

**KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI DALAM
PENGELOLAAN KONFLIK
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Unit Penagihan Kartu Kredit
PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Medan)**

Oleh : Muya Syaroh Iwanda Lubis

Abstrak

Konflik sebenarnya dalam organisasi ini sering terjadi, perbedaan pendapat dan perubahan management, kurangnya keterbukaan bagi karyawan dalam mengemukakan pendapatnya sering menjadi hambatan dalam komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Maka disinilah peran pimpinan dan peran komunikasi sangat dibutuhkan dalam pengelolaan konflik yang terjadi di dalam organisasi. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik di perusahaan. Permasalahan yang dikemukakan adalah bagaimana peran kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk pada unit penagihan kartu kredit. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan cara kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data deskriptif ini bertujuan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam, dimulai dari analisis berbagai data yang dikumpulkan di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Kemudian data akan diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu dilanjutkan dengan pemaknaan terhadap data dan mengemukakan berbagai teori dan argumen yang berkaitan dengan data.

Kata kunci : *Kepemimpinan, Komunikasi, Pengelolaan Konflik.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang masalah

Kepemimpinan atau Leadership berasal dari kata “pimpin” yang berarti tuntun, bina, atau bimbing. Dengan demikian,

kepemimpinan merupakan hal yang berhubungan dengan proses menggerakkan, memberikan tuntunan, membina, membimbing, menunjukkan jalan, memberi contoh keteladanan, mengambil resiko, mempengaruhi dan menyakinkan orang lain.

Kepemimpinan adalah sebagai proses mempengaruhi kegiatan yang diorganisir dalam kelompok di dalam usahanya mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sebagaimana didefinisikan oleh Stoner, Freeman, dan Gilbert (Kurniawan, 2010:255) kepemimpinan adalah *the process of directing and influencing the task related activities of group members*.

Komunikasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, tujuannya dengan berkomunikasi dapat menjalin hubungan dengan orang lain, seperti kerjasama. Komunikasi juga diperlukan untuk menghindari konflik, salah paham diantara pribadi satu dengan orang lain. Komunikasi merupakan medium penting bagi pembentukan atau pengembangan pribadi dalam kontak sosial dengan orang lain.

Komunikasi juga merupakan sendi dasar terjadinya proses interaksi sosial. Tanpa komunikasi, kehidupan manusia tidak akan berkembang, statis, dan tidak akan menghasilkan kebudayaan yang tinggi. Komunikasi merupakan pusat dari seluruh sikap, perilaku dan tindakan yang trampil dari manusia (*communication involves both attitudes and skill*).

Secara dikonseptualisasikan sebagai suatu dinamika interaksional antara dua atau lebih pihak yang merasa saling kompatibel dan berusaha untuk mencapai tujuan (Putnam, 2006; Wilson & Putnam, 1990), konflik adalah proses inheren dinamis dan muncul (Berger, 2007). Selama konflik, individu mungkin strategis atau spontan memodifikasi dan mengubah tujuan proaktif untuk yang reaktif dalam menanggapi perilaku yang muncul dari rekan-rekan (Keck & Sampdoria, 2007). Yang penting, konflik juga merupakan proses emosi - sarat (Guerrero & La Valley, 2006). Konflik tidak ada tanpa adanya emosi, karena konflik emosional, (Bodtker & Jameson, 2001). Namun, ada sedikit pemahaman tentang hubungan antara emosi dan konflik sampai dekade 2000-

an, yang menyaksikan gelombang kepentingan dalam hubungan ini (Guerrero & La Valley, 2006). Penelitian semacam ini telah menunjukkan bahwa emosi memainkan peran penting dalam konflik, (<http://upaya.menyelesaikankonflik.com>).

Konflik yang ditata dan dikendalikan dengan baik dapat menguntungkan organisasi sebagai suatu kesatuan. Dalam menata konflik dalam organisasi diperlukan keterbukaan, kesabaran serta kesadaran semua pihak yang terlibat maupun yang berkepentingan dengan konflik yang terjadi dalam organisasi. Bukan hanya itu, konflik mempunyai kekuatan yang dapat membangun kinerja staff, karena adanya variable yang bergerak bersamaan secara dinamis. Konflik merupakan suatu proses yang wajar terjadi dalam suatu organisasi atau masyarakat. (<http://nadiachya.blogspot.com>).

