

## **KOMUNIKASI KELOMPOK DALAM TRAINING MATERIAL FAILURE ANALYSIS**

Tita Melia Milyane

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Langlangbuana Universitas Langlangbuana,  
Jl. Karapitan no.116, 40261, Bandung, Jawa Barat, (022) 4215717  
meliamilyanenane@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Komunikasi kelompok merupakan interaksi komunikasi yang di lakukan di dalam kelompok. Penelitian ini, mengkaji tentang interaksi dalam komunikasi kelompok yang terjadi dalam kegiatan Material Failure Analysis Training atau training analisis kegagalan material yang dilaksanakan terhadap para pekerja bidang teknisi dari Interaco Penta Prima Service (IPPS), dengan jumlah peserta sebanyak 15 orang. IPPS sendiri merupakan perusahaan alat besar merk Volvo di kantor Balikpapan, Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi partisipan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan komunikasi kelompok dalam menganalisa masalah, kemampuan kelompok dalam memecahkan masalah serta peranan kelompok dalam membentuk motivasi dan membentuk team work.

**Kata kunci:** komunikasi kelompok, kerjasama team, pemecahan masalah

## **COMMUNICATION GROUP IN TRAINING MATERIAL FAILURE ANALYSIS**

### **ABSTRACT**

*Group communication is a communication interaction that is done in a group. According to In this study, researchers examined the interactions in group communication that occurred in the Material Failure Analysis Training conducted for field technicians from Interaco Penta Prima Service (IPPS), with 15 participants. IPPS is a large Volvo brand tool company in the Balikpapan office, East Kalimantan. This study uses a constructivist approach with descriptive qualitative methodology. The method of data collection is done by using in-depth interviews and participant observation. The purpose of this study was to determine the ability of group communication in analyzing problems, the ability of groups to solve problems and the role of groups in forming motivation and forming team work.*

**Keywords:** *group communication, teamwork, problem solving*

## PENDAHULUAN

Interaksi merupakan faktor utama dalam kegiatan komunikasi. Interaksi merupakan bentuk dari proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Seperti halnya dalam training material failure analysis, dimana terjadi interaksi menarik sebagai bentuk dari proses komunikasi yang dilakukan oleh para anggota kelompok. Training Material Failure Analysis atau analisa kegagalan material merupakan training yang ditujukan untuk mengetahui penyebab terjadinya kerusakan yang bersifat spesifik dari peralatan utama, peralatan pendukung dan perlengkapan instalasi pabrik. Analisa kegagalan dilakukan sebagai upaya untuk menginvestigasi penyebab kegagalan yang termekanisme terhadap suatu komponen. Kerusakan dapat saja terjadi, baik pada material berupa logam, hal ini dapat menjadi risiko di bidangnya, khususnya industri. Pada alat-alat berat, kegagalan seringkali terjadi pada komponen. Faktor penyebab, diantaranya terdapat kesalahan perlakuan panas, perencanaan mekanik yang keliru, *quality control* dan kurangnya inspeksi, serta kurangnya kontrol lingkungan. Kerusakan terjadi dengan mekanisme tertentu, hal ini dapat ditentukan dari faktor penyebab atau

bahkan sifat dari bahan tersebut. Misalnya mekanisme dari korosi, fatigue, patah getas, overload, korosi temperature tinggi, dan lain-lain. Adanya getaran atau gerakan yang dinamis juga merupakan salah satu penyebab utama terjadinya kerusakan logam, karena pergerakan yang berulang-ulang dan terus menerus secara berkesinambungan akan menyebabkan logam mengalami kelelahan. Hal ini menyebabkan *fatigue failure* tidak dapat dihindari untuk terjadi.

