

MANAJEMEN KONFLIK PT. KALTIM PRIMA COAL DALAM PEMBENTUKAN KEBIJAKAN TERKAIT KETIDAKPASTIAN HARGA BATUBARA DUNIA(Studi Kasus *Sect. Employee Communication Terhadap Karyawan*)

Anis Rodiyah Wuryaningrum¹, Bambang Irawan², Kheyene Molekandella B.³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa proses manajemen konflik yang dilakukan oleh PT. Kaltim Prima Coal dalam pembentukan kebijakan terkait ketidakpastian harga batubara dunia. Penelitian dimaksud untuk memberikan pandangan agar bisa lebih memahami pentingnya manajemen konflik dalam suatu organisasi atau perusahaan. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2018. Penelitian dilaksanakan di Kantor M1 PT. Kaltim Prima Coal. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara langsung dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, key informan dalam penelitian ini adalah Pimpinan Divisi Employee Communication dan yang menjadi informan adalah staff Divisi Employee Communication. Data-data yang didapatkan, dianalisis dengan menggunakan analisis data interaktif Milles, Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan manajemen konflik yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terkait ketidakpastian harga batubara dunia PT. Kaltim Prima Coal secara keseluruhan sudah mampu mengidentifikasi jenis-jenis konflik yang terjadi, namun konflik internal yang terjadi di PT. Kaltim Prima Coal masih kurang terpantau.

Kata Kunci : manajemen konflik, kebijakan, employee communication.

PENDAHULUAN

Konflik merupakan wujud dari interaksi individu dengan individu, atau antar kelompok yang tujuannya berbeda bahkan berlawanan sehingga orang lain tidak sejalan dengan tujuan tersebut dan dianggap sebagai penghambat terhadap pencapaian tujuan. Pandangan lama menganggap konflik dalam organisasi sebagai suatu hal yang negatif, menjurus pada perpecahan organisasi, karena itu harus dihilangkan karena menghambat kinerja optimal. Perselisihan dianggap sebagai indikasi adanya sesuatu yang salah dengan organisasi dan itu berarti aturan-aturan organisasi tidak dijalankan. Pandangan lama selalu mengkhawatirkan keberadaan konflik, maka menjadi tugas pimpinan untuk

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: anothercia@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³ Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

mengelola konflik agar dapat bermanfaat guna mendorong perubahan dan inovasi. Manajemen konflik merupakan pengelolaan konflik yang bersifat negatif dan destruktif menjadi positif dan konstruktif seperti diungkapkan Amri Darwis. Selanjutnya konflik juga harus dikelola secara bersama, terorganisir dan berpegang pada standar operasional prosedur.

Di tengah kondisi krisis penurunan harga batubara dunia, PT. Kaltim Prima Coal harus bisa mengoptimalkan produksi dengan memaksimalkan harga jual dan meminimalkan semua biaya yang muncul tanpa mengurangi kualitas yang sudah menjadi jaminan kepada pelanggan. Kebijakan-kebijakan baru lahir akibat kondisi perusahaan yang mulai mengalami penurunan akibat anjloknya harga batubara. Berbagai kebijakan dibuat demi menjaga reputasi perusahaan dengan tidak melakukan pemutusan hubungan kerja.

Kebijakan merupakan sebuah produk yang dihasilkan oleh suatu kelompok, organisasi ataupun instansi. Kebijakan yang dibuat oleh PT. Kaltim Prima Coal diantaranya adalah Pelatihan Kinerja Unggul (PKU) di Cilodong, tidak memperpanjang kontrak dan membekukan recruitment (penerimaan), memperkecil area menambang atau mengurangi area operasional, menghentikan training dari luar, pengurangan jam kerja, melakukan efisiensi atau penghematan dan lain sebagainya.

Namun, latar belakang serta pemikiran yang berbeda menyebabkan beberapa karyawan tidak menerima kebijakan-kebijakan tersebut. Berangkat dari hal ini juga pada akhirnya perbedaan pemikiran atau persepsi dapat memacu respon negatif atau konflik bagi pihak yang memiliki perbedaan seperti adanya pihak yang saling bertentangan antara manajemen dengan karyawan, adanya interaksi yang bersifat negatif sehingga hubungan kerja menjadi tidak profesional serta adanya dua pihak secara perseorangan atau kelompok terlibat dalam interaksi yang berlawanan.