Organisasi yang ada di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk, memiliki perbedaan karakteristik individu yang bisa mendorong terjadinya konflik atau potensi negative dalam organisasi dan orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Sehingga tidak jarang sekali timbul kecemburuan social dalam melakukan pekerjaan, hal ini dikarenakan baiknya prestasi kerja karyawan dikarenakan dari pencapaian hasil kerja atau *performe* dan adanya kedekatan antara bawahan dengan atasan.

Konflik pada perusahaan ini juga kerap sekali terjadi dikarenakan adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian diantara berbagai pihak dalam melakukan pekerjaannya, diantara sesama karyawan memiliki rasa tidak senang atas prestasi karyawan lainnya. Belum lagi konflik anatara organisasi dengan organisasi lain, diantara berbagai bidang, seperti komplain nasabah yang langsung datang ke bank, bertemu langsung dengan *costumer service* dan marah-marah. Hal ini mengakibatkan konflik antara unit penagihan dan *costumer service* yang sebenarnya tidak mengetahui seperti apa kinerja kerja pada unit penagihan kartu kredit.

Konflik yang terjadi pada PT. Bank Danamon Indonesia khususnya untuk unit penagihan kartu kredit sangatlah beragam.

Mulai dari pertentangan pendapat dan perbedaan kepentingan, *performe* bawahan yang mengakibatkan karyawan tersebut harus mengundurkan diri karena *performe* yang dia berikan untuk perusahaan menurun, hingga perlu rekrutmen untuk karyawan baru.

Konflik juga sering kali terjadi apabila ada perubahan *management* atau prosedur yang ada. Hal ini terjadi jika sudah tidak ada lagi alternatif dan jalan keluar yang baik. perubahan diupayakan dengan menciptakan konflik seperti isu-isu yang belum tentu kebenarannya. Pemimpin menggunakan faktor-faktor yang dapat menimbulkan konflik untuk menggerakkan perubahan seperti perubahan aturan-aturan kerja atau prosedur yang ada. Hal ini dilakukan tentunya untuk memperbaiki prosedur yang sudah ada menjadi lebih baik lagi, dan tak lupa sebuah motivasi yang tujuan jelas untuk membangun bawahannya, agar bawahannya memiliki semangat kerja dalam melakukan aktifitasnya setiap harinya. Selain itu, adanya keterbatasan sumber, tujuan dan maksud yang berbeda antara pimpinan dan bawahan yang akibatnya sering menimbulkan persepsi yang berbeda pula, peningkatan persaingan antar individu dan kelompok yang mengakibatkan ada rasa tidak senang jika rekan mereka berhasil dan ada rasa senang jika rekan mereka gagal, saling tergantung dengan orang lain atau interdependensi tugas, system yang ada dan sering berubah-ubah setiap bulannya dan tidak konsisten inilah yang kerap sekali terjadi dan tidak jarang menjadi konflik dalam perusahaan ini. Maka dari masalah dan konflik yang adalah akan terlihat bagaimana peran pemimpin dan komunikasi dalam mengatasi konflik yang ada.

1.2 Tujuan penelitian

Untuk menggambarkan bagaimana peran kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan konflik pada Divisi Penagihan Kartu Kredit di PT. Bank Danamon, Tbk Medan.

1.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data deskriptif ini bertujuan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam, dimulai dari analisis berbagai data yang dikumpulkan di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. kemudian data akan diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu dilanjutkan dengan pemaknaan terhadap data dan mengemukakan berbagai teori dan argumen yang berkaitan dengan data.

2. Uraian Teoritis

2.1 Pengertian Komunikasi

Hovland (Effendy,2005:10), mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambing dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan).

Komunikasi menurut effendy (2005: 50), merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, pendapat, perilaku, baik langsung maupun tidak langsung melalui media.

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005).

Komunikasi organisasi terjadi dalam organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam jaringan komunikasi yang lebih besar daripada komunikasi kelompok.

2.3 Pengertian Pimpinan

Menurut Sondang, P. Siagian (1991:11), yang dimaksud dengan pimpinan adalah: "setiap orang yang mempunyai bawahan".

Kartono (1998:48) Pimpinan adalah : “Pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan satu bidang sehingga ia dapat mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas sehari-hari demi pencapaian tujuan”.