Training Analisis kegagalan material ini dilaksanakan di PT. Interaco Penta Prima Service, sebuah perusahaan alat berat Volvo yang berlokasi di kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Training dilakukan untuk memecahkan masalah diantara para pekerja IPPS, terutama para teknisinya yang mengalami kendala dalam mengatasi persoalan kegagalan material. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa persoalan utama dari para teknisi ini bukan terletak pada rendahnya pengetahuan mereka terhadap peralatan yang rusak, tetapi cara mengkomunikasikan kerusakan dan cara melaporkan yang keliru sehingga pihak Volvo menolak klaim kerusakan yang diajukan, sementara di sisi lain, keluhan dari

konsumen tidak terselesaikan dan bahkan berkelanjutan.

Melalui pelaksanaan *training* ini, diharapkan adanya solusi yang tepat dari para teknisi ini sehingga bukan hanya mereka dapat mengenal dan memahami permasalahan saja, tetapi mereka juga dapat mengkomunikasikannya dengan baik. *Training* ini juga memfasilitasi peserta menjadi beberapa kelompok sehingga komunikasi yang terbangun diawali dengan komunikasi inter individu, dilanjutkan dengan komunikasi antar individu dan berujung pada komunikasi kelompok. Urgensi dari penelitian ini adalah:

- 1) Meningkatkan kemampuan komunikasi kelompok dalam menganalisa masalah
- 2) Meningkatkan kemampuan kelompok dalam memecahkan masalah
- 3) Meningkatkan peranan kelompok dalam membentuk motivasi dan membentuk team work yang baik sehingga mampu meningkatkan loyalitas peserta terhadap perusahaan

Komunikasi kelompok menurut Michael Burgoon & Michael Ruffner yaitu

interaksi tatap muka yang dapat terjadi diantara tiga atau lebih individu dalam memperoleh suatu maksud atau tujuan tertentu misalnya dengan berbagi informasi, pemeliharaan diri atau bahkan pemecahan masalah yang dapat menumbuhkan karakteristik pribadi dari anggota ke anggota lainnya. Kisaran jumlah partisipan dalam kelompok yaitu sekitar tiga sampai dua puluh orang. Komunikasi kelompok dapat memberikan identitas dari kelompok tersebut, seperti bertukar pesan, berbagi informasi/ pengetahuan, dan interaksi di dalam kelompok.

Tindak komunikasi yang dihasilkan dalam komunikasi kelompok adalah kepuasan kebutuhan pribadi, kepuasan kebutuhan kelompok bahkan kelangsungan hidup dari kelompok itu sendiri. Apabila tujuan kelompok adalah pemecahan masalah, maka kelompok tersebut biasanya melibatkan beberapa tipe pembuatan keputusan untuk mengurangi kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Kemampuan anggota untuk menumbuhkan karakteristik personal anggota lainnya secara akurat, mengandung makna bahwa setiap anggota kelompok secara tidak langsung berhubungan satu sama lain dan maksud

serta tujuan kelompok telah terdefiniskan dengan jelas, disamping itu identifikasi setiap anggota kelompoknya relatif stabil dan permanen. Hal terpenting dalam kelompok tidak terletak pada seberapa banyak anggota mengatakan sesuatu tapi bagaimana mereka memberikan respons atau tanggapan diantara mereka.

Teori Penetrasi Sosial merupakan teori yang berasal dari Altman & Taylor (1973), teori berasal dari beberapa asumsi dalam teori pertukaran sosial. Teori ini mengemukakan bahwa hubungan antarpribadi dapat berkembang bertahap dan juga dapat diamati. Pembukaan diri adalah sebuah upaya untuk pengembangan sebuah hubungan yang ramah dan bergerak menuju hubungan yang lebih mendalam. Asumsi Dasar dari teori ini adalah:

- 1) Hubungan mengalami perkembangan kemajuan dari tidak intim menjadi intim.
- 2) Perkembangan hubungan sistematis dan dapat diprediksi.
- 3) Perkembangan hubungan mencakup penarikan diri dan disolusi
- 4) Hubungan dapat menjadi transgresi yaitu pelanggaran yang

terjadi dari sebuah aturan, pelaksanaan, dan harapan.

