

Upaya Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

Andina Dwijayanti

Dosen Prodi Administrasi Bisnis
Politeknik LP3I Bandung

Email: andinadwijayanti@plb.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif untuk membahas identifikasi masalah bagaimana komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dan bagaimana penyelesaian konflik Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dan untuk mengidentifikasi masalah seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, angket (kuesioner), dan kepustakaan. Hipotesis dari penelitian ini adalah ada pengaruh komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel tersebut digunakan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi dengan bantuan program aplikasi komputer IBM SPSS version 25. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode statistik yaitu regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien determinasi (KD) sebesar 79,3% dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,891. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

Key word : komunikasi, penyelesaian konflik

PENDAHULUAN

Pelayanan Sumber daya manusia adalah salah satu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang mampu menggerakkan sumber daya yang lainnya. Upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas adalah langkah utama suatu perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia yang diperlukan saat ini adalah sumber daya yang mampu menguasai teknologi dengan baik, adaptif dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi yang semakin berkembang.

Suatu perusahaan tidak lepas dari tenaga kerja manusia, majunya teknologi tanpa ditunjang oleh tenaga kerja manusia yang kompeten maka tujuan perusahaan tersebut tidak dapat tercapai. Dalam pencapaian tujuan perusahaan, komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Setiap karyawan akan selalu berkomunikasi satu sama lain, baik dengan atasan, rekan kerja, dan komunikasi antar bagian di perusahaan dengan tujuan menghindari kesimpangsiuran informasi. Komunikasi dikatakan efektif apabila pengirim pesan dan penerima pesan bersama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan apa yang dimaksudkan.

Seorang pimpinan atau manajer dalam menyampaikan semua fungsi dan tugas manajemennya baik itu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan tak lepas dari penggunaan aspek komunikasi. Karena apabila dalam penyampaian komunikasinya tidak baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas informasi yang bisa mengakibatkan terjadinya suatu konflik.

Menurut Effendy (2009:9), menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbuan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang atau disingkat KPKNL, di dalam pelaksanaan kegiatannya tentu tidak lepas dari suatu konflik. Pada hakekatnya konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau *antagonistic* antara dua, lebih pihak yang menimbulkan ketegangan. Konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya peneliti menduga bahwa pernah terjadi konflik yang menimpa pimpinan maupun setiap karyawannya. Seperti kesalahpahaman informasi, perbedaan persepsi, masalah pribadi karyawan yang dibawa kedalam pekerjaan, tekanan pekerjaan masing-masing karyawan yang dituntut untuk selalu maksimal dalam pelayanan, serta pencapaian target usahanya. Akan tetapi konflik tersebut seringkali hilang dengan sendirinya, mengingat pelaku konflik tersebut adalah pimpinan maupun karyawan perusahaan itu sendiri. Maka perusahaan semestinya harus memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan kondisi para pegawai atau karyawannya.

Suatu permasalahan baik itu individu maupun kelompok, haruslah dapat penanganan yang cepat agar permasalahan seperti konflik dapat terselesaikan. Dengan mengidentifikasi apa yang menjadi sumber terjadinya konflik di dalam perusahaan, jelas itu merupakan tindakan pencegahan dalam mengurangi terjadinya konflik yang berkepanjangan. Untuk menciptakan suasana yang tenang dan terkendali ketika menangani sebuah konflik, seorang pimpinan atau manajer harus mengerti apa yang menjadi langkah yang tepat dalam menyelesaikan konflik.

Salah satu upaya dalam penyelesaian suatu konflik adalah melalui proses komunikasi verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu lisan maupun tulisan. Penggunaan komunikasi verbal yang tepat dapat digunakan dalam mengelola hubungan antar manusia salah satunya

saat mengendalikan situasi konflik di perusahaan. Untuk itu berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Upaya Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Penelitian Asosiatif. Sugiyono (2013:11) menjelaskan bahwa Penelitian Asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan tentang hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi

Menurut Effendy (2009:9) menjelaskan bahwa kata komunikasi merupakan unsur serapan dari bahasa Inggris yaitu communication yang secara etimologi berasal dari kata latin communicatio (communis) yang berarti sama makna. Lebih lanjut menurut Effendy (2002:60), menjelaskan bahwa komunikasi adalah :

“Proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbuan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku”.

Sedangkan menurut Haryani (2010:94) komunikasi merupakan proses dimana seseorang mengirimkan stimuli (biasanya dengan menggunakan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain.

Pengertian Konflik

Pada hakekatnya konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi (organizational conflict) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya - sumber daya yang terbatas, kegiatan-kegiatan kerja, atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam.

Menurut Wirawan (2010:5) mendefinisikan, “Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.”

Soerjono Soekanto (2006:91) menyatakan, “Konflik merupakan perbedaan atau pertentangan antar individu atau kelompok sosial yang terjadi karena perbedaan kepentingan, serta adanya usaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan disertai dengan ancaman atau kekerasan.”