Secara lebih lengkap Manullang (1990:90) mengatakan bahwa : Pimpinan dalam arti luas, seorang yang memimpin dengan memprakarsai tingkah laku sosial, dengan menggerakkan, mengorganisir serta mengawasi pretise kuasa atau posisi dari masing-masing bawahan yang ada. Dalam arti khusus, seorang yang memimpin dengan alat atau usaha yang bercirikan persuasif serta penerimaan dengan sukarela dari pengikutnya.

2.4 Pengertian Konflik

Konflik berasal dari kata kerja Latin yaitu *configure* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Konflik terjadi karena adanya intreraksi yang disebut komunikasi. Hal ini berarti, bila kita ingin mengetahui konflik, kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi. Semua konflik mengandung komunikasi, tapi tidak semua konflik berakar pada komunikasi yang buruk. Berbagai mitos tentang konflik dipahami berdasarkan dua sudut pandang, yaitu tradisional maupun kontemporer.

Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson, 1981:23). Menurut Myers, jika komunikasi adalah suatu proses transaksi, yang berupaya mempertemukan perbedaan individu secara bersama-sama untuk mencari kesamaan makna, maka dalam proses itu, pasti ada konflik.

Sebagai contoh dapat dikatakan bahwa seseorang individu dapat dihukum oleh kelompok kerjanya karena ia tidak dapat

mencapai norma-norma produktivitas kelompok dimana ia berada.

a. Konflik antara kelompok.

Yang dimaksud disini adalah konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi-organisasi. Konflik antar lini dan staf merupakan merupakan contoh konflik antar kelompok.

b. Konflik antara organisasi.

Konflik jenis ini biasanya disebut dengan persaingan. Namun berdasar pengalaman, konflik ini ternyata menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi baru dan servis baru, harga lebih rendah dan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien.

Ada beberapa yang dapat menimbulkan terjadinya konflik dalam suatu hubungan antarpribadi. Beberapa penyebab tersebut antara lain :

- a. Perbedaan individu yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.
- b. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.
- c. Perbedaan kepentingan antara individu.

3. Pembahasan

Cara pimpinan dalam memberikan tugas serta informasi pekerjaan maupun manajemen rata-rata bersifat kebabakan *atau paternalistis*, menganggap bawahan sebagai anak, sehingga pimpinan selalu melindungi bawahan dan mengambil keputusan sendiri, namun tetapi memiliki rasa kekeluargaan. Hal ini jelas terlihat pada saat observasi dilakukan di lokasi penelitian para pimpinan maupun *manager cardnya* begitu ramah dan tetap dengan wajah senyum dalam melaksanakan pekerjaan. Namun tanpa disadari, didalam suatu organisasi sistem kekeluargaan yang dibangun sebenarnya memberikan dampak yang kurang sehat

bagi kemajuan organisasi. Sering kali penyelesaian suatu pekerjaan mengalami keterlambatan, seharusnya yang terjadi dalam suatu organisasi adalah sistem birokrasi yang cepat, tepat, produktivitas kerja tinggi, dan rasa kekeluargaan hanya akan memperlambat suatu pekerjaan, walaupun sebenarnya diperlu-kan rasa kekeluargaan dalam suatu perusahaan tetapi rasa kekeluargaan itu hanya dibutuhkan dan diperlukan pada saat-saat tertentu saja. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa gairah kerja, produktivitas kerja dan proses manajemen suatu organisasi menjadi baik, jika tipe/gaya kepemimpinan yang diterapkan pejabat struktural baik.

Pemimpin memiliki rasa terbuka dan demokrasi terhadap masalah yang ada. Pemimpin yang demokratis menganggap dirinya sebagai bagian dari kelompoknya dan bersama-sama dengan kelompoknya berusaha bertanggung jawab tentang terlaksananya tujuan bersama. Agar setiap anggota turut bertanggung jawab, maka seluruh anggota ikut serta dalam segala kegiatan, perencanaan, penyelenggaraan, pengawasan, dana penilaian. Setiap anggota dianggap sebagai potensi yang berharga dalam usaha pencapaian tujuan. Pemimpin tidak langsung menuduh apa yang terjadi, siapa salah dan benar atas konflik atau masalah yang ada. Tetapi lebih membicarakan di depan forum dan berdiskusi kepada bawahan agar bisa mengambil langkah-langkah yang baik guna terciptanya tujuan bersama. Pimpinan juga harus memberikan tindakan tegas kepada karyawan jika diketahui karyawan melakukan tindakan yang salah. Namun sikap demokrasi sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi.

