

# KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENGATASI KONFLIK PEGAWAI

**Dina Octavia, Jufri Halim**

Politeknik Unggul LP3M Medan, STMIK Triguna Dharma Medan

E-mail: [dina11oktober@gmail.com](mailto:dina11oktober@gmail.com), [jufriyaiful@yahoo.co.id](mailto:jufriyaiful@yahoo.co.id)

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out how the leadership communication in addressing employee conflict in the planning and finance of regional office VI State Personnel Board Medan. Conflict is an aspect that can not be avoided and to overcome it required good communication. The research is qualitative research using interview and literature method. Communication indicators for effective understanding, pleasure, influence on attitudes, and better relationships. The results of the research that has been done is good enough and the conflicts that exist in the Planning and Finance Division of Regional Office VI Badan Kepegawaian Negara Medan is not much.*

**Keywords:** *Communication, Conflict and leadership*

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi kepemimpinan dalam mengatasi konflik karyawan dalam perencanaan dan keuangan daerah kantor badan kepegawaian negara VI medan. Konflik adalah aspek yang tidak dapat dihindari dan membutuhkan komunikasi yang baik. Dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara dan kajian pustaka. Indikator untuk melihat pemahaman komunikasi yang efektif dapat dilihat melalui kesenangan, berpengaruh terhadap sikap, dan hubungan yang lebih baik. Hasil penelitian yang telah dilakukan cukup baik dan konflik yang ada dalam perencanaan dan bagian keuangan daerah kantor VI badan kepegawaian negara medan dapat diselesaikan dengan baik.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Konflik dan Kepemimpinan

## **PENDAHULUAN**

Konflik merupakan aspek yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan. Konflik merupakan perjuangan yang terungkap oleh dua

pihak atau lebih karena mereka merasa tidak ada jalan bersama, tidak saling memahami, tidak bisa bekerja sama dan bersaing untuk mencapai tujuan bersama, penghargaan, hadiah

atau mendapatkan sesuatu yang langka. Konflik sering terjadi diantara para pegawai suatu perusahaan. Konflik tersebut terjadi karena mempunyai tujuan yang sama, latar belakang yang heterogen, sikap perasaan yang sensitif, perbedaan pendapat, dan salah paham.

Konflik disini tidak selamanya harus dimaknai permusuhan atau pertikaian, karena dalam kajian sosiologis, konflik itu juga bisa bermakna kompetisi, tegangan, atau sekedar ketidaksepehaman. Itu pula sebabnya, konflik tidak selamanya harus dimaknai sebagai sebuah kekuatan yang menghancurkan, karena dalam banyak hal konflik itu juga bernilai positif. Konflik harus dicegah dan diselesaikan sedini mungkin agar tetap terwujud kerja sama yang baik, terhindar dari ketegangan dan perpecahan di antara sesama pegawai. Untuk meminimalkan terjadinya konflik maka perlu adanya manajemen konflik. Mengatasi konflik tidak berarti harus menghindari konflik, apalagi menguburnya, karena bagaimana pun konflik memang

harus ada dan tanpa konflik, keadilan sulit diwujudkan. Oleh karena itu, mengubur konflik sama artinya dengan menyimpan bom sosial yang siap meledak kapan saja ketika ada kesempatan yang memicunya.

Berkomunikasi dengan bahasa verbal yang baik dan benar akan menghantar kita untuk berkomunikasi secara efektif. Untuk berkomunikasi efektif melalui bahasa verbal itulah kita disarankan memilih kata-kata secara tepat demi menggambarkan pikiran dan perasaan, tidak perlu bertele-tele, singkat, dan jelas. Hasil atau respons yang diharapkan komunikator sangat bergantung pada proses dan strategi komunikasi yang dilakukan kepada komunikan. Seorang komunikator harus memahami aspek-aspek manusiawi dari komunikan yang dihadapinya. Komunikator harus sanggup mendalami latar belakang pengalaman dari komunikannya.