- 5) Pembukaan diri adalah inti dari perkembangan hubungan.

Teori Manajemen Makna Terkoordinasi menggambarkan manusia sebagai aktor yang memiliki upaya untuk menggapai koordinasi dengan cara mengelola pesan yang dimaknai. Koordinasi akan terjadi ketika dua orang berusaha untuk mengartikan pesan-pesan yang berurutan dalam percakapan mereka. Realitas sosial tidak sepenuhnya terkoordinasikan dengan sempurna, sehingga hasil yang dicapai mungkin adalah koordinasi sebagian. Asumsi Dasar teori ini adalah:

- 1) Fokus pada diri dan hubungan dengan orang lain.
- 2) Mengkaji bagaimana individu memberi makna pada sebuah pesan
- 3) Manusia mampu menciptakan dan menginterpretasikan makna
- 4) Manusia hidup dalam komunikasi
- 5) Manusia saling menciptakan realitas sosial (konstruksionisme sosial). Realitas sosial merupakan keyakinan seseorang

tentang bagaimana tindakan dan makna sesuai atau tepat dalam sebuah interaksi sosial.

- 6) Transaksi informasi bergantung pada makna kepribadian interpersonal; makna pribadi adalah makna yang didapat ketika seseorang membawa pengalaman-pengalamannya yang unik ke dalam sebuah interaksi, makna interpersonal adalah hasil yang muncul ketika dua orang bersepakat akan interpretasi satu sama lain mengenai sebuah interaksi.

Teori Percakapan Sosial / Kelompok (*Group Achievement Theory*) berkaitan erat dengan produktivitas kelompok atau upaya-upaya untuk mencapainya melalui pemeriksaan masukan dari anggota (*member inputs*), variabel-variabel yang perantara (*mediating variables*), dan keluaran dari kelompok (*group output*). Masukan atau input yang berasal dari anggota kelompok dapat diidentifikasi sebagai perilaku, interaksi dan harapan-harapan (*expectations*) yang bersifat individual. Output kelompok merupakan sebuah pencapaian dari tugas atau tujuan kelompok yang dapat dikatakan sebagai *reward*.

Produktivitas dari suatu kelompok dapat dijelaskan melalui konsekuensi perilaku, interaksi dan harapan-harapan melalui struktur kelompok. Perilaku, interaksi, dan harapan-harapan (*input variables*) mengarah pada struktur formal dan struktur peran (*mediating variables*) yang sebaliknya variabel ini mengarah pada produktivitas, semangat, dan keterpaduan (*group achievement*).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dengan studi deskriptif. Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini bersifat natural dan melibatkan emosi, harapan dan interaksi individu dalam kelompok. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi terhadap lima belas peserta training/kelompok dalam *Material failure analysis training*.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam terhadap peserta training dan observasi. Analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini sebanyak lima

belas orang, dimana semuanya merupakan peserta training material analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kemampuan Komunikasi Kelompok dalam Menganalisa Masalah

Secara umum, hubungan antar peserta dalam kelompok Training Material Failure ini tidak terlalu sulit, artinya satu sama lain sudah saling mengenal. Meskipun dua peserta training berasal dari Samarinda dan Manado serta tiga belas orang berasal dari Balikpapan, namun peserta training terlihat mudah dalam beradaptasi. Adaptasi yang relatif mudah membuat para peserta juga mudah dalam melakukan komunikasi antar pribadi. Dalam hal pembagian kelompok, peserta pelatihan terlihat antusias dan tidak berkeberatan dikelompokkan secara acak.

