* Di Perusahaan Farmasi “Ph” Semarang

Parahita Putri Wiba
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis-jenis konflik yang terjadi pada karyawan *medical representative* di perusahaan farmasi PH yang didasarkan pada data demografi yang ada. Konflik merupakan kondisi dimana setiap individu atau kelompok yang memiliki ketidaksesuaian nilai, tujuan, pendapat, dan persepsi yang setiap orang berbeda-beda karakter kepribadiannya. Subjek penelitian ini adalah *medical representative* di Perusahaan Farmasi PH Semarang dengan jumlah 32 subjek. Alat ukur penelitiannya menggunakan metode Deskriptif dimana peneliti hanya menggambarkan atau mendeskripsikan saja gejala konflik dan konflik apa yang sedang terjadi di perusahaan tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa konflik yang sering terjadi adalah konflik dengan divisinya berupa saling menjatuhkan satu sama lainnya, konflik peran berupa sulitnya dalam mengatur waktu jam kerja, Konflik kelompok dengan organisasi yang sama berupa konflik dengan divisi lain yang bersaing dalam menjual produk yang memiliki produk yang sama kandungannya. Konflik dengan perusahaan berupa sistem manajemen yang kacau, Konflik antar individu berupa konflik dengan orang lain, konflik yang terjadi atasan yang selalu menuntut dan konflik tujuan dalam diri sendiri yang mengalami konflik dirinya merasa jenuh dalam bekerja. Konflik secara demografi, pada jenis kelamin mengalami perbedaan konflik perempuan mengalami konflik peran dan laki-laki konflik individu dengan kelompok. Usia 17 tahun-21 tahun dan usia 22 tahun-26 tahun sama-sama mengalami konflik peran sedangkan lebih dari 27 tahun mengalami konflik individu dengan kelompok. Lama kerja kurang dari 1 tahun dan lebih dari 2 tahun bekerja sama-sama mengalami konflik antar kelompok dengan organisasi sedangkan 1 tahun – 2 tahun mengalami konflik antar kelompok dengan organisasi yang berbeda. Pendidikan SMK konflik peran, SMA dan S1 mengalami konflik antar individu dengan kelompok sedangkan D3 konflik antar individu.

Keyword: Jenis-jenis konflik *medical representative*