Faktor penting bagi seorang komunikator agar mampu melancarkan komunikasi yaitu mempunyai daya tarik sumber dan kredibilitas sumber. Pengurusan informasi yakni penyampaian dan penerimaan berita, akan dapat

berjalan dengan baik bila dalam kantor itu terdapat komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif maksudnya dapat mengantisipasi masalah, memberikan keputusan, mengkoordinasikan arus kerja serta menghubungkan arus kerja. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna meningkatkan kreatifitas dan dedikasi para pegawai kantor. Konflik sering terjadi dalam perusahaan. Apabila itu terjadi maka pada saat itulah Kepala Bagian tersebut harus mampu mengatasi konflik tersebut dengan berkomunikasi secara efektif.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi dalam bahasa inggris adalah *communication* berasal dari *communis* dalam bahasa latin yang berarti *common* kemudian berubah menjadi kata kerja *communicare* yang artinya menyebarkan atau memberitahukan. Jadi menurut asal usul katanya, komunikasi berarti menyebarkan atau memberikan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan

pengertian sama. Komunikasi didefinisikan sebagai pertukaran informasi antara pengirim informasi dengan penerima, serta gangguan atau persepsi arti antara individu yang terlibat. Komunikasi diartikan pula sebagai proses mengirim dan menerima pesan, serta dikatakan efektif jika pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan tersebut.

Menurut Liliweri (2011) komunikasi adalah tindakan manusia atau aktifitas manusia untuk menyampaikan sesuatu. Komunikasi juga merupakan suatu diskusi, perlakuan, diskursus, pementasan drama, koneksi antara komunikasi dan kegiatan transmisi pesan. Maka dari itu komunikasi sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari. Dalam sebuah perusahaan komunikasi sangat berperan penting untuk membentuk suatu hubungan yang harmonis. Apabila kita tidak dapat berkomunikasi dengan efektif di suatu organisasi maka itu dapat menimbulkan salah paham. Seorang pemimpin perlu dapat berkomunikasi secara efektif dengan semua pegawai

kantor, baik secara vertical maupun horizontal ataupun secara diagonal. Pengurusan informasi yakni penyampaian dan penerimaan berita, akan dapat berjalan dengan baik bila dalam kantor itu terdapat komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat guna meningkatkan kreativitas dan dedikasi para pegawai kantor. Kegiatan kantor tidak terlepas dari tulis-menulis, membaca, berbicara, ataupun mendengarkan. Semua kegiatan itu mengandung informasi atau keterangan yang mengandung arti dan kegunaan bagi kepentingan kantor. Oleh karena itu, komunikasi kantor atau tata hubungan kantor ialah suatu penyampaian warta atau keterangan-keterangan yang mengandung arti dalam bidang kantor.

### **Komunikasi Organisasi**

Gibson dan kawan-kawan menyarankan agar pola organisasi harus memberi kemungkinan komunikasi dalam empat arah yang berbeda-beda : ke bawah, ke atas, horizontal, dan diagonal. Karena arah

komunikasi tersebut menentukan kerangka kerja dimana komunikasi dilaksanakan dalam organisasi. Dengan meneliti masing-masing arah memungkinkan manager menyadari dengan lebih baik rintangan yang menghalangi komunikasi organisasi yang efektif dan cara-cara mengatasi rintangan itu. Berikut keempat arah komunikasi organisasi tersebut :

#### **a. Komunikasi ke bawah**

Komunikasi kebawah dalam suatu organisasi berarti ia mengalir dari wewenang yang lebih tinggi ke wewenang yang lebih rendah. Atau komunikasi yang mengalir dari orang pada jenjang hierarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Bentuk yang paling umum adalah instruksi, memo resmi, pernyataan tentang kebijakan perusahaan, prosedur, pedoman kerja, dan pengumuman perusahaan. Dalam banyak organisasi, komunikasi ke bawah sering kali kurang teliti dan tepat. Hal ini terlihat dari pernyataan yang sering terdengar di antara para anggota organisasi bahwa mereka kurang memahami apa yang sebenarnya terjadi.

