

ANALISIS PERBEDAAN TIPE KEPERIBADIAN A DAN B TERHADAP MANAJEMEN KONFLIK INTERPERSONAL PADA PEGAWAI RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN

ANALYSIS OF DIFFERENCES AMONG TYPE A AND B PERSONALITY TOWARD INTERPERSONAL MANAGEMENT CONFLICT ON THE EMPLOYEE OF EYE SPECIALIST HOSPITAL SOUTH SUMATERA PROVINCE

Baharudin, Fauziah Nuraini Kurdi, Andries Lionardo

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Abstract

Hospital as one of health public services institution on delivering health services supported by multidiscipline professions that have diversity of personality. Personality is one of factor contributed in triggering interpersonal conflict at workplace. There are five interpersonal conflict managements commonly used, namely ; integrating, obliging, dominating, avoiding dan compromising. Research was conducted on March 2015 at Eye Specialist Hospital South Sumatera Province which 75 respondents as samples of the reaserch. The objectives of this reaserch to explore differences among type A and B personality toward interpersonal conflict management in the hospital. Cross Sectional Study as design of the reaserch with Manova and Post Hoc test analysis. From this reaserch found that type A personality is dominant personality of employee, and dominant interpersonal conflict management is integrating style. Based on the result of Post Hoc analysis shown that significant difference between type A and B personality towrad management conflict of interpersonal found on obliging style with P value $0,000 < 0,05$, for other management conflict style was not found.

Keywords : *Interpersonal conflict, Mangement, Personality*

Abstrak

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan dalam menjalankan fungsinya didukung oleh berbagai macam disiplin ilmu yang memiliki tipe kepribadian berbeda. Kepribadian merupakan salah satu faktor pemicu konflik interpersonal dalam suatu organisasi. Ada lima gaya interpersonal konflik yang umumnya digunakan yaitu gaya *integrating*, *obliging*, *dominating*, *avoiding* dan *compromising*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2015 di unit pelayanan kesehatan Rumah Sakit khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Sebanyak 75 responden yang menjadi sample penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perbedaan antara kepribadian tipe A dan B dalam menghadapi konflik interpersonal di rumah sakit. Jenis penelitian ini merupakan studi *Corss Sectional* dengan menggunakan uji analisis *Manova* dan *Post Hoc*. Hasil penelitian didapatkan bahwa tipe kepribadian dominan pegawai adalah tipe kepribadian A, sedangkan manajemen konflik interpersonal dominan yang digunakan adalah gaya *integrating*. Dari hasil uji *Post Hoc* didapatkan bahwa antara tipe kepribadian A dan B menunjukkan terdapat perbedaan pada manajemen konflik interpersonal gaya *obliging* dengan nilai $P 0,000 < 0,05$, sedang gaya manajemen konflik lain tidak menunjukkan adanya perbedaan.

Kata Kunci : Konflik interpersonal, Manajemen, Kepribadian

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi pelayanan kesehatan memiliki sumber daya profesional dari berbagai macam disiplin ilmu, kolaborasi antar disiplin ilmu dapat menimbulkan konflik interpersonal, konflik dapat terjadi antara dokter dengan sejawat, perawat, tenaga kesehatan lainnya bahkan dengan pasien.^{1,2,3} Konflik yang berkelanjutan dapat merusak kesatuan unit kerja dan seringkali menimbulkan situasi yang tidak menyenangkan sehingga mengganggu hubungan kerja dan menurunkan produktivitas.⁴

Kepribadian merupakan salah satu faktor pemicu terjadinya konflik interpersonal.^{5,6} Ditinjau dari aspek psikologi, kepribadian dibagi menjadi dua tipe yaitu kepribadian Tipe A dan tipe B.⁷ Tipe kepribadian ini berdasarkan stres yang dialami seseorang. Kepribadian tipe A merupakan perilaku yang lebih mengarah kepada tindakan agresif kompetitif, asertif, egois, tidak sabar perfeksionis, dan *poliphasic*.^{6,8,9} Kepribadian tipe B merupakan kebalikan dari kepribadian tipe A dengan karakteristik kurang agresif, kurang kompetitif, sabar, tidak ambisius, *monophasic*, dan santai.¹⁰

