

---

**PENDEKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
PENGELOLAAN SAMPAH DI UPTD TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR  
CIANGIR KOTA TASIKMALAYA****Beni Hartanto<sup>1</sup>, Deni Sudrajat<sup>1</sup>, Teguh Heri Widodo<sup>1</sup>, Sopi Badrujaman<sup>1</sup>, Tine  
Badriatin<sup>2\*</sup>****STIA YPPT Priatim Tasikmalaya<sup>1</sup>, Universitas Siliwangi<sup>2</sup>**

---

**Abstract**

The research was conducted with the aim of analyzing the organizational communication approach in waste management at the final disposal site of UPTD Ciangir, Tasikmalaya City. This research method uses qualitative methods with the aim of uncovering the communication barriers related to waste management at the UPTD final disposal site in Ciangir, Tasikmalaya City. The research informants were government officials and UPTD TPA Ciangir and Tasikmalaya City Environmental Department employees. Data analysis techniques are performed through data reduction, data display, verification, and drawing conclusions. Based on the results of this study, it appears that the communication carried out by UPTD TPA Ciangir Tasikmalaya City with an internal communication approach is going well, while for the external communication it is still not effective, therefore it requires yet another communication strategy that can solve waste management problems at TPA Ciangir Tasikmalaya City.

**Keywords:**

Internal communication, external communication, waste management

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pendekatan komunikasi organisasi dalam pengelolaan sampah di TPA UPTD Ciangir Kota Tasikmalaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengungkap hambatan komunikasi terkait pengelolaan sampah di TPA UPTD Ciangir Kota Tasikmalaya. Informan penelitian adalah pejabat pemerintah, pegawai UPTD TPA Ciangir dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, display data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini terlihat bahwa komunikasi yang dilakukan oleh UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya dengan pendekatan komunikasi internal sudah berjalan dengan baik, sedangkan untuk komunikasi eksternal masih belum efektif, oleh karena itu diperlukan strategi komunikasi lain yang dapat mengatasi permasalahan pengelolaan sampah di TPA Ciangir Kota Tasikmalaya.

**Kata kunci:** Komunikasi internal, komunikasi eksternal, pengelolaan sampah

**Article history:**

Submission June 6 2023

Revision June 10

Accepted May 17 2023

Published June 30 2023

**\*Corresponding author**

Email: tinebadriatin@gmail.com

---

**PENDAHULUAN**

Peningkatan volume sampah yang terus meningkat menjadi tugas dari para pemangku kebijakan untuk mencari jalan keluarnya. Pada saat ini proses daur ulang sampah masih belum berjalan dengan baik, dan masih sebagian besar sampah di kirim ke tempat pembuangan sampah. Pengelolaan sampah yang tidak terkendali pada umumnya sangat berdampak kepada masyarakat miskin yang hidup di perkotaan, dengan adanya pencemaran udara, air dan lingkungan sekitarnya. Sampah yang dihasilkan oleh masyarakat sering dibuang pada tempat yang bukan peruntukannya, bahkan dibakar di udara terbuka.

Praktik yang sering dilakukan dengan membuang sampah sembarangan dan dibakar di udara bebas tentu memiliki konsekuensi terhadap kesehatan, keselamatan, dan dampak pencemaran lingkungan. Pembuangan sampah yang sembarangan, selain mengganggu lingkungan juga dapat mengganggu berbagai aktivitas kehidupan masyarakat sekitarnya, dan tentunya berdampak buruk terhadap kesehatan. Sampah yang tidak dikelola dengan baik berdampak terhadap lingkungan sekitarnya, dengan volume limbah yang sangat besar yang dihasilkan setiap tahun dengan hanya pengolahan sampah secara sederhana berdampak buruk bagi lingkungan dan kesehatan masyarakat. Masyarakat akan semakin khawatir dengan timbunan sampah dan dampaknya, dan mencari cara untuk memecahkan masalah tersebut, dan meminta pemerintah setempat untuk mengambil tindakan untuk meminimalkan dampak limbah terhadap lingkungan.

Mengelola sampah dengan baik sangat penting untuk membangun kota yang berkelanjutan dan layak huni, tetapi tetap menjadi tantangan bagi banyak negara dan kota berkembang. Pengoperasian layanan persampahan di perkotaan yang penting tersebut membutuhkan sistem terpadu yang efisien, berkelanjutan, dan didukung secara sosial. Pengelolaan limbah yang buruk mulai dari sistem pengumpulan yang tidak ada hingga pembuangan yang tidak efektif menyebabkan kontaminasi udara, air, dan tanah. Tempat pembuangan sampah yang terbuka dan tidak bersih berkontribusi pada kontaminasi air minum dan dapat menyebabkan infeksi dan menularkan penyakit.

