

Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Budaya Organisasi CV. Barutama Samarinda

Dhian Yudha Prayoga¹

Lia Rosliana², Hanik Atum Muzayanah², dan Diana Imawati²

¹ Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

² Dosen Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

Email : dhianyudha@untag-smd.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara konflik interpersonal dengan budaya organisasi. Dan hasil yang diperoleh adalah signifikan antara konflik interpersonal dengan budaya organisasi, yaitu semakin tinggi konflik interpersonal maka semakin rendah budaya organisasinya.

Penelitian ini dilakukan kepada, karyawan dan karyawan CV. BARUTAMA Samarinda dengan jumlah 85 orang dari total populasi sebanyak 120 orang karyawan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan spesifikasi jumlah frekuensi karyawan laki-laki sebanyak 81 orang atau 91,30% dan jumlah frekuensi karyawan perempuan sebanyak 4 orang atau 4,70%.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistic Packade for Social Science*) 14 *for windows*. Hasil uji hipotesis menggunakan *Rank Spearman* (R) sebesar -0,414 dan p sebesar 0,000. Dengan hasil uji asumsi normalitas sebaran terhadap variabel budaya organisasi menghasilkan nilai $Z = 0,689$ dan $p = 0,729$ ($p > 0,05$). Dan Hasil uji asumsi normalitas sebaran terhadap variabel konflik interpersonal menghasilkan nilai $Z = 0,518$ dan $p = 0,951$ ($p > 0,05$). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh antara konflik interpersonal dengan budaya organisasi.

Kata Kunci : konflik interpersonal. budaya organisasi

ABSTRACT

This study aims to determine whether there was an effect of interpersonal conflict with the organization's culture. And the results obtained are significant between interpersonal conflict with the culture of the organization, ie the higher the lower the interpersonal conflict organizational culture.

This study was conducted to, employees and employee CV. BARUTAMA Samarinda with number 85 out of a total population of over 120 employees by using purposive sampling method, with the specification of the number of frequency of male employees as many as 81 people or 91.30% and the number of frequency of female employees by 4 people or 4.70%.

Data analysis was performed using SPSS (Statistics for Social Science packade) 14 for windows. The results of hypothesis testing using Spearman Rank (R) of -0.414 and $p = 0,000$. With the assumption of normality distribution test results against organizational culture variables generate value $Z = 0.689$ and $p = 0.729$ ($p > 0.05$). And the assumption of normality distribution test results to variable interpersonal conflicts generate value $Z = 0.518$ and $p = 0.951$ ($p > 0.05$). It can be concluded that there is the influence of interpersonal conflict with the organization's culture.

Keywords : *Interpersonal conflict, organizational culture*

PENDAHULUAN

Di dalam suatu organisasi dan industri sangat berkaitan erat dengan unsur manusia yang memegang suatu peranan penting selain unsur teknologi, tanpa adanya sumber daya manusia maka unsur teknologi juga tidak dapat berjalan dengan semestinya. Banyak faktor yang bisa menyebabkan kemajuan ataupun kemunduran suatu organisasi industri dan salah satu faktor terpenting tersebut adalah dari sumber daya manusianya itu sendiri serta kontribusi apa yang dapat diberikan terhadap organisasi.

faktor manusia merupakan faktor puncak dari berjalannya suatu sistem keorganisasian dan perindustrian baik itu dalam skala kecil, menengah, atau besar semua itu membutuhkan yang namanya faktor sumber daya manusia. Namun, bagaimana bila didalam suatu organisasi dan industri faktor sumber daya manusia ini mengalami konflik antar personal atau antar individu yang satu dengan individu yang lainnya. Banyak hal yang tidak diketahui oleh kebanyakan orang tentang suatu organisasi baik itu organisasi besar maupun organisasi yang kecil dalam hal ini adalah organisasi yang ada di dalam sebuah perusahaan atau yang biasanya disebut juga dengan serikat pekerja.

Serikat pekerja ini memang sengaja dibentuk oleh para pekerja atau karyawan di dalam suatu

perusahaan tertentu. Dan dalam tujuannya membentuk suatu sistem keorganisasian dimana didalamnya terdapat struktur organisasi yang terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris, bendahara, divisi-divisi, kordinator dari masing-masing divisi serta para anggota. Biasanya serikat pekerja ini dibentuk agar mewakili suara atau keluhan para pekerja dalam suatu perusahaan agar dapat ditindak lanjuti.

Namun, seiring berjalannya waktu, di dalam tubuh organisasi tak jarang terjadi konflik karena dalam hal ini gesekan ide atau pendapat antar satu anggota dengan anggota lainnya sering kali terjadi, sehingga mudah sekali menyebabkan timbulnya konflik dalam tubuh internal organisasi tersebut.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia seringkali dituntut untuk diperhatikan, sebab yang terjadi adalah timbulnya konflik yang dapat menjadi semakin membesar dan meluas bisa terjadi di dalam organisasi tersebut apabila konflik itu hanya didiamkan atau dibiarkan terus terjadi, baik itu konflik secara *eksternal* maupun *internal* organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas koordinasi dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan guna tercapainya tujuan serta keberhasilan dalam suatu pencapaian hasil akhir. Semakin besar suatu organisasi maka akan

semakin cenderung menjadi kompleks keadaannya. Kompleksitas ini menyangkut berbagai hal seperti kompleksitas alur informasi, kompleksitas komunikasi, kompleksitas pembuatan keputusan, kompleksitas pen delegasian wewenang dan berbagai kompleksitas lainnya.

Kompleksitas yang lain adalah yang berhubungan dengan sumber daya manusianya itu sendiri. Sehubungan dengan sumber daya manusia ini dapat diidentifikasi pula dari berbagai kompleksitas jabatan, tugas, kedudukan dan status, hakl dan wewenang, dan kompleksitas lainnya. Kompleksitas ini merupakan sumber potensial untuk terjadinya konflik terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia, dimana dengan berbagai latar belakang yang berbeda yang mempunyai tujuan dan motivasi dalam bekerja.

Konflik interpersonal diantara anggota sesama organisasi yang syarat akan seringnya terjadi konflik dikarenakan perbedaan pendapat, ide serta pandangan. Hal ini merupakan kompleksitas dan dinamika yang biasa terjadi dalam suatu organisasi yang dapat menyebabkan perpecahan dan berdampak pada suatu budaya organisasi. Sedangkan budaya masing-masing organisasi itu berbeda, tergantung dari kesepakatan bersama yang telah dirapatkan oleh seluruh anggota yang terkait di dalam organisasi tersebut. Biasanya budaya ini tercantum dalam AD-

ART (Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga). Dalam AD-ART ini tercantum berbagai hal yang menyangkut tentang keanggotaan dan juga hal-hal yang berkaitan dengan masa jabatandalam suatu periode tertentu. Namun, ada kalanya AD-ART ini dapat kembali direvisi atau diperbaharui dengan atas persetujuan seluruh anggota yang terlibat didalamnya.

Aturan-aturan tersebut biasanya dibuat berdasarkan pengalaman yang pernah terjadi di dalam organisasi, oleh sebab itu dalam pembuatannya seluruh anggota dilibatkan dan disetujui bersama. Dan apabila ada anggota organisasi yang melanggar, maka akan mendapat ganjaran yang sesuai dengan aturan yang telah dilanggarnya. Setiap organisasi yang berbeda memiliki kebudayaan yang berbeda pula, dimana budaya ini dapat mempengaruhi semua aspek dalam organisasi dan perilaku anggotanya baik secara individual maupun secara kelompok. Budaya sistem sosial atau organisasi mempengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja dan organisasi. Semakin baik kebudayaan yang dimiliki maka semakin baik pula kinerja dan anggota organisasi tersebut, dan juga biasanya semakin tinggi tingkat kebudayaan organisasi maka akan semakin tinggi kredibilitas organisasinya.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas dapat dibuat

rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah konflik interpersonal dapat mempengaruhi keadaan internal dari kebudayaan organisasi tersebut?

LANDASAN TEORI

Budaya Organisasi

Dalam kehidupan sehari-hari seseorang tidak akan terlepas dari lingkungannya. Kepribadian seseorang akan dibentuk pula oleh lingkungannya dan agar kepribadian tersebut mengarah kepada sikap dan perilaku yang positif tentunya harus didukung oleh suatu norma yang diakui tentang kebenarannya dan dipatuhi sebagai pedoman dalam bertindak. Pada dasarnya manusia atau seseorang yang berada dalam kehidupan organisasi berusaha untuk menentukan dan membentuk sesuatu yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak, agar dalam menjalankan aktivitasnya tidak berbenturan dengan berbagai sikap dan perilaku dari masing-masing individu. Sesuatu yang dimaksud tidak lain adalah budaya dimana individu berada, seperti nilai, keyakinan, anggapan, harapan dan sebagainya. Glaser et al. (1987); Budaya organisasi seringkali digambarkan dalam arti yang dimiliki bersama. Pola-pola dari kepercayaan, simbol-simbol, ritual-ritual dan mitos-mitos yang berkembang dari waktu ke waktu dan berfungsi sebagai perekat yang menyatukan organisasi. Beraneka ragamnya bentuk organisasi atau

perusahaan, tentunya mempunyai budaya yang berbeda-beda hal ini wajar karena lingkungan organisasinya berbeda-beda pula misalnya perusahaan jasa, manufaktur dan trading. Hofstede (1986:21); Budaya merupakan berbagai interaksi dari ciri-ciri kebiasaan yang mempengaruhi kelompok-kelompok orang dalam lingkungannya. Menurut Beach (1993:12); Kebudayaan merupakan inti dari apa yang penting dalam organisasi. Seperti aktivitas memberi perintah dan larangan serta menggambarkan sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan yang mengatur perilaku anggota. Jadi budaya mengandung apa yang boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan sehingga dapat dikatakan sebagai suatu pedoman yang dipakai untuk menjalankan aktivitas organisasi. Pada dasarnya Budaya organisasi dalam perusahaan merupakan alat untuk mempersatukan setiap individu yang melakukan aktivitas secara bersama-sama. Kreitner dan Kinicki (1995:532); mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah perekat social yang mengingat anggota dari organisasi. Nampaknya agar suatu karakteristik atau kepribadian yang berbeda-beda antara orang yang satu dengan orang yang lain dapat disatukan dalam suatu kekuatan organisasi maka perlu adanya perekat sosial.

Pendapat Bliss (1999) mengatakan bahwa didalam budaya terdapat kesepakatan yang mengacu pada suatu sistem makna secara bersama, dianut oleh anggota organisasi dalam membedakan organisasi yang satu dengan yang lainnya. Lain halnya dengan Robbins

(1996:289); budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, dan merupakan suatu sistem makna bersama. Mengingat budaya organisasi merupakan suatu kesepakatan bersama para anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga mempermudah lahirnya kesepakatan yang lebih luas untuk kepentingan perorangan. Keutamaan budaya organisasi merupakan pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang melibatkan diri dalam suatu kegiatan organisasi. Secara individu maupun kelompok seseorang tidak akan terlepas dengan budaya organisasi dan pada umumnya mereka akan dipengaruhi oleh keaneka ragaman sumber-sumber daya yang ada sebagai stimulus seseorang bertindak Kartono (1994 :138); mengatakan bahwa bentuk kebudayaan yang muncul pada kelompok-kelompok kerja di perusahaan-perusahaan berasal dari macam-macam sumber, antara lain : dari stratifikasi kelas sosial asal buruh – buruh/pegawai, dari sumber-sumber teknis dan jenis pekerjaan, iklim psikologis perusahaan sendiri yang diciptakan oleh majikan, para direktur dan manajer-manajer yang melatarbelakangi iklim kultur buruh-buruh dalam kelompok kecil-kecil yang informal. Hidayat (2002);

we were all born of human beings and then grew up by social upbringing with culture environment. Since cultures always process plural nation language, tradition and religion are indispensably diverse. Molenaar (2002), Kotter dan Heskett (1992); Budaya mempunyai

kekuatan yang penuh, berpengaruh pada individu dan kinerjanya bahkan terhadap lingkungan kerja. Buchanan dan Huczyski (1997:518); elemen-elemen budaya organisasi atau perusahaan adalah nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan, pendapat-pendapat, sikap-sikap dan norma-norma. Berbagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang tentunya berbeda-beda dalam bentuk perilakunya. Dalam organisasi implementasi budaya dirupakan dalam bentuk perilaku artinya perilaku individu dalam organisasi akan diwarnai oleh budaya organisasi yang bersangkutan. Arnold dan Feldman (1986:24); perilaku individu berkenaan dengan tindakan yang nyata dilakukan oleh seseorang dapat diartikan bahwa dalam melakukan tindakan seseorang pasti akan tidak terlepas dari perilakunya.

Konflik Interpersonal

Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antar individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi (Wijono, 2011). Johnson dan Johnson (dalam Dayakisni & Hudaniah, 2009) mengatakan konflik interpersonal adalah konflik antar pribadi adalah suatu situasi dimana tindakan seseorang berakibat menghalangi, menghambat, mengganggu tindakan orang lain. Dari pendapat tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa konflik interpersonal adalah pertentangan kepentingan yang

terjadi antar individu dalam suatu organisasi.

Johari window, konflik interpersonal adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan timbulnya konflik interpersonal, yaitu;

- a. Kesalahpahaman persepsi (*misperception*)
- b. Kesalahpahaman pendapat (*misopinion*)
- c. Kesalahan dalam memahami (*misunderstanding*)
- d. Kesalahan dalam berkomunikasi (*miscommunication*)
- e. Perbedaan Tujuan (*different goal*)
- f. Perbedaan nilai-nilai (*values different*)
- g. Latar belakang budaya (*culture background*)
- h. Sosial Ekonomi (*social economic*)
- i. Dan sifat-sifat pribadi (*personality traits*)

HIPOTESIS

1. Konflik interpersonal mempengaruhi budaya organisasi.
2. Budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku individu maupun kelompok.

Dan dapat diambil hipotesa bahwa adanya pengaruh konflik antar individu (*interpersonal conflict*) terhadap budaya organisasi, sehingga dapat menjadi faktor timbulnya budaya-budaya baru didalam tubuh internal organisasi baik itu dalam skala kecil, menengah atau besar. Hal tersebut tidak terlepas dari masing-masing anggota yang secara keseluruhan memiliki kepribadian serta kepentingan yang berbeda-beda pula. Selain itu, budaya organisasi

secara tidak langsung juga turut mempengaruhi baik itu perilaku individu maupun kelompok.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasional, yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivism* yang dalam pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Identifikasi Variabel

- a. Variabel bebas : Budaya organisasi
- b. Variabel terikat :: Konflik Interpersonal.

Definsi operasional

- a. Budaya organisasi : adalah perekat sosial yang mengikat anggota organisasi secara bersama-sama.
- b. Konflik Interpersonal adalah konflik yang erat kaitannya dengan individu dalam suatu kelompok atau organisasi.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat statistic atau kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Serta studi korelasional yaitu dengan menggunakan pendekatan survey dimana pendekatan penelitian dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Tetapi, data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari

populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

karyawan perusahaan yang dipakai sebagai obyek penelitian. Perusahaan yang dimaksud adalah CV. BARUTAMA SAMARINDA sebanyak 85 orang yang memenuhi kriteria korespondensi dari total populasi sebanyak 120 orang dengan persentase laki-laki sebanyak 81 orang (95,30%) dan wanita sebanyak 4 orang (4,70%).

Alat dan Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan alat yaitu kuesioner yang telah disiapkan dimana responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan persepsinya (pertanyaan tertutup). Pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala likert yang telah dimodifikasi menjadi 4 kategori penilaian untuk setiap jawaban yang bergerak dari angka 1-4 dalam bentuk pernyataan, yaitu;

1. Item favorable : SS (Sangat Setuju) skor 4, S (Setuju) skor 3, TS (Tidak Setuju) skor 2, STS (Sangat Tidak Setuju) skor 1.
2. Item Unfavorable : SS (Sangat Setuju) skor 1, S (Setuju) skor 2, TS (tidak Setuju) skor 3, STS (Sangat Tidak Setuju) skor 4.

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisa regresi sederhana. Penggunaan regresi sederhana ini digunakan untuk dapat meramalkan

hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis uji statistic nonparametric, yaitu menggunakan korelasi *product moment* dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package of Social Science.*) 13 for windows.

Hasil Penelitian

a. Hasil Uji Normalitas

1. Hasil uji normalitas sebaran variabel budaya organisasi menghasilkan nilai $Z = 0,689$ dan $p = 0,729$ ($p > 0,05$). Hasil uji berdasarkan kaidah menunjukkan sebaran butir-butir budaya organisasi adalah normal.
2. Hasil uji normalitas terhadap variabel konflik interpersonal menghasilkan nilai $Z = 0,518$ dan $p = 0,951$ ($p > 0,05$). Hasil uji berdasarkan kaidah menunjukkan sebaran butir-butir konflik interpersonal adalah normal.
3. Dari hasil uji normalitas antara variable budaya organisasi dan konflik interpersonal dapat disimpulkan bahwa terjadinya konflik interpersonal dalam organisasi tersebut tinggi dikarenakan rendahnya budaya organisasi.

b. Hasil Uji Linearitas

Hasil uji asumsi linieritas antara budaya organisasi dengan konflik interpersonal mempunyai nilai *linearity* $F = 20,662$ dan $p = 0.000 > 0.05$ yang berarti hubungan dinyatakan linier.

c. Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji analisis *korelasi product moment* yaitu didapatkan dengan nilai $R = -0,414$ dan $P = 0,0000$, maka hasil uji hipotesis dinyatakan signifikan. Dan dapat diartikan bahwa memang menunjukkan ada pengaruh konflik interpersonal dengan budaya organisasi.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tersebut dapat diperoleh data dengan menggunakan hasil uji statistik nilai *linearity* $F = 20,662$ dan $P = 0,0000 < 0,05$ yang berarti koefisien regresi signifikan (linear), atau konflik interpersonal berpengaruh terhadap budaya organisasi. Linearitas tersebut juga didukung dengan korelasi antara variabel budaya organisasi yang menunjukkan angka $-0,414 (<0,005)$ yang berarti budaya organisasi yang dimiliki sangat rendah dan variabel konflik interpersonal menunjukkan angka $1 (>0,005)$ yang berarti tingkat konflik interpersonalnya sangat tinggi. Selain itu, hal tersebut juga sesuai dengan hipotesis dan landasan teori yang menyatakan bahwa memang ada pengaruh antara konflik interpersonal dengan budaya organisasi.

Berdasarkan hasil dari tinjauan dengan menggunakan kategori skor skala, maka diperoleh persentase 51,76 % karyawan CV. BARUTAMA SAMARINDA memiliki tingkat konflik interpersonal yang tinggi dengan jumlah frekuensi karyawan mencapai 44 orang. Hal tersebut senada dengan kategori skala pada sebaran budaya

organisasi yang sangat rendah dengan persentase 30,58 % dengan jumlah frekuensi mencapai 26 orang dan 27,05 % termasuk kategori rendah dan sedang dengan jumlah frekuensi terbagi rata yaitu sebanyak 23 orang.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh terhadap budaya organisasi. Dan kecenderungan terjadinya konflik interpersonal dalam kategori ini sangat tinggi dengan didukung kategori budaya organisasi yang rendah. Dan hal tersebut dapat ditimbulkan oleh banyak faktor baik itu dalam skala kecil, sedang, dan besar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa memang benar ada pengaruh antara konflik interpersonal dengan budaya organisasi. Semakin tinggi konflik interpersonal yang terjadi maka semakin rendah budaya organisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, D., 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi: Modal Kepemimpinan*.

Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

- Arishanti. Klara Inanta. 2007. *BudayaHasibuan. Malayu. S.P. 2009. Manajemen Organisasi, Komitmen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Bumi Aksara. Karyawan. Jurnal Psikologi.*
- Fakultas Psikologi Universitas Henry. Adolf. Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Dan Produktivitas Kerja Gunadarama. Depok, Jawa Barat. *Karyawan. Jurnal Psikologi.*
- Gusrini. Vivi,. 2005. Pemecahan Konflik Interpersonal Pada Remaja Populer. *Jurnal Psikologi. Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran. Universitas Sumatera Utara*
- Koesmono. H.Teman. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya
- Hadi. Sutrisno. *Cetakan pertama 1991. Analisis BUtir Untuk Instrumen.* Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Hartanti. Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Kompetensi Interpersonal pada Pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Diponegoro (UKM Undip). *Jurnal Psikologi. Program studi psikologi fakultas kedokteran Universitas Diponegoro.*
- Latifah. Lenny. Peran Ketua Dalam Menangani Konflik Interpersonal Dalam Organisasi. *Jurnal Psikologi*
- Mangkunegara. A.A. Anwar Prabu & Latuconsina. Nurmansyah. Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosi Dan

- Kinerja Pegawai Pemerintah Provinsi Silalahi. Betty Yuliani. 2008. Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Psikologi*. Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Munandar. A.S. 2010. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 2001.
- Purwoko. Budi. Hariastuti, Retno Tri. Pengembangan Paket Pelatihan menyelesaikan Konflik Interpersonal Secara Konstruktif Bagi Siswa SMA. *Jurnal Psikologi*. Staff Pengajar Prodi BK FIP UNESA.
- Rahayu. Sri. 2013. Konflik Interpersonal Karyawan PT. PLN (PERSERO) Rayon Rantau Yang Dipimpin Oleh Manajer Junior. *Jurnal Psikologi*. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Riani. A.L. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Syam. Nina.W. 2012. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Wijono. Sutarto 2010. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Wilson. Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Wursanto. L.G. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