Secara interpersonal, konflik timbul apabila ada ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi baik yang duduk dalam posisi yang sama atau yang lebih tinggi.¹¹ Ketika berhadapan dengan konflik setiap orang memiliki cara atau gaya tersendiri untuk menghadapinya.¹² Secara umum terdapat lima gaya manajemen konflik interpersonal yaitu gaya *integrating*, *obliging*, *dominating*, *avoiding* dan *compromising*.¹²

Gaya *integrating* merupakan gaya manajemen konflik yang memberikan perhatian yang tinggi untuk diri sendiri dan pihak lain, gaya ini dikenal dengan gaya *win-win solution* atau gaya akomodasi. *Obliging* merupakan gaya manajemen konflik yang

lebih memperhatikan pihak lain dari pada diri sendiri sehingga gaya ini sering disebut sebagai *conflict absorber*. *Dominating* atau disebut juga gaya *competing* merupakan gaya manajemen konflik yang hanya mementingkan diri sendiri dari pada pihak gaya ini juga dikenal sebagai gaya bersaing. *Avoiding* merupakan gaya manajemen konflik yang memberikan perhatian yang rendah baik bagi diri pribadi maupun pihak lain dikarenakan pihak yang terlibat konflik menganggap konflik tidak ada atau tidak memiliki cukup kekuasaan untuk menghadapi konflik. Gaya *compromising* adalah gaya manajemen konflik yang memberikan perhatian biasa-biasa saja baik untuk diri pribadi maupun pihak lain.

Terkait dengan manajemen konflik interpersonal di rumah sakit, Penelitian dilakukan terhadap 163 dokter dan perawat dalam menggunakan manajemen konflik interpersonal yang bekerja di rumah sakit umum pemerintah di provinsi Greek (Yunani),¹³ didapatkan bahwa manajemen konflik interpersonal pada karyawan di unit pelayanan rumah sakit dalam menghadapi konflik interepersonal umumnya menggunakan gaya *avoiding* (62%), diikuti gaya *integrating* (38,7%), *dominating* (17,8%), *compromising* (17,2%), dan gaya *obliging* (3,1%).

Berdasarkan uraian dan data di atas, menunjukkan bahwa antara kepribadian dan manajemen konflik interpersonal terdapat korelasi dan pengaruh, namun belum ada penelitian mengenai perbedaan antara tipe kepribadian dengan manajemen konflik interpersonal dilingkungan rumah sakit, penelitian ini bertujuan untuk menggali perbedaan antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen konflik interpersonal di rumah sakit. Untuk itu, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai “Anilsa perbedaan antara tipe kepribadian A dan tipe B terhadap manajemen konflik interpersonal

pada pegawai Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan”.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melakukan pendekatan studi *cross-sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2015 di unit pelayanan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah tipe kepribadian A dan B, sedangkan variabel terikat adalah manajemen konflik interpersonal yaitu, *integrating, obliging, dominating, avoiding* dan *compromising*. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang bertugas di unit pelayanan yaitu loket pendaftaran, rawat jalan, rawat inap dan kamar operasi berjumlah 95 orang, dengan kriteria inklusi masa kerja lebih dari satu tahun, usia 23 tahun keatas dengan tingkat pendidikan minimal diploma III kesehatan. Melihat karakteristik sampel yang hampir homogen, maka pengambilan sampel dapat menggunakan tabel sampel yang dikembangkan oleh *Isaac dan Michael*,¹⁴ bahwa dengan tingkat kesalahan 5% maka jumlah populasi yang menjadi sampel sebanyak 75 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan melakukan wawancara pada pegawai melalui kuesioner yang terdiri dari kuesioner tentang tipe kepribadian A dan B menggunakan *Type A and B Pattern Behaviour* sebanyak 40 kuesioner.¹⁵ Penentuan tipe kepribadian sesuai dengan ketentuan sebagai berikut: hasil penjumlahan dari jawaban kuesioner +1 sampai +19 termasuk tipe kepribadian A-, +20 sampai +40 kepribadian A+ dan hasil penjumlahan 0 sampai -19 termasuk tipe kepribadian B-, penjumlahan antara -20 sampai dengan -40 termasuk tipe kepribadian B+.