Upaya untuk menjadikan konflik sesuatu yang dapat diterima secara alamiah, namun tetap harus diwaspadai agar konflik yang terjadi dapat diarahkan kepada pencapaian kinerja organisasi yang lebih baik. Pada kenyataannya konflik sekalipun telah diusahakan untuk tidak terjadi, namun selalu saja dapat terjadi. Untuk kasus seperti ini, maka konflik harus dihadapi dan diselesaikan. Diantara program yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan dan menghilangkan konflik, yaitu dengan melalui penghindaran konflik. Pemimpin dalam hal tersebut sebaiknya

harus bijaksana dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, Pemimpin juga tahu tindakan-tindakan yang harus diperbuat terhadap konflik yang terjadi. Dalam hal ini pimpinan juga jangan berfikir sendiri dalam mengambil setiap tindakan, dengan bantuan anggota-anggota dibawahnya seperti *manager, supervisor, dan team leader*, pemimpin dapat merembukkan dan membicarakan dengan mereka. Sembari mencari jalan keluar dari setiap permasalahan yang ada.

Kebutuhan informasi dalam perusahaan ini sangat cepat dan *terupdate* langsung. Sehingga jika ada informasi dan bawahan langsung tahu, dan jika ada informasi yang diketahui oleh bawahan terlebih dahulu sedangkan pimpinan tidak tahu maka bawahan juga harus memberikan informasi ke atasan. Penyampaian informasi dari atasan juga sering dilakukan disaat *breafing* pagi di depan forum, dan pimpinan tidak segan membantu bawahan, memberikan masukan, saran-saran mengenai pekerjaan, strategi apa yang akan dilakukan. Adanya proses mempengaruhi dan mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka inilah yang akhirnya membuat para karyawan jadi mandiri terhadap apa yang dikerjakannya, dimanapun pimpinan turut andil dan ikut serta membantu karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Rasa terbuka dari atasan ke bawahan dapat menciptakan sebuah hubungan kerja yang baik. Rasa saling menghargai pun terlihat jelas di dalam organisasi. Saling menghargai antara bawahan dan atasan dapat terjalin dengan baik, maka seterusnya proses demi proses dalam organisasi dapat terproses dengan baik. Pimpinan membebaskan bawahan dalam menyelesaikan masalahnya dengan bawahan atau dengan orang-orang intern dalam perusahaan. Melakukan kompromi antara sesama bawahan atau antara atasan dengan bawahan juga diperlukan dalam hal ini, Tindakan ini dapat dilakukan jika ke dua belah pihak merasa bahwa kedua hal tersebut sama pentingnya dan hubungan baik menjadi yang utama. Masing-masing pihak perlu mengorbankan

sebagian kepentingannya untuk mendapatkan situasi yang saling menguntungkan.

Komunikasi seperti komunikasi satu arah dan dua arah, yang ditekankan adalah arus pesan. Pada komunikasi satu arah, pesan hanya mengalir dari pengirim pesan. Di lain pihak pada komunikasi dua arah pesan mengalir baik dari pengirim maupun penerima. Di sini secara bergantian pengirim pesan menjadi penerima dan sebaliknya, pada umumnya komunikasi dua arah menunjukkan hasil yang lebih baik daripada komunikasi satu arah. Pada komunikasi dua arah terjadi diskusi antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga penerima pesan akan merasa puas karena ia merasa dilibatkan. Sebaliknya, pada komunikasi satu arah di samping penerima pesan merasa tidak puas, juga paling besar kemungkinan terjadinya kabar angin atau isu, distorsi pesan. Sebab besar kemungkinan penerima pesan menafsirkan atau mereka-mereka pesan, di lain pihak pengirim pesan tidak dapat mengendalikan seberapa jauh pesan ditangkap secara benar oleh penerima pesan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Kepemimpinan memegang peran penting di dalam sebuah organisasi dan pengelolaannya di dalam sebuah konflik, di sini khususnya di PT. Bank Danamon, Tbk pada unit penagihan kartu kredit. Hal ini dapat dilihat dari pimpinannya langsung dalam mengelola konflik dan mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam internal organisasi khususnya unit penagihan kartu kredit. Dimana pemimpin menggunakan tipe/gaya kepemimpinan paternalistis dalam mengelolah organisasinya. Pemimpin juga membantu para *Desk Collection* atau *field Collectionnya* dalam menyelesaikan dan mencari jalan keluar setiap ada komplain dri nasabah.

Pemimpin juga mempunyai pengetahuan luas dalam bidang tugasnya, keinginan untuk mencapai sesuatu serta adanya toleransi dan sikap bersahabat kepada karyawannya diluar dari

organisasi membuat dirinya mampu menempatkan diri pada saat bekerja dan pada saat sedang dluar dari jam bekerja. Pimpinan juga mampu memberikan penyelesaian dalam hal terjadinya konflik, sehingga jika terjadinya suatu masalah didalam organisasi baik itu hal internal maupun komplain nasabah, pimpinan dengan sigap mengambil langkah dan keputusan yang adil dalam menyelesaikan masalah, agar tidak terjadi kesenjangan dan perbedaan satu dengan lainnya.

4.2 Saran

Pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk khususnya unit penagihan kartu kredit, tipe/gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam perusahaan ini sedapat mungkin diarahkan untuk lebih meningkatkan lagi kemampuan baik melalui pendidikan dan pelatihan kepemimpinan serta pendidikan teknis lainnya. Kemudian pimpinan unit kerja selaku pengambilan keputusan dan kebijakan harus mampu menunjukkan kekuatan atau kewibawaan dalam mengambil sikap terhadap para bawahan, memiliki ketegasan dalam menyelesaikan masalah serta mampu melihat dan membatasi keterbukaan dalam organisasi agar terbukanya pimpinan dalam hal ini mempengaruhi kinerja kerja karyawannya. Sebab, adanya peningkatan sumber daya manusia kepada seluruh karyawan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Batasan dalam bidang pekerjaan juga dibutuhkan, mengingat jika tidak adanya perbedaan yang tajam perihal kedudukan dan jabatan, dkhawatirkan bawahan bisa bersikap seenaknya terhadap aturan, aturan yang ada.

Perlu adanya sistem komunikasi yang jelas dan terarah pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk pada unit penagihan kartu kredit agar arus informasi baik dari atas kebawah, dari bawah ke atas maupun kesamping dapat berlangsung dengan baik sesuai dengan kaidah-kaidah ruang lingkup komunikasi dan juga struktur *managemen*. Untuk itu diperlukan kemampuan setiap anggota, organisasi, baik pimpinan, *manager, supervisor, team leader,*

desk collection maupun orang lapangannya. Hal ini bertujuan jika terjadinya sebuah konflik atau masalah di dalam organisasi baik bawahan dapat terbuka memberikan respon atau masukan yang baik untuk organisasinya dan juga perihal struktur kerja yang ada. Pelatihan-pelatihan dalam bidang komunikasi juga perlu ditingkatkan agar kecakapan berbicara setiap karyawan dalam berkomunikasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang sudah ada.



Daftar Pustaka

- Cangara, Havied, 2002. *Pengantar Ilmu Komunika*s. Gramedia Widiasarana, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2005, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kartono, K (1988), *Pimpinan dan Kepemimpin*, Jakarta : Rajagrafindo.
- Mulyana Deddy, 2005, *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rahmat Jalaluddin, 2004, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sutrisno Edy, 2010, *Budaya Organisasi*, Kencana Prenada media Group, Jakarta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif an R&B*, Alfabeta, Bandung.
- Siagian, SP. (1999), *Theory dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- West Richard & Turner. Lynn H, 2011. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Salemba Humanika, Jakarta.
- Wiryanto, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Wirawan, 2010, *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Salemba Humaika, Jakarta.
- <http://nadiachya.blogspot.com> diakses pada tanggal 01 Januari 2016, pukul 21.00
- <http://punyachipau.blogspot.com/2010/11/html> diakses 10 Januari 2016, pukul 20.00 WIB
- <http://practicalmoneyskills.co.id/keuangan/perbankan/kartukredit/pahami.php?pri> diakses pada tanggal 10 Januari 2016 pukul 21.30 WIB