Pentingnya strategi komunikasi yang tertuang dalam strategi manajemen konflik melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai manajemen konflik Sect. Employee Communication PT. Kaltim Prima Coal dalam menghadapi karyawan yang memiliki persepsi berbeda-beda dalam menerima kebijakan baru. Manajemen konflik membantu pihak manajemen untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan

KERANGKA DASAR TEORI

Komunikasi Organisasi

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan

tersebut adalah untuk bahan telaah untuk selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan.

Menurut Goldhaber (2009) dalam bukunya Muhammad Arni, definisi komunikasi organisasi berikut “Organization communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty”. Atau dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling ketergantungan satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian.

Komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi, karena komunikasi yang memungkinkan orang untuk mengkoordinir kegiatan mereka untuk mencapai tujuan bersama, tetapi komunikasi itu tidak hanya menyampaikan informasi atau mentransfer makna saja. Tetapi orang atau individu membentuk makna dan mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi antara satu sama lain melalui pertukaran simbol.

Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan merencanakan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam bukunya Poppy Ruliana, dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu, pendapat dari Liliweri dalam buku Poppy Ruliana mengemukakan ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni: menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat, membagi informasi, menyatakan perasaan dan emosi serta melakukan koordinasi.

Komunikasi adalah penting untuk berfungsinya internal perusahaan karena itu, menurut Harlold Koonts, dalam bukunya Poopy Ruliana, bahwa komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial, dan komunikasi diperlukan untuk; menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan, mengembangkan rencana guna pencapaian, mengatur sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya dengan cara yang seefektif mungkin dan seefisien mungkin. Memilih, mengembangkan dan menilai anggota-anggota organisasi agar dapat memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan, serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan.

Public Relations

Menurut The British Institute of Public Relations (IPR) mendefinisikan Public Relations: “Public relations practice is the deliberate, planned and sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organization.”

Dengan demikian didefinisikan bahwa praktek public relations adalah keseluruhan upaya yang terencana dan berkesinambungan untuk menciptakan dan memelihara saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. (Yulianita, Neni 2011:31). Dari definisi diatas pada prinsipnya public relations menekankan pada suatu upaya yang terencana dan berkesinambungan. Ini memberikan pemahaman bahwa kegiatan public relations adalah sesuatu yang terorganisasi dalam suatu program yang terpadu, dimana semua itu harus berlangsung dengan cara direncanakan terlebih dahulu. Selain itu juga pelaksanaan program diupayakan untuk dapat berlangsung berkesinambungan di antara satu program dengan program lainnya secara teratur dalam suatu manajemen tertentu. Jadi, public relations benar-benar merupakan kegiatan yang dilakukan dengan memberikan konsekuensi bagi suksesnya organisasi melalui program-program yang direncanakan terlebih dahulu. (Yulianita, 2011:31)

Employee Communication

Employee Communication memiliki definisi yang sama dengan PR. Employee Communication adalah pesan yang dikeluarkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan kepada publik internal. Suatu organisasi harus mengomunikasikan pesan yang sama ke semua yang berkepentingan, untuk mengirimkan koherensi, kredibilitas dan etika. Jika salah satu esensi ini ada yang hilang, maka seluruh organisasi kemungkinan akan gagal. *Employee Communication* membantu organisasi menjelaskan misi mereka, menggabungkan banyak visi dan nilai-nilai menjadi sebuah pesan kohesif kepada publik internal.

Konflik

Konflik menurut Winardi adalah adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok ataupun organisasi-organisasi. Konflik merupakan bentuk perasaan yang tidak sesuai yang melanda hubungan antara satu bagian dengan bagian lain, satu orang dengan orang lain, satu kelompok dengan kelompok lain. Konflik muncul bila terdapat adanya kesalah pahaman pada sebuah situasi sosial tentang pokok-pokok pikiran tertentu dan terdapat adanya antagonisme-antagonisme emosional. Konflik-konflik substansive (*substansive conflict*) meliputi ketidak sesuaian tentang hal-hal seperti tujuan alikasi sumberdaya, distribusi imbalan, kebijaksanaan, prosedur dan penegasan pekerjaan.