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui manajemen konflik interpersonal adalah kuesioner *Rahim Organizational*

Conflict Inventory-II (ROCI –II) dengan total kuesioner sebanyak 28 pernyataan.¹⁶ Hasil kuesioner dianalisis dengan uji Manova dan uji *Post Hoc* dengan metode *Bonferroni test*.

Hasil Penelitian

Gambaran Karakteristik Responden

Dari hasil penghitungan kuesioner *Type A and B Pattern Behaviour* didapatkan bahwa dari 75 sampel terdapat 45 (60%) tipe kepribadian A+, 25,3% responden tipe kepribadian A-, dan 11 (14,7 %) berkepribadian tipe B. dapat disimpulkan bahwa kepribadian tipe A adalah tipe kepribadian dominan pegawai Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan yang bertugas di unit pelayanan.

Hasil penghitungan dari kuesioner *Rahim Organizational Conflict Inventory-II* (ROCI –II) menunjukkan bahwa gaya manajemen konflik interpersonal responden yang paling dominan adalah gaya *integrating* dengan 44 responden (58,7%), gaya *obliging* 17 (22,7%), *compromising* 9 (12%) dan *dominating* 5 (6,7%) serta gaya *avoiding* (0%). *Integrating* merupakan gaya manajemen konflik interpersonal yang paling dominan.

Di bawah ini adalah tabel 1 dan tabel 2 uji homogenitas sebagai syarat untuk melakukan uji *Manova* dan uji *Post Hoc*.

Tabel 1.

Uji Homogenitas Matrik Varian dan Covarian Secara Bersama-Sama

Box's M	F	df1	df2	Nilai P
47,762	1,345	30	3220,37	0,100

$$Box's M P > 0.05$$

Dari hasil uji homogenitas *Box's M* menunjukkan bahwa variabel tipe kepribadian dan variabel manajemen konflik interpersonal adalah homogen dimana nilai P sebesar 0,100 > 0,05, yang berarti uji Manova dapat dilanjutkan.

Tabel 2.
Uji Homogenitas Matrik Varian dan Covarian Secara Sendiri-sendiri

	F	df1	df2	Nilai P
<i>Integrating</i>	4.562	2	72	.014
<i>Obliging</i>	3.790	2	72	.027
<i>Dominating</i>	2.113	2	72	.128
<i>Avoiding</i>	2.404	2	72	.098
<i>Compromising</i>	10.315	2	72	.000

Uji Levene's P < 0.05

Tabel 2 di atas menunjukkan nilai P *integrating* 0,014 < 0,05, nilai P *obliging* 0,025 < 0,05 dan nilai P *compromising* 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa ketiga gaya manajemen konflik ini adalah homogen dan dapat dilakukan uji lanjut *Post Hoc*. Untuk variabel *dominating* (Nilai P 0,128 > 0,05) dan variabel *avoiding* (Nilai P 0,098 > 0,05) menunjukkan bahwa kedua variabel ini tidak homogen dan tidak dapat dilakukan uji lanjutan *Post Hoc*.

Tabel 3.
Uji Multivariat Manova

	Tipe kepribadian		
	A+ dan A-	A+ dan B-	A- dan B-
<i>Integrating</i>	Mean 0,555 Sig. 0,037	Mean 0,637 Sig. 0,057	Mean 0,0821 Sig. 1,000
<i>Obliging</i>	Mean 0,385 Sig. 0,219	Mean 1,273 Sig. 0,000	Mean 0,891 Sig. 0,009
<i>Compromising</i>	Mean 0,567 Sig. 0,026	Mean 0,415 Sig. 0,336	Mean 0,151 Sig. 1,000

Manova P < 0.05

Dari ke-empat metode pengujian Manova didapatkan hasil uji hitung nilai P sebesar 0,000 < 0,05, yang berarti terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen konflik interpersonal

Tabel 4.
Matrik perbedaan antara tipe kepribadian A dan B terhadap Manajemen Konflik

