

## ANALISIS KONFLIK PERAN KARYAWAN WANITA KLINIK PRIMA MEDIKA

Winda Mustika

Program studi Manajemen STIE STEMBI

Email: wmustika26@gmail.com

### Abstrak

**Tujuan** Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui tingkat konflik peran pada karyawan wanita di Klinik Prima Medika (2) Untuk mengetahui penyebab terjadinya Konflik Peran pada Karyawan Wanita Klinik Prima Medika (3) Untuk mengetahui Dampak atau akibat konflik Peran Karyawan Wanita bagi Klinik Prima Medika.

**Desain/Metode** unit analisis adalah Karyawan Wanita Klinik Prima Medika. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan analisis bersifat deduktif. Untuk memperoleh informasi penelitian menggunakan cara wawancara kepada karyawan dan pemilik Klinik Prima Medika. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan sampel yaitu dengan metode purposive.

**Temuan** Analisis menunjukkan bahwa (1) tingkat konflik peran pada karyawan wanita di Klinik Prima Medika pada dasarnya memiliki tingkat konflik yang tinggi. (2) Penyebab terjadinya konflik peran adalah Keterbatasan waktu, keterbatasan tenaga kerja, banyaknya tuntutan pekerjaan dan keluarga, ketegangan fisik maupun psikologis untuk melakukan pekerjaan sehingga mengganggu pelaksanaan tugas-tugas keluarga maupun pekerjaan. (3) Dampak yang dirasakan oleh pemilik Klinik Prima Medika adalah sering merasa dan melihat bahwa karyawan wanita terkadang kurang prima dan optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pekerja.

**Implikasi** Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif bagi Klinik Prima Medika dalam analisis konflik peran yang terjadi pada karyawan wanita mengingat karyawannya di dominasi oleh wanita yang sudah berkeluarga dan memiliki konflik di dalamnya.

**Originalitas** Penelitian ini sebelumnya belum pernah dilakukan di Klinik Prima Medika dalam analisis konflik peran.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : Konflik Peran, Penyebab Konflik, Dampak Konflik

### I. Pendahuluan

Sumbangan wanita dalam pembangunan ekonomi terlihat dari kecenderungan partisipasi wanita dalam angkatan kerja. Partisipasi wanita menyangkut peran tradisi dan transisi. Peran tradisi atau domestik mencakup peran wanita sebagai istri, ibu dan pengelola rumah tangga. Sementara peran transisi meliputi pengertian wanita sebagai tenaga kerja, anggota masyarakat dan manusia pembangunan. Peran transisi wanita sebagai tenaga kerja turut aktif dalam kegiatan ekonomis (mencari nafkah) di berbagai kegiatan sesuai dengan keterampilan dan pendidikan yang dimiliki serta lapangan pekerjaan yang tersedia. Kecenderungan wanita untuk bekerja menimbulkan banyak implikasi, antara lain merenggangnya ikatan keluarga, meningkatnya kenakalan remaja dan implikasi lain. (Akbar, Dinnul Alfian, 2017)

Wanita yang bekerja, baik yang bekerja sendiri maupun sebagai pegawai/karyawan dikenal sebagai wanita karir. Wanita karir ini paling tidak menjalani dua peran sekaligus yang tidak mudah, yakni sebagai seorang pekerja dan juga sebagai istri, ibu dan pengelola rumah tangga. Hal ini dapat menimbulkan konflik peran baginya karena permintaan dari peran-peran yang dimainkannya bisa saling berbenturan satu sama lain. Pada satu sisi wanita karir secara kodrati dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik; namun pada sisi lain, sebagai seorang pekerja yang baik mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan/organisasi dengan menunjukkan kinerja yang prima (bernhard & florensia, 2014)

Namun menjalani dua peran sekaligus, sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga, tidaklah mudah. Karyawan wanita yang telah menikah dan punya anak memiliki peran dan tanggung jawab

yang lebih berat daripada wanita single. Konflik peran pun dialami oleh wanita tersebut karena selain berperan di dalam keluarga, wanita tersebut juga berperan di dalam karirnya. Konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dirumah atau kehidupan rumah tangga (Frone, Russel, & Cooper, 1994, hal. 54). Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik peran (*work conflict family*) wanita antara keluarga dan pekerjaan. Di satu sisi perempuan dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, namun disisi lain, sebagai seorang karyawan yang baik mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan.