Pembakaran limbah sembarangan dapat menyebabkan polusi udara yang signifikan dan meningkatkan emisi gas rumah kaca. Selain efek langsung pada kualitas udara setempat, yang sering disertai dengan peningkatan penyakit pernapasan, juga berkontribusi terhadap pemanasan global. Pemerintah Indonesia sendiri telah berusaha untuk menanggulangi masalah sampah yang selalu menjadi isu di setiap daerah, dikarenakan ketidakmampuan dalam pengelolaan sampah dengan baik. Berbagai kebijakan telah diterbitkan oleh Pemerintah dalam upaya pengelolaan sampah, namun demikian sampai saat ini permasalahan sampah masih belum terselesaikan dengan baik termasuk pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya, pada tahun 2021 volume produksi sampah mencapai 321,91 ton per hari dengan jumlah penduduk mencapai 731.606 jiwa, dimana setiap orang menyumbang sampah sebanyak 0,44 kg/hari. Selanjutnya volume sampah yang terangkut setiap harinya mencapai 192,91 ton, sehingga masih terdapat sampah yang tidak dapat terangkut dengan jumlah cukup besar mencapai 129,81 ton, dengan pengurangan sampah mencapai 39,74 ton. Pengelolaan sampah oleh UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya yang belum efektif diduga terkait dengan komunikasi yang kurang berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Komunikasi antara Kepala UPTD TPA Ciangir dengan pelaksana lapangan masih belum berjalan dengan baik, sebagai contoh dalam penanganan dan solusi terhadap tumpukan-tumpukan sampah yang dibuang oleh warga masyarakat dengan ditempatkan bukan pada tempatnya di wilayah Kota Tasikmalaya yang belum terselesaikan pengangkutannya.
2. Kemampuan dalam mengkomunikasikan masalah-masalah yang dihadapi oleh UPTD Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Ciangir Kota Tasikmalaya dengan pihak intansi terkait belum berjalannya dengan baik, sebagai contoh dalam merealisasikan pengadaan alat berat yang sangat dibutuhkan di TPA serta penunjang lainnya dalam pengelolaan sampah di TPA Ciangir.
3. Pelaksanaan komunikasi antara pihak UPTD TPA Ciangir dengan masyarakat masih kurang berjalan dengan baik, sebagai contoh melakukan komunikasi secara langsung dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan seperti dengan Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) dalam mensosialisasikan pengelolaan sampah yang baik, dimana masyarakat masih membuang sampah bukan pada tempatnya seperti dibuang di pinggir-pinggir jalan.

### **Tinjauan Pustaka**

Organisasi terdiri sekumpulan orang dengan berbagi tugas sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya dalam mencapai tujuan bersama. Pembagian tugas tersebut ditugaskan kepada orang yang berbeda untuk pencapaian organisasi secara efektif. Pembagian tugas sangat penting dalam suatu organisasi, dan tidak dapat dikerjakan oleh seseorang saja, hal tersebut untuk lebih memudahkan pencapaian tujuan secara efisien dan efektif. Pengorganisasian membantu membagi pekerjaan ke dalam aktivitas-aktivitas yang berhubungan sehingga pegawai ditugaskan kepada orang-orang yang berbeda.

Komunikasi memiliki peran penting dalam organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya komunikasi, tujuan organisasi tidak mungkin dapat mencapai hasil yang diharapkan. Selain komunikasi secara individu, komunikasi organisasi perlu dilakukan dalam mencapai hasil yang diharapkan bersama.

Komunikasi organisasi dikatakan sebagai prosed pengiriman dan penerimaan dari sebuah pesan dalam suatu organisasi terhadap kelompok formal maupun non formal yang dilakukan oleh suatu organisasi (Romli, 2011, hal. 2).

Kompleksitas dan pentingnya komunikasi organisasi terdapat permintaan untuk orang-orang yang terlatih dengan baik tentang cara mengoptimalkan komunikasi internal serta komunikasi eksternal untuk bisnis, organisasi nirlaba, organisasi, lembaga pemerintah, dan organisasi serupa. Posisi komunikasi organisasi berkisar dari hubungan masyarakat dan manajemen proyek hingga manajemen sumber daya manusia, pemasaran, dan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi menurut pandangan Goldhaber (Muhammad, 2014, hal. 66) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling tergantung untuk menghadapi lingkungan yang tidak pasti atau terus berubah.