Manajemen Konflik

Menurut Darwis, manajemen konflik adalah mengelola konflik yang bersifat negatif dan destruktif menjadi positif, konstruktif, kompetitif, dan produktif. Agar menjadi positif hendaknya dikelola dengan bijaksana, agar menjadi konstruktif hendaknya dikelola secara bersama, agar menjadi kompetitif

maka jadikan kinerja sebagai arah atau tujuan bersama, dan menjadi produktif pegang kuat-kuat standar operasional prosedur.

Proses Manajemen Konflik

Menurut Darwis (Wahyudi, 2008:84) dalam buku Manajemen Konflik Dalam Organisasi terdapat beberapa langkah dalam manajemen konflik :

1. Perencanaan

Kegiatan perencanaan meliputi kegiatan kegiatan-kegiatan identifikasi masalah, klasifikasi masalah, dan analisis masalah.

a. Identifikasi masalah

Tahap awal prosedur implementasi berupa identifikasi masalah yang muncul dengan cara melihat gejala-gejala yang mengikutinya. Gejala yang muncul dapat dilihat antara lain motivasi kerja rendah, sikap apatis atau perilaku menghambat pekerjaan, suasana kerja menjadi tegang, saling curiga.

b. Klasifikasi masalah

Untuk mempermudah untuk mempermudah dalam pengelolaannya, perlu dilakukan pengelompokan atau pengklasifikasian sumber-sumber konflik. Selain pengelompokan jenis-jenis konflik dan sumber sumber konflik juga perlu dilakukan klasifikasi konflik yang bersifat fungsional dan disfungsional.

c. Analisis masalah

Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah termasuk kategori penting dan mendesak untuk diselesaikan atau dapat ditunda dengan memperhatikan kemampuan.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam proses manajemen konflik adalah penentuan pendekatan dan penerapan metode pendekatan manajemen konflik yang telah dipilih secara tepat dengan mempertimbangkan resiko minimal.

a. Penentuan metode atau pendekatan

Pemilihan pendekatan harus dipertimbangkan sungguh-sungguh kemungkinan yang dapat ditimbulkan berpengaruh pada peningkatan kinerja secara individu atau kelompok. Sejumlah pendekatan sering digunakan adalah resolusi konflik, stimulasi konflik, dan pengurangan (*reduce*) konflik.

b. Penyelesaian masalah melalui manajemen konflik

Pendekatan manajemen konflik yang dipilih dan diterapkan bergantung pada masalah yang dihadapi dan dampak yang ditimbulkan. Apabila konflik terlalu tinggi dicirikan dengan perilaku agresif, ego kelompok, saling menghambat pekerjaan, maka pendekatan yang sesuai adalah mengurangi konflik. Akan tetapi sebaliknya apabila konflik terlalu rendah yang dicirikan motivasi rendah, muncul sikap apatis, kurang tanggap terhadap masalah, maka lebih tepat memilih pendekatan stimulasi konflik dengan

cara meningkatkan kompetisi, evaluasi kinerja secara terpadu, dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat.

3. Evaluasi

Kegiatan evaluasi merupakan langkah yang kritis (kritikal) karena sebagai landasan untuk melakukan koreksi ataupun pemantapan pada langkah-langkah sebelumnya.

Ketidakpastian Harga Batubara

Ketidakpastian merupakan persepsi ketidakmampuan perusahaan untuk memprediksikan sesuatu dengan tepat karena tidak mampu membedakan antara data yang relevan dan yang tidak relevan. Ketidakpastian harga komoditas batubara adalah faktor eksternal yang sulit diprediksi karena berada di luar kemampuan kontrol manajemen

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan *obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada dilapangan*. Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah metode studi kasus deskriptif agar hasil penelitian dapat menggambarkan atau mendeskripsikan masalah secara berurutan dari kegiatan penelitian.

Fokus penelitian yang dilakukan adalah proses manajemen konflik yang dilakukan dengan beberapa tahap dalam menangani konflik yang muncul akibat perbedaan persepsi terhadap kebijakan baru akibat ketidakpastian harga batubara dunia, yakni:

1. Perencanaan yang meliputi identifikasi masalah, klasifikasi masalah serta analisis masalah.
2. Pelaksanaan yang meliputi penentuan metode atau pendekatan serta penyelesaian masalah melalui manajemen konflik.
3. Evaluasi masalah. Kegiatan evaluasi merupakan langkah yang kritis (kritikal) karena sebagai landasan untuk melakukan koreksi ataupun pemantapan pada langkah-langkah sebelumnya.

