**Latar Belakang**

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karaktersitik yang beragam. Kehidupan manusia memang tidak terlepas dari konflik mengingat, manusia memiliki banyak sekali perbedaan satu sama lain seperti perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama dan kepercayaan bahkan tidak jarang manusia memiliki perbedaan pemikirian dan pendapat. Perbedaan dapat menjadi sumber potensial dari timbulnya konflik dalam kehidupan manusia (Wirawan, 2010). Di Indonesia sendiri kuantitas dan kualitas konflik cenderung meningkat serta dapat terjadi pada setiap bidang kehidupan masyarakat (Wirawan, 2010). Pada bidang kehidupan sosial misalnya, kerusuhan yang terjadi pada bulan November 2012 di Lampung Selatan antara kelompok pendatang etnis Bali dan penduduk asli lampung yang berdampak pada tewasnya belasan orang dan berbagai kerugian material menunjukkan bahwa Indonesia dengan masyarakat yang heterogen sangat berpotensi menimbulkan konflik sosial yang merugikan apabila tidak segera diatasi dan dicarikan solusinya (<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/1619/1/Bentrok.di.Lampung.Selatan>, diakses tanggal 2 Januari 2013).

Disisi lain konflik juga dapat memberikan pengaruh positif pada pihak-pihak yang berkonflik. Berdasarkan pandangan interaksionis atau pluralis, pihak-pihak tertentu akan berusaha menstimuli dan menciptakan konflik apabila diketahui kelompok bersifat statis, apatis dan tidak tanggap terhadap perubahan dan inovasi (Robbins dalam Wahyudi, 2011). Konflik semacam ini banyak terjadi dalam bidang industri dan organisasi. Munculnya konflik dalam dunia organisasi dapat mendorong pihak-pihak yang berkonflik untuk melakukan usaha-usaha penyelesaian konflik dengan menciptakan inovasi, kreatif, cepat beradaptasi dan kritis yang pada akhirnya meningkatkan ketrampilan masing-masing individu dalam berorganisasi apabila konflik tersebut dapat dikelola atau diselesaikan dengan baik (Wahyudi, 2011). Meski begitu pada dasarnya konflik di dalam organisasi saat ini dipandang sebagai hal yang tidak dapat dihindarkan karena individu dan kelompok saling bergantung dalam mencapai tujuan sehingga apabila konflik tidak dikendalikan secara efektif akan menimbulkan pengaruh yang buruk pada kinerja organisasi. Menurut Wirawan (2010) apabila organisasi tidak mampu mengelola konflik dengan baik maka akan menyebabkan menurunnya produktivitas kerja, merusak hubungan dan komunikasi di dalam organisasi, merusak sistem organisasi, menurunkan mutu pengambilan keputusan, menimbulkan sikap dan perilaku negatif di dalam organisasi serta mempengaruhi kondisi kesehatan pihak-pihak yang berkonflik. Oleh karena itu individu-individu di dalam organisasi perlu menguasai pengetahuan dan ketrampilan mengenai pengelolaan atau manajemen konflik agar dapat bermanfaat guna mendorong perubahan dan inovasi serta tidak menghambat tujuan organisasi. Menurut Pescuric (dalam Wirawan, 2010) manajemen konflik merupakan urutan ke tujuh dari sepuluh prioritas utama kegiatan seorang manajer dalam memimpin perusahaan. Sedangkan Meyer (dalam Wirawan, 2010) menjelaskan bahwa minimal 20% dari waktu pemimpin dalam suatu organisasi digunakan untuk menyelesaikan konflik, diantaranya konflik antara pemimpin dan anggotanya, konflik di antara anggota organisasi dan konflik anggota organisasi dan pihak di luar organisasi.