Menurut Wayne Pace (1993:308), ada tiga cara dalam membangun kelompok atau tim yaitu melalui pemuasan kebutuhan, melalui penugasan pada proyek dan melalui penata-ulang pekerjaan yang dilakukan orang dengan dasar harian. Dalam hal ini, penganalisaan masalah merupakan salah satu cara membangun kelompok melalui penugasan proyek. Sehingga untuk melatih

kemampuan kelompok dalam menganalisa masalah, training dilakukan melalui beberapa hari dan kegiatan. Untuk hari pertama, training lebih ditekankan adaptasi antar individu, pembentukan kelompok dan komunikasi dalam kelompok. Selain itu, hari pertama juga diisi dengan pengenalan kondisi material dan berbagai jenis kegagalan failure. Sedangkan pada hari kedua, training lebih memfokuskan pada cara penganalisaan masalah.

Setelah pembagiaan kelompok secara acak, maka peserta diminta untuk meneliti kasus demi kasus dan didorong untuk mencoba menganalisis kasus-kasus tersebut. Peserta dalam menganalisis masalah, sudah dalam penetrasi yang baik, artinya antara anggota kelompok sudah terjalin kedekatan satu sama salin sehingga mendorong kepercayaan dan menuju pada kondisi kerjasama antar anggota kelompok. Adapun masalah yang dianalisis adalah masalah terjadinya kerusakan pada material berupa patah, scratch dan pengikisan. Penganalisaan masalah melalui beberapa cara yakni melalui pengamatan langsung dengan indera penglihatan, perabaan dan memfoto material untuk kemudian

diperbesar melalui alat khusus yang disambungkan melalui laptop/notebook.

## 2. Kemampuan Kelompok dalam Memecahkan Masalah

Pemecahan masalah dalam kelompok dilakukan pada hari ketiga dilaksanakannya training. Dalam hal memecahkan masalah, anggota/peserta dalam kelompok diawali dengan melakukan observasi secara individual terhadap material yang ada, kemudian mencatatnya dalam lembar pencatatan. Setelah proses pengamatan dan pencatatan, peserta kemudian mencoba mencari solusi dari permasalahan tersebut. Peserta melakukan pra pemecahan masalah secara individu, kemudian melakukan pemecahan masalah secara kelompok, dengan kelompok yang sudah ditentukan sebelumnya.

Pemecahan masalah secara kelompok, dilakukan dengan langkah-langkah seperti pemecahan masalah secara individu, yaitu pengamatan material yang rusak atau bermasalah. Pengamatan ini dilakukan dengan menggunakan alat pembesar material. Hal ini dilakukan untuk meneliti secara lebih detil kerusakan yang terjadi. Hasil perekaman pengamatan kemudian di rekam dalam video dan

dianalisis secara bersama menggunakan laptop dan infokus. Dalam pemecahan masalah ini terlihat ada dinamika kelompok yang menarik, dimana masing-masing peserta memiliki argumen yang terkadang berbeda satu sama lainnya. Bila terjadi perbedaan argument, peserta biasanya mengulang langkah dari awal yaitu berupa pengamatan menggunakan alat khusus. Bila langkah ini tidak juga berhasil mencapai kesepakatan tentang pemecahan masalah yang dikehendaki, maka peserta kelompok kemudian melakukan studi literature dan berdiskusi dengan trainer.

Perbedaan pengetahuan dan pengalaman tidak jarang menjadi faktor penentu kelompok dalam memecahkan masalah. Disini, peran kepemimpinan dari ketua kelompok diperlukan, dimana ketua kelompok harus dapat menjadi fasilitator dari perbedaan cara pandang peserta/anggota kelompok terhadap masalah yang dihadapi. Selain itu, perbedaan cara pandang dan pengetahuan juga mempengaruhi interaksi yang terjadi. Dalam hal ini, kepuasan kebutuhan pribadi dan kepuasan kebutuhan kelompok harus sama-sama terpenuhi agar tidak menimbulkan konflik.