HASIL PENELITIAN

Perencanaan

a. Identifikasi Masalah

Tahap awal prosedur implementasi berupa identifikasi masalah yang muncul dengan cara melihat gejala-gejala yang mengikutinya. Pimpinan harus memisahkan antara gejala konflik dengan masalah yang menjadi penyebab konflik. Untuk mengetahui masalah yang menimbulkan konflik dapat dilakukan dengan cara mendengar keluhan dari pihak-pihak yang sedang konflik, atau meminta keterangan dari orang-orang terdekat yang mengetahui proses terjadinya konflik.

Dalam tahap ini yang dilakukan oleh PT. Kaltim Prima Coal dengan adanya forum komunikasi yang dibentuk oleh sect. Employee Communication, mengungkapkan bahwa forum komunikasi internal PT. Kaltim Prima Coal memiliki tujuan untuk berbagi informasi penting mengenai kondisi perusahaan. Dengan adanya program forum komunikasi, karyawan dapat menyampaikan saran, kritik, serta bentuk aspirasi lainnya secara langsung kepada perusahaan. Namun, disinilah cikal bakal munculnya konflik jika saran dan kritik disampaikan dalam bentuk komunikasi yang bersifat negatif.

b. Klasifikasi Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia klasifikasi adalah penyusunan bersistem dalam kelompok atau golongan menurut kaidah atau standar yang ditetapkan. Pengelompokan jenis-jenis konflik, sumber-sumber konflik dan klasifikasi terhadap konflik dapat mempermudah dalam melakukan analisis masalah dan pemilihan pendekatan manajemen konflik yang akan diterapkan.

Berdasarkan kejadian dilapangan yang dilakukan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa jenis-jenis konflik yang terjadi di PT. Kaltim Prima Coal yaitu: konflik antar departemen, konflik antara pimpinan dengan karyawan, dan konflik antar karyawan dengan karyawan.

c. Analisis Masalah

.Analisis dapat diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami. Tujuannya untuk menemukan dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi. Perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam organisasi sering menimbulkan perbedaan pendapat, pertentangan ataupun perbedaan orientasi dalam bekerja

Perbedaan persepsi dan pendapat dapat menghambat jalannya suatu organisasi. Oleh sebab itu, konflik internal yang terjadi di PT. Kaltim Prima Coal merupakan kategori konflik penting dan mendesak untuk diselesaikan. Konflik masuk kategori mendesak untuk diselesaikan karena dapat mengakibatkan keretakan kesatuan kelompok, dapat mengakibatkan perubahan kepribadian pada diri individu, serta lahirnya dominasi kelompok pemenang atas kelompok yang kalah.

Pelaksanaan

a. Penentuan Metode atau Pendekatan

Metode atau pendekatan yang dilakukan meliputi kegiatan-kegiatan; menstimulasi konflik, mengurangi atau menurunkan konflik, dan mengendalikan konflik. Konflik yang bersifat negatif dan destruktif di PT. Kaltim Prima Coal dapat dikelola menjadi positif, konstruktif, kompetitif, dan produktif. Konflik internal yang dapat diselesaikan dapat berdampak pada perilaku positif.

b. Penyelesaian masalah melalui manajemen konflik

Menstimulasi konflik dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan prestasi, mengadakan evaluasi kinerja secara terpadu, memotivasi karyawan, mengubah sistem penggajian, menetapkan standar kinerja. Resolusi konflik dapat dilakukan melalui cara musyawarah, campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, tawar menawar, kompromi. Untuk mengurangi konflik dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan bersama, menetapkan peraturan, mutasi jabatan, menggabungkan unit yang konflik dan membuka forum dialog/Meet address. Dengan demikian, tujuan manajemen konflik untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan.

Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya. Evaluasi bisa juga diartikan sebagai suatu proses sistematis dalam memeriksa, menentukan, membuat keputusan atau menyediakan informasi terhadap program yang telah dilakukan dan sejauh mana sebuah program tercapai.