Selanjutnya Pruitt dan Rubin (2009:9) menyatakan, “Konflik sebagai sebuah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (perceived divergence of interest), atau suatu kepercayaan beranggapan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dapat menemui titik temu yang sepaham.”

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Variabel Komunikasi

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Penyelesaian Konflik, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu. Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 6 pernyataan, dan pernyataan dari variabel Penyelesaian Konflik adalah 5 pernyataan. Dari penilaian maka dapat diketahui bahwa nilai tanggapan responden terhadap Komunikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

No	Pernyataan	Target	Skor	Kategori Skor
1.	Setiap informasi atau kebijakan dari pimpinan diinformasikan kepada karyawan	190	167	Sangat Baik
2.	Pimpinan memberikan perintah atau arahan sebelum bekerja	190	165	Sangat Baik
3.	Pimpinan memberi umpan balik mengenai kinerja karyawannya	190	160	Sangat Baik
4.	Karyawan diberikan kesempatan dalam menyampaikan ide atau gagasan	190	172	Sangat Baik
5.	Karyawan selalu melaporkan setiap hasil pekerjaannya	190	170	Sangat Baik
6.	Adanya koordinasi antar bagian perusahaan dalam suatu kegiatan	190	165	Sangat Baik
Jumlah		1.140	999	Sangat Baik
Rata-Rata		190	166,5	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 1 jumlah skor rata-rata tanggapan responden terhadap 6 pernyataan yang berhubungan dengan Komunikasi adalah 166,5. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya berada pada kategori sangat baik.

Pelaksanaan Variabel Penyelesaian Konflik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel penelitian penulis akan mendeskripsikan masing-masing item pernyataan dari variabel X yaitu Komunikasi dan dari variabel Y yaitu Penyelesaian Konflik, sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memilih alternative jawaban tertentu.

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian, dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan berkaitan dengan pernyataan yang ada. Pernyataan dari variabel Komunikasi adalah 6 pernyataan, dan

pernyataan dari variabel Penyelesaian Konflik adalah 5 pernyataan.

Tabel 2 Tanggapan Responden Terhadap Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya

No	Pernyataan	Target	Skor	Kategori Skor
1.	Melakukan perundingan atau negosiasi bagi kedua pihak yang terlibat konflik	190	165	Sangat Baik
2.	Memaksa dan menekan salah satu pihak ketika terjadi konflik dengan prinsip <i>win-lose solution</i>	190	96	Cukup
3.	Pemecahan masalah terpadu secara bersama dengan prinsip <i>win-win solution</i>	190	172	Sangat Baik
4.	Salah satu pihak menarik diri dari konflik yang terjadi	190	161	Sangat Baik
5.	Menggunakan mediator (pihak ketiga) sebagai penengah dalam menyelesaikan konflik	190	165	Sangat Baik
Jumlah		950	759	Baik
Rata-Rata		190	151,8	Baik

Berdasarkan tabel 2 jumlah skor rata-rata tanggapan responden terhadap 5 pernyataan yang berhubungan dengan Penyelesaian Konflik adalah 151,8. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya berada pada kategori baik.

Analisis Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas menggunakan teknik statistik korelasi Product Moment Pearson dengan kriteria sekurang-kurangnya 0,3. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan nilai koefisien lebih besar dari pada 0,6.

Berikut ini adalah hasil dari output komputer program SPSS Statistics Version 25 mengenai uji validitas dan reliabilitas untuk instrumen komunikasi.

Tabel 3 Reliabilitas Komunikasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	6

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2018

Pada tabel 3 terlihat bahwa cronbach alpha adalah 0,893. Kriteria yang digunakan sekurang-kurangnya nilai cronbach alpha adalah 0,60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen komunikasi adalah reliabel.

Untuk pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.7. Hasilnya setelah dihitung, koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk instrumen komunikasi berkisar antara 0,653 - 0,790. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada kriteria yang di syaratkan yaitu sekurang-kurangnya 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran adalah valid.

Tabel 4 Validitas Komunikasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	21,89	14,205	,664	,883
P2	21,95	13,889	,724	,873
P3	22,08	13,696	,653	,887
P4	21,76	14,348	,763	,869
P5	21,82	14,371	,722	,874
P6	21,95	13,889	,790	,864

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2018

Penyelesaian Konflik

Penyelesaian Konflik adalah instrumen kedua yang akan diuji. Pada tabel 5 menyajikan besarnya koefisien reliabilitas untuk instrumen ini. Besarnya koefisien cronbach alpha adalah 0,681. Karena $0,681 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penyelesaian konflik adalah reliabel.

Tabel 5 Reliabilitas Penyelesaian Konflik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,681	5

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2018.

Pada tabel 5 menunjukkan besarnya koefisien korelasi antara tiap-tiap item dengan total item untuk instrumen penyelesaian konflik. besarnya koefisien berkisar antara 0,392 – 0,680. Karena seluruh koefisien korelasi lebih besar daripada 0,30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran penyelesaian konflik adalah valid.