Meskipun komunikasi organisasi terutama merupakan bidang praktik profesional, ada juga sarjana yang melakukan penelitian tentang fenomena komunikasi organisasi, komponen-komponennya (komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, media dan pengaruhnya terhadap psikologi dan perilaku manusia, dan lain-lain) dan dampak sosial budaya, ekonomi dan politiknya. Sejalan dengan pendapat Redding dan Sanborn (Wiryanto, 2004, hal. 54) yang menyatakan: "Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks".

Memahami dan menggunakan pola komunikasi akan membantu dalam berkomunikasi secara efektif di dalam dan di luar organisasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam menjalankan suatu organisasi dalam mencapai keberhasilannya mencapai tujuan. Memahami pola komunikasi dapat membantu dalam mengoptimalkan saluran komunikasi yang akan digunakan, mengurangi kesalahan di masa lalu dan untuk memperbaiki ke masa depan, dan untuk merencanakan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan di masa depan melalui komunikasi yang efektif. Fungsi komunikasi pada dasarnya ada lima fungsi komunikasi yang meliputi pengawasan, interaksi sosial, motivasi, ekspresi emosional, dan penyebaran informasi. Komunikasi organisasi merupakan bagian penting dalam mencapai tujuan, baik komunikasi yang dilaksanakan secara internal maupun eksternal.

Memahami dan menggunakan pola komunikasi akan membantu dalam berkomunikasi secara efektif di dalam dan di luar organisasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam menjalankan suatu organisasi dalam mencapai keberhasilannya mencapai tujuan. Memahami pola komunikasi dapat membantu dalam mengoptimalkan saluran komunikasi yang akan digunakan, mengurangi kesalahan di masa lalu dan untuk memperbaiki ke masa depan, dan untuk merencanakan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan di masa depan melalui komunikasi yang efektif. Proses Komunikasi

Organisasi (Poppy, 2014, hal. 101) dapat dilakukan melalui komunikasi internal dan komunikasi eksternal”.

Komunikasi organisasi dalam penanganan sampah sangat penting dilakukan, sebagaimana hasil penelitian dilakukan Dega (2020) yang menyimpulkan dalam penanganan sampah perlu dilakukan komunikasi melalui sosialisasi kepada masyarakat seperti adanya bank sampah, melalui pertemuan dengan berbagai kelompok sasaran yang ada di masyarakat. Hasil penelitian selanjutnya dilakukan Ali (2021) yang menunjukkan bahwa komunikasi dalam penanganan sampah perlu dilakukan melalui edukasi kepada masyarakat agar partisipasi masyarakat dapat meningkat dalam mengelola sampahnya melalui bank sampah agar dapat mewujudkan lingkungan yang sehat.

Berdasarkan pendapat ahli dan hasil penelitian menunjukkan komunikasi sangat penting dilakukan dalam penanganan sampah yang selalu menjadi permasalahan di masyarakat. Melalui komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pihak berwenang dalam pengelolaan sampah dengan melibatkan berbagai unsur yang ada di masyarakat dapat lebih memudahkan pencapaian tujuan. Komunikasi perlu dilakukan dengan berbagai metode agar informasi dalam penanganan sampah di setiap daerah dapat berjalan dengan efektif sehingga permasalahan sampah tidak menjadi permasalahan yang berlarut-larut, dan semua masyarakat perlu memiliki kepedulian terhadap lingkungannya dengan menjaga kebersihan dengan mengelola sampahnya dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang tidak melibatkan pengukuran atau perhitungan secara statistik. Tujuan penggunaan metode kualitatif yaitu untuk mendalami terhadap fenomena yang terjadi, khususnya berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam penanganan sampah oleh UPTD Pengelolaan Sampah Ciangir Kota Tasikmalaya. Informan dalam penelitian ini merupakan pegawai yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan sampah di Kota Tasikmalaya.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Kota Tasikmalaya memiliki Tempat Pemrosesan Akhir Sampah yang berada di Kp. Ciangir Kelurahan Tamansari Kecamatan Tamansari Kota Tasikmalaya. TPAS Ciangir mulai beroperasi sejak Tahun 2002. Luas wilayah TPAS Ciangir yaitu sekitar 11 Ha. Lokasi TPAS Ciangir berjarak 12 km dari pusat Kota Tasikmalaya, dimana lokasi tersebut sudah memiliki sarana dan prasarana jalan hotmik dan jalan yang masuk dari gerbang masuk lokasi TPAS sudah bagus dengan menggunakan jalan beton. Tempat Pemrosesan Akhir Sampah di Ciangir ini dapat menampung sampah dari wilayah Kota