Dalam manajemen konflik PT. Kaltim Prima Coal sudah cukup mampu memberikan beberapa strategi ketika berhadapan dalam konflik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam mengkoordinir strategi-strategi tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dalam proses perencanaan yang meliputi kegiatan-kegiatan identifikasi masalah, klasifikasi masalah dan analisis masalah tergambar bahwa PT. Kaltim Prima Coal mengalami konflik internal karena terdapat bentuk komunikasi yang bersifat negatif yang dapat mengganggu jalannya forum sehingga dapat menghambat tujuan perusahaan. Berdasarkan kejadian di lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa konflik yang terjadi di PT. Kaltim Prima Coal yaitu, konflik antar departemen, konflik antar karyawan, dan konflik antar pimpinan dengan karyawan.
2. Berdasarkan Dalam tahap pelaksanaan terdapat dua kegiatan didalamnya, yaitu penentuan metode atau pendekatan dan penyelesaian masalah melalui manajemen konflik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode atau pendekatan yang meliputi kegiatan-kegiatan, menstimulasi konflik, mengurangi atau menurunkan konflik, dan menyelesaikan konflik. Kegiatan menstimulasi dilakukan dengan cara memotivasi karyawan agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan konsumen dan mewajibkan karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui on the job training. Kegiatan mengurangi konflik dilakukan dengan cara mengadakan rekreasi

setiap semester dan mengadakan senam setiap jumat pagi untuk meningkatkan kebersamaan antar karyawan. Sedangkan kegiatan mengendalikan atau menyelesaikan konflik dilakukan dengan cara musyawarah, campur tangan pihak ketiga, dan konfrontasi.

3. Dalam tahapan evaluasi manajemen konflik, beberapa program atau kebijakan yang dilakukan oleh PT. Kaltim Prima Coal sudah mampu berjalan dengan baik, namun beberapa program lainnya belum terlaksana seperti, mengikut sertakan karyawan untuk pendidikan lanjutan dan mutasi jabatan. Evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengukur atau menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai.

Saran

1. Diperlukan peningkatan kemampuan pimpinan dalam memajemen konflik yang terjadi, dimulai dari mengawasi, mengevaluasi dan memastikan apakah pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai dengan harapan dan ketentuan atau tidak agar konflik yang terjadi bisa diminimalisir dampak negatifnya.
2. Perlunya melakukan peningkatan kuantitas, seperti penambahan jumlah staff *sect. Employee Communication* dan peningkatan secara kualitas yaitu dengan melakukan pelatihan - pelatihan bagi para *staff sect. Employee Communication* sehingga konflik yang telah ada sebelumnya tidak menambah ataupun berangsur lama.
3. Perlunya keterbukaan komunikasi karyawan dalam menyampaikan kendala dan keluhan kepada pihak perusahaan agar apa yang menjadi keluhan tersebut dapat di perbaiki oleh PT. Kaltim Prima Coal. Sehingga tidak ada kesenjangan yang terjadi antara kedua belah pihak karena kurangnya komunikasi yang baik.
4. Dibutuhkan kegiatan *employee gathering* Perlunya diadakan *employee gathering* untuk membangun tim kerja yang solid serta mempererat hubungan persaudaraan antar karyawan.

Daftar Pustaka

- Abdurrachman, Oemi. (2008). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Cutra Aditya Bakti.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. (2015). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Arni, Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azis, Abdul. (2008). *Anatomi Organisasi Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Cutlip, Scott M,dkk. (2009). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Darwis, Amri. (2009). *Manajemen Konflik*. Pekanbaru: Suska Pers
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan Kedua puluh dua*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Emulyasa. (2007). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Gibson. (2010). *Perilaku Organisasi, Struktur dan Proses, Terjemahan Jilid 2 Edisi ke-10*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Hadoko, Hani. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi Cet. Ke 16*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Hendyat. (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi UI-Press
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S.P. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Romli, Khomsahrial. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Gramedia
- Ruliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sotopo, Hendyat. (2012). *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Torang.S. (2012). *Perubahan Sosial dan Budaya Organisasi*. Makassar: Kretakupa Print
- Usman, Husain dan Setiady Akbar, Purnomo. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksara
- Wahyudi. (2008). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta,
- Winardi. (2007). *Manajemen Konflik: konflik perubahan dan pengembangan*. Bandung: Mandar Maju
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yulianita, Neni. (2011). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: LPPM Unisba

Sumber Internet

- BP Statistical Review of World Energy June 2017. www.bp.com/energy-economics (diakses 12 Januari 2018)
- Profil PT. Kaltim Prima Coal. <http://www.kpc.co.id/about> (diakses 15 Januari 2018)
- Gejolak Harga Batubara Dunia. <http://www.minerba.esdm.go.id> (diakses 22 September 2018)