b. Komunikasi ke atas

Kebutuhan akan komunikasi ke bawah sama banyaknya dengan jumlah komunikasi ke atas. Pada situasi tertentu, komunikator berada dalam jenjang yang rendah dalam organisasi daripada penerima. Komunikasi ke atas yang efektif sulit untuk tercapai, terutama dalam organisasi besar. Alat komunikasi ke atas yang sering digunakan secara luas terdiri dari kotak saran, rapat kelompok, laporan kepada penyelia, dan prosedur permohonan atau keluhan. Jika hal ini tidak ada maka orang akan mencari suatu cara apapun juga untuk menyesuaikan diri dengan saluran komunikasi ke atas yang tidak ada. Saluran komunikasi ke atas yang paling efektif penting karena saluran itu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berbicara. Komunikasi ke atas cenderung bergerak lambat. Bentuk komunikasi ini biasanya tersendat-sendat dan tersaring. Setiap pimpinan enggan meneruskan masalah ke atas karena hal itu dapat dipandang sebagai pengakuan kegagalan.

Oleh karena itu, setiap jenjang menunda komunikasi dalam upaya memutuskan cara pemecahannya. Pesan tersebut mungkin disaring agar pimpinan yang lebih tinggi hanya menerima sebagian dari informasi itu. Para pegawai biasanya cenderung hanya memberi tahu alasan tentang hal-hal yang menurut mereka ingin di dengar atasan. Jadi, setiap bawahan memilih, menafsirkan, dan berbagai tindakan penyaringan informasi lainnya.

c. Komunikasi Horizontal

Tersedianya arus komunikasi horizontal sering kali dilupakan dalam sebuah organisasi. Jika departemen pemasaran berkomunikasi dengan departemen personalia dalam suatu organisasi, maka komunikasi itu disebut komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal sangat penting bagi koordinasi dan integrasi dari beraneka ragam fungsi keorganisasian, misalnya antara bagian produksi dan penjualan dalam organisasi bisnis.

d. Komunikasi Diagonal

Jenis komunikasi ini jarang sekali dipergunakan, namun komunikasi diagonal penting ketika dimana para anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif lewat jalur lain.

### **Pemimpin**

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Jadi, pemimpin itu ialah seorang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan sebagai predisposisi (bakat yang dibawa sejak lahir), dan merupakan kebutuhan dari satu situasi/zaman, sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk mengarahkan dan membimbing bawahan. Dia juga mendapatkan pengakuan serta dukungan dari bawahannya, dan mampu menggerakkan bawahan ke arah tujuan tertentu. Henry Pratt Fairchild menyatakan : pemimpin adalah pengertian luas ialah seorang

yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi (Kartono: 2017).

### **Pengertian Konflik**

Konflik berasal dari bahasa Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuat tidak berdaya. Tidak satu tim kerja pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotaan atau dengan divisi lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya tim kerja itu sendiri.

Menurut Malayu Hasibuan (2011) konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan

kenyataan apa yang diharapkan. Konflik merupakan suatu proses yang bermula dari konflik laten (terpendam). Apabila tidak diselesaikan konflik akan berkembang dan membahayakan organisasi.

Selain itu, konflik juga bermakna perbedaan kepentingan atau ketidaksesuaian antara pihak yang terlibat. Menurut Lizan Poltak Sinambela (2015) Konflik terdiri dari empat jenis yaitu :

- a. Konflik Intrapersonal yaitu, konflik yang terjadi dalam diri sendiri. Konflik dapat berupa emosi maupun nilai-nilai dalam kehidupan. Misalnya ketika anda bimbang dalam memilih antara berkata jujur atau berbohong.
- b. Konflik interpersonal yaitu, konflik yang terjadi dengan orang lain, misalnya dalam hubungan antara suami dan istri.
- c. Konflik intra grup, yaitu konflik yang terjadi dalam suatu kelompok, misalnya perbedaan pendapat yang terjadi dalam suatu grup/tim kerja.
- d. Konflik intergrup, yaitu konflik yang terjadi antar kelompok,

misalnya antara manajemen dan serikat pekerja.