Para tenaga kerja perempuan pada umumnya sudah bekerja sebelum berumah tangga. Ketika sudah menikah dan memiliki anak tentu tugas mereka bertambah, yang semula hanya bekerja di Klinik maka sekarang ditambah dengan tugas-tugas keluarga. Padahal para tenaga kerja perempuan tidak mempunyai kemampuan financial yang memadai untuk menggaji pembantu rumah tangga (PRT). Dalam kondisi menjalankan tugas tersebut maka ada kemungkinan para tenaga kerja perempuan mengalami konflik peran. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka timbul keinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai keterkaitan konflik peran.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis) (Dinkes Lamongan:2018). Kesuksesan dari kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat sesuai dengan harapan perusahaan.

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel penelitian yaitu wanita karir dari Klinik Prima Medika, karena klinik tersebut memiliki cukup banyak karyawan wanita dalam posisi kelompok jabatan yang beragam untuk dapat dianalisis mengenai konflik peran para karyawan wanita tersebut. Adapun masalah yang terjadi diklinik prima medika yaitu, perusahaan sangat sulit untuk menugaskan karyawannya kerja lembur terlebih khusus bagi para wanita yang sudah berkeluarga dan banyak karyawan wanita yang sudah berkeluarga izin untuk datang terlambat atau tidak masuk kerja dikarenakan ada sesuatu hal yang harus dibereskan didalam keluarga.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat Konflik Peran Karyawan Wanita Klinik Prima Medika.
2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya Konflik Peran pada Karyawan Wanita Klinik Prima Medika.
3. Untuk mengetahui Dampak atau akibat konflik Peran Karyawan Wanita bagi Klinik Prima Medika

## II. Kajian Teori

### Pengertian Konflik Peran

Robbins & Judge (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan.

Menurut Winardi dalam Umam,(2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich et al.; 2007).

Konflik peran didefinisikan sebagai kondisi yang simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit (Carnicer & Perez, 2004). Artinya terjadinya konflik peran ketika seseorang yang melaksanakan satu peran tertentu membuatnya merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain. Konflik ini cenderung makin berkembang ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran sosial sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan, dalam hal ini terjadi tekanan peran dari bidang pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan dalam beberapa hal. Karyawan merasa sangat sulit menjalankan kedua perannya.

### Tipe Konflik Peran

Menurut Sopiah (2008), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting* organisasional antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

Muchlas (2008) menjelaskan bahwa ada tiga jenis konflik peran diantaranya yaitu :

1. Konflik antara orang dan peran Konflik ini terjadi akibat adanya pertentangan kepribadian seseorang dengan ekspektasi peran. Misalnya, karyawan bagian produksi yang sekaligus sebagai anggota serikat buruh yang ditunjuk menduduki jabatan penyelia. Penyelia yang baru ini tentu tidak mempercayai perlunya kontrol produksi yang ketat. Hal ini bertentangan dengan kepribadian yang seharusnya dimiliki oleh seorang pengawas produksi yang begitu diharapkan oleh kepala produksi.
2. Konflik dalam peran (*intrarole*) Jenis yang kedua adalah konflik yang timbul akibat adanya ekspektasi yang saling bertentangan, bagaimana peran yang diberikan itu sebaiknya dimainkan atau dijalankan. Konflik antar peran (*interrole*) Konflik ini muncul akibat adanya persyaratan yang berbeda antara dua atau lebih peran-peran yang harus dijalankan pada saat yang sama.

### Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran

Menurut Sedarmayanti (2007: 103) dalam faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut:

1. Masalah komunikasi, hal ini diakibatkan salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.
2. Masalah struktur organisasi, hal ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya- sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
3. Masalah pribadi, hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

Sedangkan menurut Marretih (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut:

1. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
2. *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
3. Kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
4. *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa perempuan bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.
5. *Size of firm*, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.

### Indikator Konflik Peran

Menurut Wexley terjemahan Shobaruddin (2003:171) indikator konflik peran antara lain:

1. Peran  
Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok.
2. Harapan Peran  
Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan dan standar.
3. Peran Sosial  
Peran sosial masyarakat yang berada di lingkungan sekitar yang memiliki dampak besar terhadap kondisi lingkungan.

Rizzo et al (1970) dalam Fanani et al (2008) telah mengembangkan tujuh indikator untuk mengukur konflik peran, yaitu:

1. Bekerja pada dua kelompok atau lebih yang cara melakukannya berbeda.

2. Mengabaikan aturan atau kebijakan.
3. Diminta melakukan beberapa pekerjaan yang saling bertentangan.
4. Melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh orang lain.
5. Melakukan hal-hal yang tidak harus dilakukan seperti biasanya.
6. Dukungan material dan sumberdaya.
7. Dukungan sumberdaya manusia.