Tabel 6 Validitas Penyelesaian Konflik

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	15,63	6,834	,593	,561
P2	17,45	8,524	,093	,803
P3	15,45	6,957	,680	,538
P4	15,74	7,388	,392	,650
P5	15,63	6,996	,614	,559

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2019.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya

pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menemukan variabel bebas. Dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Output dari program SPSS Statistics Version 25 diperoleh nilai regresi seperti yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 7 Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,839	1,478		1,921	,063
	Komunikasi (X)	,652	,055	,891	11,754	,000

a. Dependent Variable: Penyelesaian Konflik (Y)

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2019.

Diperoleh: $a = 2,839$
 $b = 0,652$

Maka dapat diperoleh model persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,839 + 0,652X$$

$$Y = 2,839 + 0,652(38)$$

$$Y = 27,615$$

Dari analisis regresi diatas dapat diketahui bahwa nilai dari a adalah 2,839. Nilai ini menunjukkan bahwa pada saat Komunikasi (X) bernilai nol, maka Penyelesaian Konflik (Y) akan bernilai 2,839. Sedangkan nilai dari b yaitu sebesar 0,652 menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan komunikasi sebesar satu satuan, maka penyelesaian konflik akan meningkat sebesar 0,652 satuan. Selain itu terlihat tanda positif (+) yang berarti adanya pengaruh yang positif antara komunikasi dan penyelesaian konflik.

Uji Koefisien Korelasi

Analisis Koefisien Korelasi Pearson adalah untuk mengetahui derajat/kekuatan hubungan komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Output program SPSS Statistics Version 25 diperoleh nilai koefisien korelasi seperti yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 8 Koefisien Korelasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 ^a	,793	,788	1,502

a. Predictors: (Constant), X (Komunikasi)
b. Dependent Variable: Y (Penyelesaian Konflik)

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2019.

Berdasarkan analisis diatas, maka didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,891. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai hubungan yang

sangat kuat terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

Uji Koefisien Determinasi

Sedangkan untuk menghitung besarnya pengaruh komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya berdasarkan koefisien pearson dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= (r)^2 \times 100\% \\
 &= (0,891)^2 \times 100\% \\
 &= 79,3\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas maka komunikasi memberikan pengaruh sebesar 79,3% terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 79,3\% = 20,7\%$, disebabkan oleh variabel lainnya.

Uji t

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linier sederhana maupun analisis regresi berganda. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) Komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen (Y) Penyelesaian Konflik.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,839	1,478		1,921	,063
	Komunikasi (X)	,652	,055	,891	11,754	,000

a. Dependent Variable: Penyelesaian Konflik (Y)

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)

Berdasarkan tabel output SPSS Statistics Version 25 “Coefficients” di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig.) variabel Komunikasi (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < \text{probabilitas } 5\% \text{ atau } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh Komunikasi (X) terhadap Penyelesaian Konflik (Y).

Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel

Berdasarkan tabel output SPSS Statistics Version 25 “Coefficients” di atas diketahui nilai t hitung variabel komunikasi adalah sebesar 11,754. Karena nilai t hitung $> \text{nilai } t \text{ tabel } 1,68830$, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima. Artinya adanya pengaruh Komunikasi (X) terhadap Penyelesaian Konflik (Y).

Tingkat Signifikansi 5% atau 0,05

$$\begin{aligned}
 Df &= n - k \\
 Df &= 38 - 2 \\
 &= 36
 \end{aligned}$$

t tabel adalah 1,68830 (lihat di t tabel)

t hitung sebesar $11,754 > t \text{ tabel } 1,68830$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari Analisis Kuantitatif terhadap penelitian yang telah penulis lakukan yaitu mengenai Komunikasi dan Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan mengacu kepada hasil analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya telah berjalan sangat baik. Hal ini terlihat berdasarkan hasil jawaban yang diperoleh dari responden sebanyak 38 orang yang menjawab 6 butir pernyataan mengenai komunikasi di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya dengan jumlah rata-rata sebesar 166,5.
2. Penyelesaian Konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya telah berjalan baik. Hal ini terlihat dari jumlah rata-rata sebesar 151,8 dari tanggapan responden sebanyak 38 orang yang menjawab 5 butir pernyataan mengenai penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.
3. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan Metode Statistik yaitu koefisien korelasi pearson dan koefisien determinasi maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh 79,3% terhadap penyelesaian konflik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Tasikmalaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchjana, 2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____, 2002. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Haryani, Sri. 2010. Komunikasi Bisnis. AMP YKPN: Yogyakarta.
- Wirawan, 2010. Konflik dan Manajemen Konflik : Teori, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.
- Soerjono Soekanto. 2006. Sosiologi Suatu Pengantar (Jakarta: Raja Grapindo Persada)
- Pruitt, Dean G dan Jeffrey Z. Rubin. 2009. Teori Konflik Sosial. Pustaka Pelajar: Yogyakarta