Tasikmalaya dengan daerah pelayanan mencakup 10 kecamatan yang meliputi Kecamatan Indihyang, Kecamatan Bungursari, Kecamatan Cihideung, Kecamatan Cipedes, Kecamatan Kawalu, Kecamatan Mangkubumi, Kecamatan Tawang, Kecamatan Tamansari, Kecamatan Cibeureum dan Kecamatan Purbaratu.

Kantor UPTD TPA Ciangir, terdiri dari ruang kantor yang diisi oleh seorang Kepala UPTD TPAS Ciangir dan Kasubag Tata Usaha serta para pegawai di Bagian Administrasi kantor. Fasilitas lainnya yaitu Ruang Bengkel Alat Berat, merupakan tempat untuk membongkar dan memperbaiki semua alat berat yang rusak. Sedangkan untuk ruang kendaraan merupakan ruang tempat kendaraan beristirahat. Fasilitas lainnya yang ada di UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya yaitu Ruang Kantor Timbangan, dimana kantor timbangan merupakan tempat untuk menimbang berapa banyaknya sampah yang masuk ke lokasi TPAS Ciangir dalam tiap harinya. Adapun jumlah timbunan sampah pada tahun 2022 di Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Timbunan Sampah Menurut Kecamatan Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Penduduk Perkotaan (Jiwa)	Penduduk Perkotaan (%)	Timbunan Sampah Perkapita (ml/Orang/Hari)	Timbunan Sampah (ton/hari)
1	Cihideung	72.967,00	72.967,00	997	3,63	3.211
2	Cipedes	82.442,00	82.442,00	1.127	3,63	3.627
3	Tawang	63.205,00	63.205,00	864	3,63	2.781
4	Indihyang	58.993,00	58.993,00	806	3,63	2.596
5	Kawalu	99.153,00	99.153,00	1.355	3,63	4.363
6	Cibeureum	70.194,00	70.194,00	959	3,63	3.089
7	Tamansari	79.392,00	79.392,00	1.085	3,63	3.493
8	Mangkubumi	98.774,00	98.774,00	1.350	3,63	4.346
9	Bungursari	61.060,00	61.060,00	835	3,63	2.687
10	Purbaratu	45.426,00	45.426,00	621	3,63	1.999
	Total	731.606,00	731.606,00			32.191

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dalam proses komunikasi secara internal menunjukkan komunikasi antara Kepala UPTD TPA Ciangir dengan pegawai dan sebaliknya dapat berjalan dengan baik, karena secara struktur merupakan organisasi kecil dengan jumlah pegawai yang terbatas, sehingga dengan komunikasi yang lebih banyak memunggiin pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif. Selanjutnya dari proses komunikasi vertikal yang dilakukan dari hasil penelitian ini menunjukkan telah berjalan dengan baik karena ruang lingkup yang sederhana memungkinkan setiap pegawai dan manajemen untuk berinteraksi secara langsung. Dalam komunikasi vertikal, pegawai memiliki kesempatan untuk memberikan pendapatnya, meskipun keputusan akhir berada