### III. Metode Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi unit analisisnya adalah Karyawan Wanita Klinik Prima Medika. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan analisis bersifat deduktif. Untuk memperoleh informasi penelitian menggunakan cara wawancara kepada karyawan dan pemilik Klinik Prima Medika. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan sampel yaitu dengan metode *purposive*.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran mengenai pekerjaan yaitu para tenaga kerja perempuan di Klinik Prima Medika mereka bekerja dibagian jasa dengan profesi yang berbeda-beda (Apoteker, Asisten Apoteker, Perawat atau Suster dan Bidan, Dokter dan yang lainnya). Waktu kerja 8 jam perhari selama 5 hari kerja. Waktu kerja dibagi menjadi dua shift yaitu pagi dan sore. Shift pagi mulai jam 07.00-15.00 WIB; shift sore mulai jam 14.00-22.00 WIB (terkecuali Dokter sesuai jadwal perakter yang ditentukan). Pekerjaan yang dilakukan memiliki karakteristik membutuhkan skill, rutinitas dan monoton akan tetapi jenis pekerjaan tersebut membutuhkan kecepatan, ketepatan, ketelitian dan tenaga yang prima untuk melayani pasien-pasien yang relatif berbeda-beda gangguan kesehatan. Selain itu para karyawan harus mempunyai daya tahan tubuh yang kuat untuk melawan segala virus yang dibawa oleh para pasien yang berobat.

#### Tingkat Konflik Peran Karyawan Wanita Klinik Prima Medika

Berdasarkan hasil penelitian, yang dianalisis menunjukkan bahwa tingkat konflik peran pada karyawan wanita di Klinik Prima Medika pada dasarnya memiliki tingkat konflik yang tinggi dimana mereka dituntut untuk dapat membagi waktu bagi keluarga dan pekerjaannya, agar semuanya berjalan dengan baik. Para karyawan Wanita mengalami benturan/situasi yang dilematis ketika waktu, ketegangan dan pola perilaku yang digunakan untuk melakukan tugas dan kewajiban salah satu peran keluarga/pekerjaan mengganggu pemenuhan tugas-tugas dan kewajiban peran lain (keluarga/pekerjaan).

#### Penyebab Terjadinya Konflik Peran Karyawan Wanita Klinik Prima Medika

Penyebab utama terjadinya konflik peran adalah keterbatasan waktu, banyaknya tuntutan pekerjaan dan keluarga, kurangnya manajemen waktu, ketegangan fisik maupun psikologis untuk melakukan pekerjaan sehingga mengganggu pelaksanaan tugas-tugas keluarga maupun pekerjaan. berikut penjabaran penyebab terjadinya konflik

1. Penyebab terjadinya konflik peran dikeluarga akibat pekerjaan dimana saat karyawan wanita ingin melakukan aktifitas dengan keluarga tetapi tidak dapat dilakukan karena melaksanakan pekerjaan yang dibebankan. Kesulitan memenuhi kewajiban terhadap keluarga karena merasakan ketegangan yang ditimbulkan pekerjaan mudah marah pada anggota keluarga ketika sedang ada masalah pekerjaan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran pekerjaan-keluarga yang terjadi pada karyawan wanita disebabkan oleh waktu, ketegangan fisik maupun psikologis untuk melakukan pekerjaan sehingga mengganggu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab keluarga.
2. Penyebab terjadinya konflik peran pekerjaan akibat keluarga yang kadang-kadang dialami oleh sebagian tenaga kerja perempuan adalah konflik waktu sebagian karyawan wanita Klinik Prima Medika menunda beberapa tugas pekerjaan sebab ada masalah keluarga yang harus diselesaikan secara mendadak contohnya anak atau anggota keluarga yang sakit mereka dilema antara memprioritaskan keluarga atau pekerjaan. Beberapa Karyawan Prima Medika mudah tersinggung dengan sikap rekan kerja karena kesal yang berawal dari keluarga dibawa ketempat kerja ini dikarenakan kurangnya pengontrolan emosi diri. Para karyawan wanita merasa bekerja kurang maksimal atau tidak prima dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan karena sudah lelah mengerjakan tugas-tugas rumah tangga atau tugas sebelum datang ketempat kerja.