Dalam pemecahan masalah, kelompok di dorong untuk membuat alternatif-alternatif pemecahan masalah untuk mengurangi kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Hal terpenting dalam komunikasi kelompok untuk memecahkan masalah adalah bukan terletak pada seberapa banyak anggota kelompok mengatakan sesuatu tetapi bagaimana mereka satu sama lain memberikan respons atau tanggapan di antara mereka.

### 3. Peranan Kelompok dalam Membentuk Motivasi dan Team Work

Interaksi yang terjadi dalam kelompok untuk menganalisis masalah dalam kegagalan material, tidak jarang menimbulkan perdebatan diantara anggota kelompok sendiri. Masing-masing anggota berusaha mempertahankan argumennya dan tidak jarang tidak mau mengalah. Saat masing-masing bertahan dengan argumennya, menimbulkan emosi-emosi negatif berupa menurunnya rasa tidak percaya atau merasa pendapat dirinya yang paling benar. Hal ini kemudian mengakibatkan konflik kecil diantara anggota kelompok. Konflik yang timbul sebagai akibat dari perbedaan cara pandang dalam menyelesaikan masalah pada

akhirnya dapat berpengaruh terhadap motivasi anggota kelompok dan keberlangsungan dari team work.

Saat terjadi penurunan kepercayaan akibat ketidaksamaan cara pandang dalam memecahkan masalah, bisa mengakibatkan motivasi seseorang atau anggota kelompok menurun. Padahal, motivasi sebagai kekuatan seseorang untuk bertahan dan berprestasi, merupakan hal yang utama dalam membentuk team work yang baik. Motivasi sebagai bagian terpenting dalam pencapaian tujuan, dimiliki baik secara individu maupun sebagai anggota kelompok. Motivasi sebagai suatu dorongan atau alasan yang menjadi dasar semangat seseorang untuk melakukan sesuatu dan mencapai tujuan tertentu. Begitupun dalam training ini, motivasi internal merupakan motivasi awal seseorang melakukan sesuatu. Dan kemudian berkembang menjadi motivasi eksternal saat seseorang tersebut bergabung dalam kelompok. Motivasi juga sebagai pengharapan individu dimana upaya yang dilakukannya akan menghasilkan kinerja yang pada gilirannya akan membuahkan imbalan atau hasil yang dikehendaki. Pada saat motivasi anggota kelompok menurun, hal ini akan berpengaruh pada kerja team.

Anggota kelompok bisa mengalami penurunan keinginan untuk berprestasi, penurunan kreatifitas dan ide-ide, kejenuhan dan penurunan keinginan melakukan inovasi. Selain itu, muncul tidak empati kepada kelompok sehingga yang muncul hanyalah keinginan untuk pencapaian tujuan pribadi saja. Pada saat ini, kelompok akan rentan terhadap perpecahan. Untuk itu, peranan kepemimpinan dalam kelompok agar membangkitkan motivasi anggota sangat diperlukan.

Hasil dari training analisa kegagalan material ini menunjukkan bahwa komunikasi peserta dalam kelompok diawali dengan komunikasi antar individu pada saat hari pertama. Hal ini merupakan tahap pertama yaitu tahap orientasi sesuai dengan pendapat Fisher dimana tahap orientasi merupakan tindakan mengenali masalah, melakukan klarifikasi dan mengemukakan pendapat awal. Setelah tahap orientasi, Komunikasi kemudian berkembang menjadi komunikasi kelompok setelah masing-masing peserta beradaptasi satu sama lain. Pada komunikasi kelompok ini, diawali dengan tahap konflik dalam diri masing-masing anggota yaitu tahapan dimana anggota mulai memperkuat sikap mereka

sehingga menghasilkan pengelompokan atau polarisasi dalam diri anggota kelompok. Polarisasi ini selanjutnya berkembang dengan tahap kemunculan, dimana koalisi yang timbul cenderung mulai menghilang dan terlihat munculnya tanda-tanda kerjasama dalam kelompok.