Masalah-masalah yang menimbulkan konflik yang dihadapi organisasi pada umumnya juga terjadi pada organisasi sosial, organisasi yang berorientasi pada laba dan organisasi pendidikkan serta organisasi kemahasiswaaan (Wahyudi, 2011). Pada organisasi kemahasiswaan misalnya, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Rochmat Wahab, menyatakan bahwa konflik antar Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) menjadi awal pencetus potensi konflik antar mahasiswa, oleh karena itu penempatan para pembina di organisasi maupun UKM Kampus sangat diperlukan agar organisasi kampus dapat benar-benar menjalankan fungsi dan perannya ([http://kampus.okezone.com/read/2012/10/15/373/ 704184/rektor-uny-konflik-antar-ukm-pencetus-tawuran-di-kampus](http://kampus.okezone.com/read/2012/10/15/373/%20704184/rektor-uny-konflik-antar-ukm-pencetus-tawuran-di-kampus), diakses tanggal 3 Januari 2013). Sama halnya dengan Prof. DR. Ahmad Kudori yang menyatakan bahwa konflik antar mahasiswa terjadi karena faktor egosentrisme, mahasiswa merasa organisasi yang diikutinya lebih besar dari organisasi mahasiswa lainnya, atau mahasiswa merasa fakultasnya lebih besar dari fakultas lainnya ([http://kampus.okezone.com/read /2012/10/16/373/704769/egosentrisme-picu-mahasiswa-tawuran](http://kampus.okezone.com/read%20/2012/10/16/373/704769/egosentrisme-picu-mahasiswa-tawuran), diakses tanggal 3 januari 2013). Konflik antar kelompok dalam organisasi dapat terjadi karena persaingan dan pertentangan antar kelompok, kelompok berjuang untuk meningkatkan prestasi maksimal sehingga terjadi perebutan sumber-sumber organisasi (Wahyudi, 2011).

Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) sendiri sebagai penyeleggaran pendidikkan tertinggi memfasilitasi dan membina seluruh unit kegiatan organisasi mahasiswa di Lembaga Kemahasiswaan (LK)UKSW. Di dalam LK UKSW terdapat sub organisasi yang terbagi atas fungsi dan perannya diantaranya adalah Badan Perwakilan Mahasiswa Universitas/Fakultas (BPMU/BPMF) yang bertugas sebagai lembaga perwakilan dan permusyawaratan mahasiswa dan Senat Mahasiswa Universitas/Fakultas (SMU/SMF) yang bertugas sebagai lembaga eksekutif yang mengkoordinasikan seluruh aktivitas mahasiswa di UKSW. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 4 Januari 2013 oleh peneliti terhadap salah seorang ketua LK UKSW diketahui bahwa LK UKSW sebagai organisasi mahasiswa juga menghadapi banyak konflik dalam perkembangannya. Narasumber pertama yang ditemui oleh peneliti mengatakan *“saya sendiri sebagai anggota LK sering mengalami konflik dengan sesama anggota di LK, biasanya persoalan yang menyebabkan konflik antara lain adalah adanya ketidaksepahaman dalam menyikapi suatu hal, kurangnya komitmen anggota terhadap tujuan dan visi misi organisasi, kurangnya inisiatif anggota dan kekompakkan di dalam LK sendiri”.* Menurut narasumber, usaha-usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di LK tersebut belum dapat menyelesaikan konflik sepenuhnya dan persoalan yang sama masih tetap muncul kembali, oleh karena itu diperlukan pengetahuhan baik secara teoritis maupun praktis mengenai teknik-teknik penyelesaian/pengelolaan konflik atau gaya manajemen konflik agar konflik yang terjadi di LK dapat dikelola sehingga memberikan pengaruh positif baik bagi perkembangan individu maupun bagi organisasi.

Konflik tidak hanya harus diterima dan dikelola dengan baik, tetapi juga harus didorong karena konflik merupakan kekuatan untuk mendatangkan perubahan dan kemajuan dalam lembaga (Hardjana dalam Wahyudi, 2011). Menurut Wirawan (2010) tujuan dari manajemen konflik antara lain adalah mencegah gangguan kepada anggota organisasi agar memfokuskan diri pada visi, misi dan tujuan organisasi, memahami orang lain dan menghormati keberagaman, meningkatkan kreativitas, meningkatkan pengambilan keputusan yang baik melalui pertimbangan berdasarkan berbagai informasi dan sudut pandang serta memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta, pemahaman bersama dan kerja sama. Manajemen konflik juga bertujuan untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan (Walton; Owens, dalam Wahyudi, 2011). Hardjana (dalam Wahyudi, 2011) mengatakan manajemen konflik berguna dalam mencapai tujuan bersama yang diperjuangkan dan menjaga hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik tetap baik. Melihat tujuan tersebut, pengetahuan dan ketrampilan mengenai manajemen konflik dirasa perlu untuk mengelola maupun meyelesaikan konflik yang terjadi di LK UKSW.

Menurut Wirawan (2010) manajemen konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain yaitu persepsi mengenai penyebab konflik, pengalaman, kecerdasan emosional dan kepribadian. Sedangkan Boardman dan Horowitz (dalam Mardianto, 2000) menjelaskan bahwa karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik individu. Hasil penelitian terhadap berbagai aspek kepribadian seperti *self monitoring*, kecerdasan emosi dan *personality traits* yang dijelaskan oleh beragam teori kepribadian seperti MBTI (Johnson; Percival et al, dalam Millia, 2012), *big five model* (Antioni dalam Millia, 2012) diketahui mempengaruhi manajemen konflik yang digunakan oleh individu dalam hubungan sosial yang berbeda. Penelitian lain yang dilakukan oleh Terhune (1970) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara konflik dan ciri-ciri kepribadian yang dimiliki oleh para pihak dalam situasi konflik dan mempengaruhi gaya manajemen konflik mereka (Terhune dalam Milia, 2012). Kilmann dan Thomas (dalam Millia, 2012) dalam penelitiannya yang mengkorelasikan tipe kepribadian dan gaya manajemen konflik menghasilkan kesimpulan bahwa individu dengan tipe kepribadian *introvert* cenderung menyukai gaya manajemen konflik akomodasi dan mengindar, sedangkan individu dengan tipe kepribadian *ekstrovert* cenderung menyukai gaya manajemen konflik kompetisi atau kolaborasi. Sternberg dan Soriano (1984) mengatakan bahwa kombinasi antara tipe kepribadian dan karakteristik individu dapat memprediksi gaya manajemen konflik. Pernyataan tersebut didukung oleh Turhune (dalam Millia, 2012) yang menyimpulkan bahwa tipe kepribadian, termasuk didalamnya intelektual dan *personality attributes* dapat memprediksi gaya manajemen konflik seseorang.

Diperlukan kesesuaian antara gaya manajemen konflik seseorang dengan tipe kepribadiannya agar dapat menghasilkan gaya manajemen konflik yang efektif sehingga dapat memanfaatkan pengaruh positif dari konflik (Millia, 2012). Eysenck (dalam Calvin S. Hall dan Lindzey, 1985) mendefinisikan kepribadian sebagai gabungan dari fungsi secara nyata atau fungsi potensial pola organism yang ditentukan oleh faktor keturunan dan penguatan dari lingkungan. Menurut Eysenck, tipe kepribadian *ekstrovert-introvert* didasarkan pada perbedaan respon-respon, kebiasaan, dan sifat-sifat yang ditampilkan oleh individu dalam melakukan relasi interpersonal (Feist & Feist, 2010). Eysenck membedakan kedua kecenderungan *ekstrovert-introvert* berdasarkan beberapa komponen antara lain yaitu *social activity, social facility, risk taking and adventure someness* dan *non introspective tendencies*, keempat komponen ini erat kaitannya dengan lingkungan/kelompok sosial tempat individu berada (Puspitawati & Catrunada, 2008). Dengan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui adakah perbedaan gaya manajemen konflik pada mahasiswa yang tergabung di Lembaga Kemahasiswaan UKSW ditinjau dari tipe kepribadian *ekstrovert-introvert*.

**Manajemen Konflik**

**Pengertian**

Kata manajemen berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti mengendalikan (Haney dalam Mardianto, 2000). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran (<http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 7 Januari 2013). Ricky W. Griffin (dalam Juanita, 2002) menjelaskan bahwa manajemen dipahami sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian dan pengkoordinasian serta pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah tindakan yang berhubungan dengan segala usaha-usaha dalam perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan. Sedangkan konflik menurut KBBI adalah percekcokan, perselisihan atau pertentangan (<http://kbbi.web.id/>, diakses tanggal 7 Januari 2013). Joel A. Digirolamo (dalam Wirawan, 2010) menjelaskan bahwa konflik merupakan proses yang diawali dengan adanya perbedaan antara dua pihak atau lebih mengenai nilai, kepentingan, keyakinan atau pengalaman terhadap suatu hal. Lebih spesifik lagi dalam kaitannya dengan organisasi Gareth R. Jones (dalam Wirawan, 2010) menjelaskan bahwa *“organizational conflict”* adalah perselisihan yang muncul ketika tujuan dari organisasi terhambat karena kepentingan atau tujuan yang lain. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan suatu proses antara pihak-pihak yang terlibat konflik dalam mengelola maupun mengkoordinasikan konflik dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif guna mencapai tujuan bersama.

Pola perilaku individu dalam menghadapi konflik disebut dengan manajemen konflik (Toomey, 2005). Menurut Wirawan (2010) manajemen konflik merupakan proses pihak-pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga dalam menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Sedangkan Lynne Irvine (dalam Wirawan, 2010) mengatakan bahwa manajemen konflik adalah strategi organisasi dan individu yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelola perbedaan yang ada sehingga mengurangi biaya konflik yang tidak terorganisir dengan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan. Demikian halnya dengan Walton, R. E.(dalam Wahyudi, 2011) yang menyatakan bahwa manajemen konflik bertujuan untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan. Criblin (dalam Wahyudi, 2011) menjelaskan bahwa manajemen konflik merupakan teknik yang dilakukan pimpinan organisasi untuk mengatur atau mengelola konflik dengan cara menentukan peraturan dasar dalam bersaing. Konflik antar individu atau antar kelompok dapat menguntungkan atau merugikan bagi kelangsungan organisasi, maka dari itu pimpinan organisasi dituntut memiliki kemampuan manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi.

**Gaya Manajemen Konflik**

Kenneth W Thomas dan Ralp H Kilmann mengembangkan taksonomi gaya manajemen konflik berdasarkan dua dimensi. Dimensi yang pertama yaitu kerja sama *(cooperativeness)* yang dipahami sebagai upaya seseorang untuk memuaskan orang lain dalam menghadapi konflik dan dimensi yang kedua yaitu keasertifan (*assertiveness*) dipahami sebagai upaya seseorang untuk memuaskan diri sendiri dalam menghadapi konflik (Wirawan, 2010). Berdasarkan kedua dimensi ini, Thomas dan Kilmann (dalam Wirawan, 2010) mengemukakan lima jenis gaya manajemen konflik yaitu :

1. Kompetisi (*competing*)

Gaya manajemen konflik dengan keasertifan tinggi dan tingkat kerja sama rendah. Gaya ini merupakan gaya yang berorientasi pada kekuasaan dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik dengan biaya lawannya.

1. Kolaborasi (*collaborating*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerja sama yang tinggi. Tujuannya adalah untuk mencapai alternatif dasar bersama dan sepenuhnya memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat konflik. Gaya manajemen konflik kolaborasi merupakan upaya bernegosiasi untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat konflik.

1. Kompromi (*compromising*)

Gaya manajemen konflik tengah atau menengah, di mana tingkat keasertifan dan kerjasama sedang. Dengan menggunakan strategi *give and take* kedua belah pihak yang terlibat konflik mencari alternatif titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka. Gaya manajemen konflik kompromi berada di tengah antara gaya kompetisi dan kolaborasi.

1. Menghindar (*avoiding*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerja sama rendah. Dalam gaya manajemen konflik ini, kedua belah pihak yang terlibat konflik berusaha menghindari konflik. Menurut Thomas dan Kilmann bentuk penghindaran tersebut bisa berupa menjauhkan diri dari pokok masalah, menunda pokok masalah hingga waktu yang tepat atau menarik diri dari konflik yang mengancam dan merugikan.

1. Mengakomodasi (*accomodating*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan rendah dan tingkat kerja sama tinggi. Seseorang mengabaikan kepentingan dirinya sendiri dan berupaya memuaskan kepentingan lawwan konfliknya.

**Faktor-faktor yang Memengaruhi Gaya Manajemen Konflik**

Menurut Wirawan (2010) gaya manajemen konflik yang digunakan pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah :

1. Pengalaman menghadapi situasi konflik

Proses interaksi konflik dan gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menghadapi konflik dan menggunakan gaya manajemen konflik tertentu.

1. Kecerdasaan emosional

Penelitian yang dilakukan oleh Ming (dalam Wirawan, 2010) mengemukakan bahwa kesuksesan manajemen konflik memerlukan ketrampilan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional. Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa gaya manajemen konflik *integrating* dan *compromising* memiliki korelasi positif dengan kecerdasan emosional.

1. Kepribadian

Kepribadian individu akan memengaruhi gaya manajemen konflik yang digunakan untuk menyelesaikan konflik. Kilmann dan Thomas (dalam Millia, 2012) dalam penelitiannya yang mengkorelasikan tipe kepribadian dan gaya manajemen konflik menghasilkan kesimpulan bahwa individu dengan tipe kepribadian *introvert* cenderung menyukai gaya manajemen konflik akomodasi dan mengindar, sedangkan individu dengan tipe kepribadian *ekstrovert* cenderung menyukai gaya manajemen konflik kompetisi atau kolaborasi.

1. Budaya organisasi dan sistem sosial

Budaya organisasi dan sistem sosial dengan norma perilaku yang berbeda menyebabkan para anggotanya memiliki kecenderungan untuk memilih gaya manajemen konflik yang berbeda.