#### Dampak atau Akibat Terjadinya Konflik Peran Karyawan Wanita Klinik Prima Medika

Hal ini sering menjadi konflik utama yang dirasakan oleh atasan atau pemilik Klinik Prima Medika. Atasan sering merasa dan melihat bahwa karyawan wanita terkadang kurang prima dan optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pekerja. Atasan atau pemilik sering kebingungan untuk mencari pengganti karyawan disaat salah satu karyawan lain sedang cuti. Karyawan wanita cukup sulit untuk

dituntut untuk lembur karena berbagai macam alasan keluarga atau urusan yang lainnya. Konflik peran juga dirasakan oleh karyawan wanita terkhususnya untuk yang sudah berkeluarga mereka sangat terbebani oleh tanggung jawab pekerjaan. Para karyawan Klinik Prima Medika tidak jarang mengurangi waktu senggang termasuk mengurangi waktu dalam aspek pengasuhan anak. Konflik peran pada aspek pengasuhan anak ini tidak hanya memberikan dampak secara langsung terkait aspek yang terlihat, namun juga memberikan dampak yang buruk dari sisi psikologis sang anak. Para karyawan wanita Klinik Prima Medika rata-rata tidak mampu untuk membayar buruh, karena tekanan ekonomi. Akibatnya para perempuan tersebut mengorbankan waktunya untuk tetap bisa melaksanakan kegiatan mencari nafkah sekaligus mengerjakan pekerjaan rumah tangga sehari-hari. Apabila harapan-harapan tersebut tidak dapat dipenuhi, maka akan timbul tekanan dari berbagai pihak dan tekanan tersebut dapat menimbulkan konflik. Tekanan pekerjaan mengharuskan perempuan bekerja dengan sebaik-baiknya, begitupula tekanan keluarga yang mengharuskan perempuan berperan sebagai istri dan ibu rumah tangga yang baik. Ketika keduanya saling memberi tekanan, maka kedua peran yang dibebankan pada perempuan tersebut menjadi tidak maksimal. Kedua peran tersebut tidak bisa terpenuhi secara maksimal karena keterbatasan materi, waktu, dan kesempatan.

## V. Penutup

Analisis menunjukkan bahwa (1) tingkat konflik peran pada karyawan wanita di Klinik Prima Medika pada dasarnya memiliki tingkat konflik yang tinggi. (2) Penyebab terjadinya konflik peran adalah Keterbatasan waktu, keterbatasan tenaga kerja, banyaknya tuntutan pekerjaan dan keluarga, ketegangan fisik maupun psikologis untuk melakukan pekerjaan sehingga mengganggu pelaksanaan tugas-tugas keluarga maupun pekerjaan. (3) Dampak yang dirasakan oleh pemilik Klinik Prima Medika adalah sering merasa dan melihat bahwa karyawan wanita terkadang kurang prima dan optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pekerja.

Saran bagi perusahaan, hendaknya dalam memberikan tugas tambahan (lembur) disesuaikan dengan peraturan yang sudah tetap sehingga tidak membebani pekerja untuk menggunakan hak cuti atau lembur.

## Daftar Pustaka

- Akbar, Dinnul Alfian, (2017 ). Konflik Peran Ganda Karyawan Wanita.
- Bernhard Tewal & Florensia B. Tewal, Pengaruh Konflik Peran, (2014) Pengaruh konflik peran terhadap kinerja wanita karir.
- Carnicer, M.P., Sanches, A.M., dan Perez, M.P. (2004), Work family conflict in a Southern European Country, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 5, hal. 466-489.
- Dinkes lamongan. (2018, Februari 14). Pengertian Klinik dan Jenis Klinik. <https://lamongankab.go.id/dinkes/pengertian-dan-jenis-klinik/>
- Frone, M.R., Russel, M., & Cooper, M.L. (1994). Relationship between job and familysatisfaction: Causal or noncausal covariation? *Journal of Management* , 20: 565-579.
- Ivancevich, J. M. et al. (2007). *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Kreitner dan Kinicki. (2005). *Organizational behaviour* 8th edition. McGraw Hill International Edition. New York.
- Luthans, Fred. (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Marretih, A. K. (2013). Work-Family Conflict Pada Ibu Bekerja . *Sosial Budaya*, 10(1), 27-37.
- Muchlas, Makmuri. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rizzo, J.R., Lirtzman. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Journal of Administrative*, pp. 150-161.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi* Edisi ke-12. Salemba Empat. Jakarta.
- Sedarmayanti, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan kelima. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, Khaerul. (2010). *Perilaku Organisasi*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Wexley. (2003 : 171). *Konflik Peran Ibu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Winardi. (2003). *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Kencana Prenada Media Group.