Konflik dapat berupa perselisihan (*disagreement*), adanya ketegangan, atau munculnya kesulitan-kesulitan lain diantara dua pihak atau lebih. Konflik sering menimbulkan sikap oposisi antara kedua belah pihak, sampai kepada tahap dimana pihak-pihak yang terlibat memandang satu sama lain sebagai penghalang dan pengganggu tercapainya kebutuhan dan tujuan masing-masing. Banyak orang berpandangan bahwa konflik harus dihindari bahkan dihilangkan karena akan merugikan organisasi. Sebaliknya, ada yang beranggapan bahwa konflik tidak selamanya berakibat negatif dan akan merugikan organisasi. Bahkan jika konflik dikelola dengan baik akan berdampak positif dan membawa keuntungan bagi organisasi. Di satu sisi, konflik dianggap merugikan organisasi sehingga harus diminimalkan, tetapi di sisi lain, konflik dianggap mampu meningkatkan kinerja organisasi sehingga harus dioptimalisasi. Mengelola konflik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Menghindar. Menghindari konflik dapat dilakukan jika isu atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang akan ditimbulkannya. Penghindaran merupakan strategi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonfrontasi untuk menenangkan diri. Pimpinan tim kerja yang terlibat didalam konflik dapat menepiskan isu dengan mengatakan “biarlah kedua belah pihak mengambil waktu untuk memikirkan hal ini dan menentukan waktu untuk melakukan diskusi”.
- b. Mengakomodasi. Memberi kesempatan pada orang lain untuk mengatur strategi pemecahan masalah, khususnya apabila isu tersebut penting bagi oranglain. Hal ini memungkinkan timbulnya kerja sama dengan memberi kesempatan pada mereka untuk membuat keputusan. Anggota tim yang menjadi bagian dalam konflik dapat mengakomodasikan anggota lain dengan menempatkan kebutuhan dia di tempat yang pertama.
- c. Kompetisi. Gunakan metode ini jika anda percaya bahwa anda memiliki lebih banyak informasi dan keahlian dibanding yang lainnya atau ketika anda tidak ingin kompromikan nilai-nilai anda. Metode ini mungkin bisa memicu konflik, tetapi bisa jadi merupakan metode yang penting untuk alasan-alasan keamanan.
- d. Kompromi atau negosiasi. Masing-masing memberikan dan menawarkan sesuatu pada saat yang bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan semua pihak yang dapat menguntungkan semua pihak.
- e. Memecahkan masalah atau kolaborasi. Pemecahan masalah atau kolaborasi dapat dilakukan melalui :
1. Pemecahan sama-sama menang dimana anggota tim yang terlibat mempunyai tujuan kerja yang sama.
  2. Perlu menyatukan komitmen dari semua pihak yang terlibat untuk saling mendukung dan saling

memerhatikan satu sama lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. yaitu pendekatan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka dan pemecahan masalah secara deduktif yaitu merupakan prosedur yang kebenarannya sudah terbukti dan diyakini dan berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat lebih khusus.

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono:2005).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam suatu organisasi terdapat beranekaragam orang yang

memiliki perilaku, emosi, watak, kepribadian yang berbeda-beda satu sama lain. Dengan adanya perbedaan tersebut di dalam organisasi dapat mengakibatkan timbulnya suatu konflik. Konflik merupakan suatu hal yang membutuhkan tenaga, pikiran, waktu, dan lain-lain untuk menyelesaikannya. Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Apabila dalam organisasi itu sering terjadi konflik dan dalam penyelesaiannya memerlukan waktu yang cukup lama akan memperlemah kedudukan pihak-pihak yang saling berkonflik dan organisasi secara keseluruhan.

Adapun masalah yang muncul sebagai akibat adanya konflik membutuhkan peran pimpinan untuk menyelesaikan konflik yang dapat merusak dan merugikan organisasi. Dengan adanya peran kepala bagian tersebut maka dalam organisasi dapat tercipta suasana atau keadaan organisasi yang sehat. Suasana organisasi tersebut muncul berdasarkan proses yang

dapat dilihat dari peran seorang pemimpin. Antara lain bagaimana seorang pemimpin mampu mengambil keputusan yang tepat tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Dan bagaimana pimpinan menciptakan sesuatu yang positif sehingga mengurangi resiko terjadinya konflik. Selain itu seorang pemimpin harus dapat memotivasi bawahannya atau pegawainya supaya bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diperintahkannya. Jadi peran seorang pemimpin sangat diperlukan dalam mengelola organisasi dan mengatasi suatu konflik yang ada dalam organisasi tersebut.