di tangan pimpinan organisasi. Melalui komunikasi vertikal, pimpinan dapat berinteraksi langsung dengan pegawai dan memberikan ruang untuk pemecahan masalah, yang dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Komunikasi horizontal yang terjadi di UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan dengan adanya struktur organisasi yang sederhana memungkinkan komunikasi dilakukan secara vertikal dibandingkan dengan komunikasi horizontal untuk pelaksanaan tugas sehari-hari, namun demikian beberapa aktivitas memerlukan komunikasi secara horizontal yang dilakukan dengan dinas terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup melalui bidang yang terkait dengan pengelolaan sampah sehingga adanya kerjasama dalam penanganan sampah di Kota Tasikmalaya. Komunikasi secara horizontal dapat diterapkan dalam berbagai situasi di dalam organisasi, termasuk di UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya, karena pencapaian tujuan yang telah ditetapkan membutuhkan kesepakatan tingkat tinggi antara beberapa instansi terkait lainnya, yang dapat digunakan ketika ada kegiatan baru yang melibatkan berbagai instansi terlibat dalam keberhasilan kegiatan. Dalam aspek lain, komunikasi juga harus dilakukan dengan masyarakat secara partisipatif secara aktif untuk membantu tercapainya tujuan organisasi, sehingga berbagai program yang dijalankan oleh UPTD TPA Ciangir dapat lebih efisien dan efektif dengan partisipasi langsung masyarakat.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi menunjukkan komunikasi secara diagonal yang terjadi di UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya berjalan cukup baik terutama komunikasi dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya yang memiliki fungsi dan tanggung jawab langsung terkait permasalahan sampah di Kota Tasikmalaya. Melalui komunikasi diagonal, pegawai UPTD TPA Ciangir dapat berkomunikasi dengan Bagian Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup terkait masalah kebijakan dan solusi yang perlu diambil untuk pengelolaan sampah di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan warga Kota Tasikmalaya masih belum memiliki tanggung jawab terhadap sampah dan lingkungannya, dimana masih terdapat beberapa titik dipinggir jalan yang dijadikan tempat pembuangan sampah, atau sampah yang disimpan pada tempat yang salah, sehingga menimbulkan berbagai dampak seperti pencemaran udara dan dampak lingkungan. Kesadaran masyarakat sendiri masih kurang, sehingga perlu adanya komunikasi dalam upaya mengedukasi masyarakat tentang pengelolaan sampah yang dihasilkannya. Perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak seperti dengan pemerintah RT dan RW setempat agar masyarakat lebih tertib dalam pengelolaan sampah, sehingga masalah sampah dapat sedikit teratasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi secara internal melalui komunikasi vertikal yang terjadi di UPTD TPA Ciangir berjalan dengan cukup baik, dengan memiliki struktur organisasi yang sederhana dan memiliki jumlah pegawai yang terbatas memudahkan komunikasi antara Kepala UPTD TPA

Ciangir dengan para pegawai, demikian juga dengan pelaksanaan komunikasi secara horizontal, yaitu komunikasi antar pegawai telah berjalan dengan baik, sementara pelaksanaan komunikasi secara diagonal, yaitu komunikasi yang dilaksanakan dengan instansi terkait masih belum berjalan dengan baik, sehingga masalah pengelolaan sampah di TPA Ciangir menjadi belum efektif.

Pelaksanaan komunikasi secara eksternal yang dilakukan oleh UPTD TPA Ciangir, masih terbatas. Namun demikian pihak UPTD TPA Ciangir telah berupaya berkomunikasi dengan masyarakat, baik dengan masyarakat setempat maupun dengan seluruh masyarakat di Kota Tasikmalaya dengan melibatkan kelurahan, pengurus lembaga kemasyarakatan terkait masalah yang dihadapi dalam pengelolaan sampah di TPA Ciangir, dimana terbatasnya sarana dan prasarana terutama untuk masalah armada untuk mengangkut sampah di TPS setempat. Sedangkan untuk pengaduan masyarakat, telah diadakan laman yang dimiliki oleh Dinas Lingkungan Hidup, dimana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait dengan masalah sampah, yang nantinya pihak UPTD TPA Ciangir menyelesaikan masalah sampah yang disampaikan oleh masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilaksanakan oleh UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya dengan pendekatan komunikasi internal telah berjalan dengan baik, sementara untuk komunikasi secara eksternal masih belum efektif, sehingga masih membutuhkan strategi komunikasi yang dapat menyelesaikan permasalahan dengan pengelolaan sampah di TPA Ciangir Kota Tasikmalaya. Adapun Saran yang dapat peneliti sampaikan dari hasil penelitian ini bahwa UPTD TPA Ciangir Kota Tasikmalaya perlu melakukan komunikasi yang baik diantara pelaksana tugas, dan berbagai kelompok masyarakat sasaran agar dalam penanganan sampah dapat berjalan dengan efektif.

## REFERENSI

- Ali, dkk. (2021). Peran Komunikasi Lingkungan Dalam Pengelolaan Bank Sampah Karang Taruna Babakan Pari. <file:///C:/Users/OM%20BENS/Downloads/16651-32742-1-SM.pdf>
- Dega Pradama, Muhammad (2020). *Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Sampah Dibank Sampah Rangka Mekar Kecamatan Bogor Selatan*. <http://repository.unida.ac.id/3128/>
- Muhammad, A. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosdakarya.
- Poppy, R. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Raja Grafindo.
- Romli, K. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Grasindo.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo.