

EFEKTIFITAS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Oleh: Ainol Mardhiah, S.Ag., M.Si

Abstrak

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah). Arus dalam komunikasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah (downward communication), komunikasi ke atas (upward communication) dan komunikasi horizontal. tindakan komunikasi dalam organisasi/lembaga akan melibatkan empat fungsi, yaitu: 1. Fungsi informatif, 2. Fungsi Regulatif, 3. Fungsi persuasif, dan 4. Fungsi integratif.

Kata Kunci: Regulatif, Persuasif, Integratif

PENDAHULUAN

Komunikasi sebagai salah satu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, dalam keseharian umat manusia selalu melakukan komunikasi disadari atau tidak secara individu maupun berkelompok. Komunikasi yang merupakan suatu proses yang dinamis, dimana di dalamnya terjadi pertukaran pendapat, pikiran juga menghendaki perubahan sikap dan perilaku pada pelaku komunikasi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi bagi manusia itu adalah suatu hal yang sangat penting, begitu halnya juga dalam organisasi. Organisasi terdiri dari sekumpulan individu/orang-orang yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah organisasi akan berjalan lancar dan berhasil mencapai tujuannya apabila terjadinya komunikasi yang baik di dalamnya, begitu juga sebaliknya sebuah organisasi akan hancur dan berantakan apabila tidak terjadi atau kurangnya terjalin komunikasi

di dalamnya.

Menjalankan komunikasi yang baik dan efektif adalah suatu hal yang penting dan diperlukan dalam organisasi, oleh karenanya kepada semua pimpinan organisasi dan pelaku komunikasi dalam organisasi agar dapat melakukan komunikasi yang baik.

Brent D. Ruben dalam Arni Muhammad (2009: 3) memberikan definisi bahwa komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain.

Organisasi akan mampu menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing jika komunikasi di dalamnya berjalan dengan baik, lancar dan efektif. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, membuat penulis tertarik untuk membahas tentang efektifitas komunikasi dalam sebuah organisasi.

PEMBAHASAN

Komunikasi sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, tidak bisa dipungkiri bahwa komunikasi begitu penting dalam kehidupan manusia. Menurut Arni Muhammad (2009: 45-) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi, begitu juga halnya dengan penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa komunikasi sebagai proses pengiriman pesan yang terjadi antara komunikator dan komunikan baik pesan verbal, maupun pesan nonverbal, perubahan yang diharapkan setelah komunikasi berlangsung yaitu terjadinya perubahan pada aspek kognitif, afektif dan konasi.

Menurut Canggara (2003: 19) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa komunikasi adalah sebuah proses pertukaran informasi antara pelaku komunikasi yang diharapkan setelah proses terjadinya komunikasi itu adalah adanya saling pengertian yang mendalam antara keduanya (komunikator dan komunikan).

Schein dalam Arni Muhammad (2009: 23) mengatakan bahwa organisasi adalah koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Devito dalam Burhan Bungin(2006: 271) menjelaskan organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal. Organisasi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu, dan untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi.

Dari kedua pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa organisasi itu adalah kegiatan yang terdiri dari sejumlah orang yang melakukan kegiatan, adanya pembagian kerja (tugas dan fungsi) masing-masing personal yang ada di dalamnya, memiliki struktur formal dan informal, adanya tujuan yang ditetapkan, adanya aturan yang mengatur anggota-anggota organisasi tersebut, adanya jenjang/ jabatan yang membedakan setiap porsonilnya memiliki posisi yang jelas.

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu hal yang

sangat penting dalam menjalankan aktifitas/kegiatan organisasi, lancar atau tidaknya sebuah organisasi sangatlah bergantung pada aktifitas komunikasi personil-personil yang ada didalamnya.

Menurut Pawit (2009: 166) Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi di lingkungan organisasi atau dalam lingkungan system social tertentu yang merupakan kelompok independen dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Goldhaber dalam Arni Muhammad (2009: 67) memberikan definisi komunikasi organisasi "*organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*"(komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah).

Dalam pengertian tersebut diatas Arni Muhammad (2009 : 6774-) mengemukakan ada tujuh konsep kunci dalam komunikasi organisasi (proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan , lingkungan dan ketidakpastian).

a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu system terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Karena gejala ini menciptakan dan menukar informasi berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

Pesan adalah susunan symbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dngan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi itu efektif kalau pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si

pengirim.

Dalam komunikasi organisasi mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi. Pesan dalam organisasi ini dapat dilihat menurut beberapa klasifikasi, klasifikasi pesan menurut bahasa, klasifikasi pesan menurut penerima, klasifikasi pesan menurut bagaimana pesan tersebut disebarluaskan, klasifikasi pesan berdasarkan tujuan.

Klasifikasi pesan menurut Bahasa dibedakan dalam pesan verbal dan nonverbal; pesan verbal dalam organisasi misalnya seperti pidato, percakapan, memo, sedangkan pesan nonverbal dalam organisasi tertutama sekali yang tidak diucapkan atau tidak tertulis, seperti sentuhan, nada suara dll.

Klasifikasi pesan menurut penerima dapat dibedakan dalam pesan internal dan pesan eksternal. Pesan internal khusus dipakai karyawan dalam organisasinya, misalnya; memo, bulletin, dan rapat-rapat. Sedangkan pesan eksternal adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi sebagai system terbuka berkaitan dengan lingkungan dan masyarakat umum, misalnya; iklan.

Klasifikasi pesan berdasarkan pada bagaimana pesan itu disebarluaskan atau metode difusi. Kebanyakan komunikasi organisasi disebarluaskan dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak. Kalau menggunakan metode perangkat keras untuk dapat berfungsi tergantung kepada alat-alat elektronik dan tenaga/ aruslistrik, misalnya pesan melalui telepon, radio dll. Sedangkan pesan yang menggunakan metode perangkat lunak tergantung kepada kemampuan dan ketrampilan dari individu terutama dalam berfikir, menulis, berbicara dan mendengarkan agar dapat berkomunikasi satu dengan yang lain. Termasuk dalam metode perangkat lunak ini komunikasi lisan secara berhadapan, percakapan dalam rapat-rapat, interviu dll.

Klasifikasi pesan berdasarkan tujuan dari pada pengirim dan penerima pesan. Redding dalam arni mengemukakan ada tiga alasan

utama bagi arus pesan dalam organisasi; berkenaan dengan tugas-tugas, pemeliharaan organisasi dan kemanusiaan.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi ini dipengaruhi oleh banyak factor Antara lain, hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri ddari arus pesan, dan isi dari pesan.

d. Saling Ketergantungan.

Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian yang lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu system yang terbuka. Bila bagian suatu organisasi mengalami gangguan, maka bagian yang lain jg mengalami hal yang sama.

e. Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi yang menfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan di Antara dua orang atau dyadic sampai dengan kepada hubungan yang kompleks.

f. Lingkungan

Lingkungan yaitu semua totalitas secara fisik dan factor social yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu system social. Lingkungan ini dapat dibedakan dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Yang termasuk lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk dan lain-lain. Sedangkan lingkungan eksternal adalah

langganan, leveransir, saingan dan teknologis. Komunikasi organisasi berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan budayanya, dan antara organisasi itu dengan lingkungan eksternalnya.

g. Ketidakpastian

Yang dimaksud dengan ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan di Antara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

Menurut sasa Djuarsa Senjaya dkk (2007 : 4.5) arus dalam komunikasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*).

Downward communication

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan ke bawahan, sasa djuarsa menambahkan bahwa fungsi komunikasi dalam bentuk ini yaitu:

1. Pemberian atau penyampaian instruksi kerja (*job instruction*)
2. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu perlu untuk dilaksanakan (*job rationale*)
3. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practice*).
4. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

Menurut Arni Muhammad (2009 : 108) dalam komunikasi ke bawah, secara umum komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan ke dalam lima tipe:

1. Instruksi tugas
2. Rasional

3. Ideologi
4. informasi
5. Balikan

Arus komunikasi dari atasan ke bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor, Arni menyebutkan (2009 : 110112-) Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah yaitu:

Keterbukaan, kurangnya sifat terbuka di Antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokian atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan.

Kepercayaan pada pesan tulisan, kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Hal ini menjadikan pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan secara tertulis berupa bulletin, film dan lain-lain.

Pesan yang berlebihan, karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo-memo, bulletin.

Timing, timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan ke bawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektifitasnya.

Penyaringan, pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

Upward Communication

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang

mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ke atas memiliki fungsi atau nilai tertentu, Menurut Pace dalam Arni Muhammad (2009: 117) fungsi komunikasi ke atas yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
2. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
3. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
4. Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
5. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
6. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi.

Sharma dalam R. Wayne Pace dan Don F. Faules (2001: 191192-) mengemukakan bahwa empat alasan mengapa komunikasi ke atas terlihat amat sulit yaitu:

- a) Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka.
- b) Perasaan bahwa penyelia dan manajer tidak tertarik kepada masalah pegawai.

- c) Kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai.
- d) Perasaan bahwa penyelia dan manajer tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.

Selain komunikasi dengan pola komunikasi *Downward communication*, *upward communication* menurut Sasa Djuarsa. Arni Muhammad (2009: 108) menambahkan lagi dengan Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti keordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Arni Muhammad (2009: 121122-) komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan tugas-tugas.
2. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktifitas-aktifitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik dari pada ide satu orang.
3. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambahkan kepercayaan dan moral dari karyawan.
4. Menyelesaikan konflik di Antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.
5. Menjamin pemahaman yang sama.
6. Mengembangkan sokongan interpersonal.

Komunikasi horizontal berkembang serta tidak terkontrol. Karena struktur organisasi mempunyai lebih banyak bagian-bagian dan setiap individu makin mempunyai spesialisasi tertentu.

Ketiga pola/arus komunikasi ini merupakan pola komunikasi yang terjadi dalam organisasi yaitu arus komunikasi dari atas ke bawah, arus komunikasi dari bawah ke atas dan arus komunikasi horizontal.

Menurut Marhaeni Fajar (2009: 125-127) dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, tindakan komunikasi dalam organisasi/lembaga akan melibatkan empat fungsi, yaitu: 1. Fungsi informatif, 2. Fungsi Regulatif, 3. Fungsi persuasif, 4. Fungsi integratif.

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, sama halnya informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

1. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:
 1. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
 2. Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
 3. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
 4. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.
2. Berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan

dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

KESIMPULAN

Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah) atau komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi di lingkungan organisasi atau dalam lingkungan sistem sosial tertentu yang merupakan kelompok independen dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ada tujuh konsep kunci dalam komunikasi organisasi: proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Arus dalam komunikasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi horizontal. Tindakan komunikasi dalam organisasi/lembaga akan melibatkan empat fungsi, yaitu: 1. Fungsi *informatif*, 2. Fungsi *Regulatif*, 3. Fungsi *persuasif*, 4. Fungsi *integratif*.

DAFTAR PUSTAKA

Arni Muhammad, 2009., *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Burhan Bungin, 2006., *Sosiologi Komunikasi, teori, paradigm, diskursus teknologi komunikasi di Masyarakat*, Kencana Prenada Media Group.

Canggara, Hafied.,2003*Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Fajar, Marhaeni, 2009.,*Ilmu Komunikasi Teori &Praktek.*, Graha Ilmu Yogyakarta.

Pace Wayne R, Don F Faules.,2001.,*Komunikasi Organisasi, Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan.*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pawit M yusup.,2009., *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, Penerbit Bumi Aksara.

Sasa Djuarsa Senjaya, dkk, 2007.,*Teori Komunikasi.*, Penerbit Universitas Terbuka.