Penelitian ini merupakan hasil dari perbandingan peneliti dengan data asli yang diberikan Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan. Dalam uraian terdahulu telah dijelaskan bagaimana komunikasi yang baik dalam suatu organisasi dan bagaimana kita menyikapi serta mengatasi sebuah konflik yang ada dalam suatu organisasi tersebut. Pada saat mengatasi konflik, kepala bagian perencanaan dan keuangan tersebut menggunakan komunikasi efektif

karena ini sangat berperan penting dalam mendukung komunikasi yang baik. Sebab suatu organisasi yang kuat merupakan hasil dari kepemimpinan yang unggul.

Akan tetapi secara keseluruhan tidak banyak terjadi konflik dalam perusahaan karena antara pegawai saling membuka diri, menerima umpan balik, dan menaruh kepercayaan diri kepada orang lain. Selain itu hubungan Kepala Bagian Perencanaan dan keuangan dengan pegawai baik-baik saja tanpa ada masalah. Apabila ada permasalahan mereka mencari solusi dalam menyelesaikan masalahnya.

Hubungan antara pegawai dan kepala bagian di luar lingkup kerja sama seperti di lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, komunikasi pimpinan dalam mengatasi konflik sudah sesuai dengan pendapat Lizan Poltak Sinambela (2016) dalam buku dengan judul Manajemen Sumber Daya Manusia. Kepala bagian perencanaan dan keuangan tersebut mengatasi konflik dengan cara :

- a. **Menghindar.** Menghindari konflik dapat dilakukan jika isu

atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang akan ditimbulkannya. Penghindaran merupakan strategi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonfrontasi untuk menenangkan diri. Pimpinan tim kerja yang terlibat didalam konflik dapat menepiskan isu dengan mengatakan “biarlah kedua belah pihak mengambil waktu untuk memikirkan hal ini dan menentukan waktu untuk melakukan diskusi”.

- b. **Mengakomodasi.** Memberi kesempatan pada orang lain untuk mengatur strategi pemecahan masalah, khususnya apabila isu tersebut penting bagi oranglain. Hal ini memungkinkan timbulnya kerja sama dengan memberi kesempatan pada mereka untuk membuat keputusan. Anggota tim yang menjadi bagian dalam konflik dapat mengakomodasikan anggota lain dengan menempatkan

kebutuhan dia di tempat yang pertama.

- c. **Kompetisi.** Gunakan metode ini jika anda percaya bahwa anda memiliki lebih banyak informasi dan keahlian dibanding yang lainnya atau ketika anda tidak ingin kompromikan nilai-nilai anda. Metode ini mungkin bisa memicu konflik, tetapi bisa jadi merupakan metode yang penting untuk alasan-alasan keamanan.
- d. **Kompromi atau negosiasi.** Masing-masing memberikan dan menawarkan sesuatu pada saat yang bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan semua pihak yang dapat menguntungkan semua pihak.
- e. **Memecahkan masalah atau kolaborasi.** Pemecahan masalah atau kolaborasi dapat dilakukan melalui :
- Pemecahan sama-sama menang dimana anggota tim yang terlibat mempunyai tujuan kerja yang sama.

- Perlu menyatukan komitmen dari semua pihak yang terlibat untuk saling mendukung dan saling memerhatikan satu sama lainnya.

Dalam pembahasan ini, hasil wawancara yang dilakukan bersama kepala bagian dan pegawai bagian perencanaan dan keuangan cukup sesuai dengan teori yang penulis kutip. Komunikasi kepala bagian tersebut sudah baik dalam mengatasi konflik dengan memberikan pengarahan kepada pegawai.

## SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai Komunikasi Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Pegawai antara lain :

- a. Strategi mengatasi konflik dalam perusahaan dengan komunikasi yang digunakan pimpinan antara lain menghindari konflik,

mengakomodasi konflik, kompetisi, kompromi atau negosiasi, memecahkan masalah atau kolaborasi.

- b. Peran komunikasi pimpinan dalam mengatasi konflik sangat baik antara lain dapat membuat keputusan yang tepat dan tidak merugikan pihak yang berkonflik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. 2017. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT.Raja Grafindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Jakarta. PT Bumi Aksara.
- William Hendricks. 2004. *Bagaimana Mengelola Konflik*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta. Salemba Humanika.