1. Situasi konflik dan posisi konflik

Seseorang dengan kecenderungan gaya manajemen konflik berkompetisi akan mengubah gaya manajemen konfliknya jika menghadapi situasi konflik yang tidak mungkin ia menangkan.

**Tipe Kepribadian *Ekstrovert-Introvert***

Kepribadian merupakan salah satu topik utama dalam psikologi sebagai ilmu pengetahuan. Masing-masing individu memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda-beda yang memengaruhi perilakunya. Gordon Allport (dalam Feist & Feist, 2010) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamis dari sistem psikofisik individu yang menentukan caranya yang khas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Carl Jung (dalam Hall dan Lindzey, 1983) mendefinisikan kepribadian sebagai realisasi tertinggi dari penggabungan antara keistimewaan yang dibawa sejak lahir, keberanian dalam menghadapi kehidupan, penguatan dari konstitusi tubuh dan keberhasilan beradaptasi terhadap kondisi lingkungan serta tekad diri yang besar. Sedangkan Eysenck (dalam suryabrata, 2003) mendefinisikan kepribadian sebagai gabungan dari fungsi secara nyata atau fungsi potensial pola organism yang ditentukan oleh faktor keturunan dan penguatan dari lingkungan.

Menurut Eysenck, tipe kepribadian *ekstrovert-introvert* didasarkan pada perbedaan respon-respon, kebiasaan-kebiasaan dan sifat-sifat yang ditampilkan oleh individu dalam melakukan relasi interpersonal. Tipe kepribadian menjelaskan posisi kecenderungan individu sehubungan dengan reaksi atau tingkah lakunya. Pembagian *ekstrovert-introvert* dipandang sebagai dua kutub yang membentuk skala sikap kontinum. Eysenck (dalam Catrunada & Puspitawati, 2008) mengatakan sebagaian besar orang akan berada di tengah-tengah skala itu, hanya sedikit orang yang benar-benar *ekstrovert* atau *introvert.* Eysenck menambahkan dua dimensi baru yaitu stability (keajegan) dan instability (ketidakajegan) atau Neurotisme, jika kedua dimensi ini digabungkan maka akan membentuk suatu sumbu yang memiliki empat bidang dan masing-masing bidang memiliki ciri-ciri kepribadian tertentu (Catrunada & Puspitawati, 2008). Menurut Eysenck, orang-orang ekstrovert mempunyai karakteristik utama yaitu kemampuan bersosialisasi dan sifat impulsif, senang bercanda, penuh gairah, cepat dalam berpikir, optimis, serta sifat-sifat lain yang mengindikasikan orang-orang yang menghargai hubungan mereka dengan orang lain. Sedangkan orang-orang introvert memiliki karakteristik seperti pendiam, pasif, tidak terlalu bersosialisasi, hati-hati, tertutup, penuh perhatian, pesimistis, damai, tenang dan terkontrol (Feist & Feist, 2010).

**DAFTAR PUSTAKA**

Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian.* Jakarta: Salemba Humanika.

Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. Bandung : Alfabeta, cv.

Feist, J., & Feist, Gregory. J. (2010). *Teori Kepribadian*. Jilid 1. Jakarta : Salemba Humanika

Feist, J., & Feist, Gregory. J. (2010). *Teori Kepribadian*. Jilid 2. Jakarta : Salemba Humanika

Anzwar, S. (2008). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/1619/1/Bentrok.di.Lampung.Selatan>, diakses tanggal 2 Januari 2013.

[http://kampus.okezone.com/read/2012/10/15/373/ 704184/rektor-uny-konflik-antar-ukm pencetus-tawuran-di-kampus](http://kampus.okezone.com/read/2012/10/15/373/%20704184/rektor-uny-konflik-antar-ukm%20pencetus-tawuran-di-kampus), diakses tanggal 3 Januari 2013

Catrunada, L. & Puspitawati, I. (2008). *Perbedaan Kecenderungan Prokastinasi Tugas Skripsi Berdasarkan Tipe Krpeibadian Ekstrovert dan Indtrovert.*  <http://papers.gunadadarma.ac.id>, diakses anggal 3 Januari 2013.

Juanita. (2002). *Manajemen Konflik Dalam Suatu Organisasi*. USU. Digital Library.

Jayanti, P. (2009). *Perbedaan Organizational Citizenship Behaviour Antara Pegawai Dengan Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.

Goel, D. & Khan, I. (2012). *Predictive Role of Personality on Conflict Management Strategies of Individuals in IT Sector: Indian Perspective*. New Delhi : Departement of Social Work.