	Tipe kepribadian		
	A+ dan A-	A+ dan B-	A- dan B-
<i>Integrating</i>	Mean 0,555 Sig. 0,037	Mean 0,637 Sig. 0,057	Mean 0,0821 Sig. 1,000
<i>Obliging</i>	Mean 0,385 Sig. 0,219	Mean 1,273 Sig. 0,000	Mean 0,891 Sig. 0,009
<i>Compromising</i>	Mean 0,567 Sig. 0,026	Mean 0,415 Sig. 0,336	Mean 0,151 Sig. 1,000

Uji Bonferroni P < 0,05

Dari hasil uji lanjut *Post Hoc* dengan metode *Bonferroni* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen konflik interpersonal gaya *obliging* dengan nilai P 0,000 < 0,05 dan 0,009 < 0,05. Sedangkan gaya *integrating* dan *compromising* tidak menunjukkan adanya perbedaan.

Pembahasan **Tipe Kepribadian Pegawai Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan**

Dari hasil kuesioner *Tipe A and B Pattern Behaviour* didapatkan bahwa responden yang bekerja di unit-unit pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan memiliki kepribadian tipe A lebih dominan yaitu 60% responden berkepribadian A+ dan 25,3%

berkepribadian tipe A- sedang sisanya 14,7% berkepribadian tipe B- dan tidak ditemukan responden berkepribadian tipe B+. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hisham dkk, yang menyatakan bahwa tipe kepribadian A lebih dominan ditemukan pada tenaga medis.⁸ Faktor lingkungan dan situasi merupakan faktor determinan terbentuknya kepribadian, selain kedua faktor tersebut faktor keturunan dan pengalaman hidup ikut berkontribusi terhadap terbentuknya kepribadian seseorang.⁹

Seseorang berkepribadian A memiliki pencapaian kinerja yang cukup tinggi, cepat dalam belajar, bicara dengan jelas dan cepat, memberikan jawaban singkat dan kuat terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.^{17,18} Hal ini sejalan dengan kondisi pekerjaan tenaga kesehatan yang bertugas di unit pelayanan yang setiap saat dihadapkan dengan berbagai kondisi yang membutuhkan aksi dan reaksi yang lebih cepat.^{12,19}

Manajemen Konflik Interpersonal

Konflik yang paling sering terjadi ditatanan pelayanan kesehatan adalah konflik interpersonal.⁹ Dari hasil penghitungan kuesioner *Rahim Organization Conflict Inventory –II (ROCI-II)* didapatkan hasil bahwa gaya manajemen konflik *integrating* sebesar 58,7%. Gaya manajemen konflik *integrating* adalah gaya manajemen konflik yang paling dominan digunakan oleh petugas di unit-unit pelayanan di rumah sakit mata. Gaya ini berupaya menciptakan kepuasan pihak-pihak yang terlibat konflik dan mengutamakan *win-win solution*.⁶ Gaya *integrating* juga berfokus pada keuntungan dua belah pihak,²⁰ sehingga seseorang dengan gaya ini hanya sedikit mengalami konflik kerja dan stres akibat kerja.²¹ Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Fathi yang menyebutkan bahwa gaya manajemen konflik di rumah

sakit yang dominan adalah gaya *compromising* (44%) sedangkan gaya *integrating* hanya 15,3%.²² Hal lain diungkapkan oleh Moizoglau dkk bahwa tipe kepribadian dominan di rumah sakit adalah gaya *avoiding* (62%) sedangkan gaya *integrating* sebesar 38,7%.¹³

Terjadinya perbedaan gaya manajemen konflik interpersonal dapat disebabkan banyak faktor,⁴ antara lain adanya prosedur kolaborasi dari berbagai macam disiplin ilmu kedokteran dan kesehatan, perbedaan pandangan dan individu,² ketidaksesuaian peran dan terbatasnya sumber daya.⁶

Perbedaan antara Tipe Kepribadian A dan B terhadap Manajemen Konflik Interpersonal

Secara statistik individu dengan tipe kepribadian A dan B memiliki perbedaan dalam menggunakan gaya manajemen konflik interpersonal. Pada saat berhadapan dengan konflik, setiap orang memiliki gaya tersendiri untuk menghadapinya.¹² Hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan antara tipe kepribadian A dan tipe kepribadian B terhadap manajemen konflik interpersonal. Dari ke-empat uji multivariat yang digunakan yaitu uji *Pillai's Trace*, *Wilks' Lamda*, *Hotelling's Trace* dan *Roy's Largest Root* didapatkan nilai $P 0,000 < 0,05$ dan uji pengaruh antara variabel dengan nilai P berkisar dari 0,000 sampai 0,041. Dari penelitian terdahulu didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tipe kepribadian dan manajemen konflik interpersonal.^{20,21}

Pengujian dengan uji lanjut *Post Hoc* menunjukkan bahwa tipe kepribadian A dan tipe kepribadian B memiliki perbedaan dalam menggunakan gaya manajemen konflik interpersonal. Berikut penjelasan perbedaan masing-masing tipe kepribadian dalam menggunakan manajemen konflik

interpersonal berdasarkan hasil uji lanjut *Post Hoc*.

Tipe kepribadian A dan B dalam manajemen konflik gaya *integrating*

Hasil uji lanjut *Post Hoc* didapatkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tipe kepribadian A+ dan tipe A- dalam menggunakan manajemen konflik interpersonal gaya *integrating* dengan nilai $P 0,037 < 0,05$. Sisi positif tipe kepribadian A yaitu memiliki daya saing dan waktu kerja yang panjang,¹⁹ serta dapat melakukan dua atau lebih pekerjaan dalam waktu bersamaan.²³

Gaya *integrating* dimunculkan dalam bentuk sikap tegas dan kooperatif.²⁴ Ketika terjadi konflik, kedua belah pihak akan mencari solusi terbaik untuk menyelesaikan konflik yang terjadi sehingga solusi yang diambil sama-sama menguntungkan kedua belah pihak yang terlibat konflik. Gaya manajemen konflik ini dikenal dengan gaya *win-win solution*, dimana individu yang terlibat konflik menggunakan pengetahuan, sikap dan keterampilan menciptakan relasi komunikasi dan interaksi yang dapat membuat pihak-pihak yang terlibat saling merasa aman dari ancaman, merasa dihargai, menciptakan suasana kondusif dan memperoleh kesempatan untuk mengembangkan potensi masing-masing dalam upaya penyelesaian konflik.²⁵

Tipe Kepribadian A dan B dalam Manajemen Konflik Gaya *Obliging*

Gaya *obliging* dikenal sebagai gaya akomodatif yang mencoba untuk menghilangkan perbedaan dan menekankan persamaan guna menyenangkan pihak lain. Ada unsur pengorbanan diri dalam gaya ini dibutuhkan sifat-sifat kebaikan hati, tanpa pamrih, ikhlas, atau ketaatan kepada perintah pihak lain.²⁶ Individu seperti itu adalah seperti "*absorber konflik*." Gaya menurut juga sering

disebut dengan gaya *win lose solution*.⁶ Manajemen konflik interpersonal *obliging* merupakan gaya manajemen konflik yang paling kuat nilai signifikasinya dibandingkan dengan gaya manajemen konflik interpersonal lainnya. Dari hasil uji lanjut *post hoc* didapatkan bahwa ada perbedaan yang sangat signifikan dalam manajemen konflik interpersonal gaya *obliging* antara tipe A+ dan B- serta A- dan B- dengan nilai $P 0,000 < 0,05$ dan $0,009 < 0,05$

Secara statistik, gaya manajemen interpersonal *obliging* digunakan oleh kedua tipe kepribadian yaitu kepribadian A dan tipe B. Ada beberapa alasan yang menyebabkan kedua tipe kepribadian ini menggunakan manajemen konflik interpersonal gaya *obliging*. Penelitian yang dilakukan Choi menyatakan bahwa budaya kerja dan kepuasan kerja berhubungan erat dengan gaya manajemen konflik gaya ini.²⁶ Perbedaan kedua tipe kepribadian ini dalam menggunakan manajemen konflik dipengaruhi oleh adanya perbedaan dimensi kepribadian yang mempengaruhi seseorang dalam rangka melakukan pendekatan dan penanganan konflik yang sedang dihadapi.²⁷ Dimensi tersebut berupa kepentingan diri sendiri dan dimensi kepentingan pihak lain.

Kepribadian tipe A menggunakan gaya manajemen konflik *obliging* dalam rangka memenuhi ekspektasi yang tinggi baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.²⁸ Disisi lain, kepribadian tipe A memiliki ambisi dan target yang tinggi untuk dicapai,¹⁹ serta terus-menerus berusaha untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan, sehingga gaya *obliging* dapat digunakan pada saat berhadapan dengan konflik.

Kepribadian tipe B merupakan kepribadian yang terbuka terhadap kritik dan dapat merasakan perasaan orang lain, lebih mudah menerima dan merasa puas dengan pekerjaannya. Tipe kepribadian B menunjukkan karakteristik bersikap tenang,

santai, tidak terlalu memaksa diri dalam bekerja, tidak suka bersaing dan lebih bisa memahami orang lain.²⁹

Gaya *obliging* dicirikan dengan kerelaan mengorbankan kepentingan pribadi dengan mengutamakan kepentingan orang lain.¹² Ada kecenderungan merasa senang untuk menolong orang. Selain itu, ciri lain dari gaya *obliging* cenderung untuk mengikuti pihak yang dianggap benar.¹² Ciri dari gaya *obliging* lebih menggambarkan ciri dari tipe kepribadian yaitu tidak tertekan oleh keterbatasan waktu, tidak memperlihatkan superioritas, tidak menonjolkan diri dan sikap santai serta perasaan tidak tertekan,⁷ selain itu kepribadian tipe B lebih mencari lingkungan yang aman, maka gaya *obliging* sangat sesuai digunakan oleh seseorang dengan tipe kepribadian B. Perbedaan antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen konflik interpersonal gaya *obliging* terletak pada kepentingan dari masing-masing tipe kepribadian tersebut. Tipe kepribadian A lebih pada sikap untuk memenuhi ambisi dan target-target yang ingin dicapai, sedangkan tipe kepribadian B lebih pada mencari titik aman dan menghindari tekanan.

Tipe Kepribadian A dan B dalam Manajemen Konflik Interpersonal Gaya *Compromising*

Ada perbedaan signifikan manajemen konflik interpersonal gaya *compromising* antara kepribadian A+ dan A- dengan nilai $P = 0,026 < 0,05$, sedangkan pada tipe kepribadian B- tidak menunjukkan adanya perbedaan. *Compromising* dapat diartikan sebagai situasi dimana masing-masing pihak yang terlibat konflik memiliki keinginan untuk menyelesaikan konflik dengan memberikan atau menerima sesuatu dari masing-masing pihak.⁴ Dalam hal ini terdapat unsur memberi dan menerima atau berbagi dimana kedua belah pihak memberikan

sesuatu untuk membuat keputusan yang sama-sama dapat diterima.

Kesimpulan

Tipe kepribadian dominan petugas di unit pelayanan RSK. Mata provinsi Sumatera Selatan adalah tipe A. Kepribadian tipe A ini digambarkan sebagai kepribadian ambisius, asertif, egois, kompetitif, tidak sabar, perfeksionis dan *poliphasic*. Perbedaan yang signifikan antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen konflik interpersonal ada pada gaya *obliging*. Gaya *obliging* merupakan gaya yang lebih memberikan perhatian kepada pihak lain dari pada diri sendiri.

Saran

Secara teoritis kepribadian A menggunakan gaya *dominating* dan *competing*, sedang kepribadian tipe B menggunakan gaya *obliging* dan *avoiding* dalam menghadapi konflik, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh budaya organisasi dan aturan internal organisasi terhadap tipe kepribadian A dan B dan kaitannya dengan manajemen konflik interpersonal.

Daftar Pustaka

- Ramsay. 2001. *Conflict in the Health Care Workplace*. Baylor University Medical Centre. Proceedings. Vol. 14 pp.138-139.
- Swanburg, R. 2000 *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Suyanto. 2009. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta : Mitra Cendikia Offset.

- Marquis B. & Huston C. 2010 *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan : Teori & Aplikasi*. Jakarta : EGC.
- Wirawan. 2013. *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Salemba Humanika.
- Muchlas M. 2012 *Prilaku organisasi*. Yogyakarta.Gajah Mada University Press.
- Friedman R, Currall S. dan Tsai, J. 2000. What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Styles on Work Conflict and Stress, *The International Journal of Conflict Management*. Vol. 11, No. 1, pp. 32-55
- Hisam A, Rahman M, Mashhadi S, Raza G. *Type A and Type B personality among Undergraduate Medical Students: Need for psychosocial rehabilitation. Pakistan of Journal Medical Science*. 2014. Vol. 30, No. 6, pp. 1304-1307.
- Wibowo. 2014. *Prilaku dalam Organisasi*, Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Langton, Robbins dan Timothy A. 2004 *Fundamental of Organization Behaviour*. Pearson Education.
- Brewer B dan Lam K. 2009 Conflict Handling Preferences: A Public-Private Comparison. *Public Personnel Management*. Vol. 38, No. 3, pp 1-14
- Rahim M. Toward. 2002. A Theory of Managing Organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management* . Vol. 13, No. 3, pp. 206-235.
- Moisoglou, Panagiotis, Galanis *et al.*,. Conflict Management in a Greek Public Hospital:Collaboration or Avoidance. *International Journal of Caring Sciences* 2014. Vol. 7, pp. 75 - 82
- Sugioyono. 2013 *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Insel Paul M dan Roth Wolth T. 1997. *Core Concepts in Health 8th edition*. Mayfield Pub Co.
- Rahim M. 2001 *Managing conflict in organizations* 3rd ed. USA. Quorum. Books.
- Shameen S, Burhan M,. Creativity and Its Link with Personality Type A/B in .Students *Journal of Business Studies Quarterly* 2014. Volume 6, No.1 , pp. 156-166
- Ansari N, Homapour M, Azaditalab H, *et al.* 2013Reviewing Personality Types Of A, B, C, D and Its Effect on Performance of Managers of Organizations. Iran. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. Vol. 5, No. 1, pp. 1002-1006
- Irikefe A. 2006. Personality Type, Ethical Reasoning and Job Satisfaction: A Study of Factory Workers In Ibadan. *An Unpublished B.Sc. Thesis, University of Ibadan Nigeria*.
- Ejaz. S, Iqbal. F, Ara. A. Relationship among Personality Traits and Conflict Handling Styles of Call Center Representatives and Appraisal of Existing Service Model. *International Jurnal of Psychology Studies*. 2012. Vol 4. No. 4 pp 27-36
- Safitri R, Burhan. O. dan Zulkarnain. Gaya Manajemen Konflik dan Kepribadian. *Psikologika* 2013, vol.8, No. 2 Hal. 39-49

- Purba J dan Fathi A. 2010 Gaya Kepemimpinan dan Manajemen Konflik Kepala Ruangan di Instalasi Rindu A RSUP H. Adam Malik Medan. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. Thesis.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 1*. Jakarta Salemba.
- Thomas Kenneth W, Kilmann Ralph H. Thomas–Kilmann. 2010 Instrument Conflict Mode. *US, Jane Trainer Acme*.
- Wijono. Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. *Insan*. 2006 Vol. 8. No. 3 Hal. 188-197.
- Choi Y. 2013. The Influence of Conflict Management Culture on Job Satisfaction. *Social and Behaviour Personality*. Vol. 41, No. 1, pp 687-692
- Rivai V. dan Mulyadi D. 2010 Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi Edisi 3. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Gerard. C, Chyntia. D and David P. 2006 Choice of Conflict-Handlin Strategy: A Matter of Context. *The Journal of Psychology*. Vol 140. No 3 pp. 269
- Afolabi, O.A dan Omole, E.O, 2011. Personality Type and Workforce Diversity as Predictors of Ethical Behaviour and Job Satisfaction among Nigerian Policemen. *Current Research Journal of Social Sciences* Vol. 3. No. 5 pp. 381-388.