Interaksi awal atau masa adaptasi pada anggota kelompok sesuai dengan teori penetrasi sosial dimana hubungan interpersonal berkembang secara bertahap dan dapat diprediksi. Pembukaan diri merupakan cara utama yang digunakan oleh sebuah hubungan ramah tamah dan bergerak menuju hubungan intim. Saat kelompok sudah terbentuk, anggota mencoba melakukan analisa masalah, dengan cara membaurkan diri, menajamkan orientasi hanya pada orientasi atau tujuan bersama/kelompok dan mengesampingkan tujuan individu. Menurut teori manajemen makna terkoordinasi, manusia adalah aktor yang berusaha untuk mencapai koordinasi dengan mengelola cara-cara pesan dimaknai. Pemaknaan pesan dilakukan dalam kelompok saat kelompok menghadapi masalah kegagalan material. Pemaknaan pesan ini kemudian memunculkan koordinasi satu sama lain, dimana menurut

teori manajemen makna terkoordinasi bahwa koordinasi akan terjadi ketika dua orang berusaha untuk mengartikan pesan-pesan yang berurutan dalam percakapan mereka.

Ketika penganalisaan masalah dapat dilalui, kelompok kemudian dihadapkan pada pemecahan masalah. Menurut teori manajemen makna terkoordinasi, anggota kelompok saling menciptakan realitas sosial atau mengkonstruksi sosial dimana realitas sosial ini menyangkut pada seperti apa tindakan komunikasi yang dilakukan dan makna apa yang dipahami, apakah sesuai atau tepat dalam interaksi kelompok. Meski terjadi kejenuhan dan sedikit ketegangan pada salah satu kelompok karena masing-masing bertahan dengan pendapatnya, namun hal ini tidak berlangsung lama. Menurut teori percakapan kelompok, pola hubungan yang kemudian muncul dalam kelompok untuk tujuan pemecahan masalah ini diantaranya adalah berkaitan erat dengan produktivitas kelompok atau upaya-upaya untuk mencapainya melalui pemeriksaan masukan dari anggota (*member inputs*), variabel-variabel yang perantara (*mediating variables*), dan keluaran dari kelompok (*group output*). Variabel perantara menurut teori ini adalah kondisi-kondisi yang muncul

dan cukup mengganggu pencapaian pemecahan masalah seperti timbulnya kelelahan pada anggota kelompok dan pemahaman yang berbeda atas masalah kegagalan material yang dihadapi. Selain itu, menurut teori percakapan kelompok bahwa masukan atau input yang berasal dari anggota kelompok dapat diidentifikasi sebagai perilaku, interaksi dan harapan-harapan (*expectations*) yang bersifat individual. Sedangkan variabel-variabel perantara merujuk pada struktur formal dan struktur peran dari kelompok seperti status, norma, dan tujuan-tujuan kelompok. Adapun yang menjadi out put dari kelompok adalah pencapaian atau prestasi dari tugas atau tujuan kelompok.

Komunikasi kelompok dalam training kegagalan material ini berlangsung dengan cukup baik, dimana komunikasi persuasi dilakukan oleh ketua kelompok kepada anggotanya untuk menjaga agar motivasi tetap terjaga dan menjadi faktor utama dalam penyelesaian masalah sebagai tujuan bersama. Motivasi anggota kelompok yang ada mampu meningkatkan kekuatan team work sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan loyalitas peserta terhadap perusahaan dapat meningkat.

Menurut teori percakapan kelompok, motivasi dan team work merupakan produktifitas dari suatu kelompok yang dapat dijelaskan melalui konsekuensi perilaku, interaksi dan harapan-harapan melalui struktur kelompok.

## SIMPULAN

Interaksi anggota dalam kelompok berlangsung secara dinamis dan positif. Anggota kelompok mampu melakukan analisa terhadap berbagai kasus/masalah dalam training analisa kegagalan material ini. Analisa masalah yang awalnya dikerjakan secara individu, kemudian muncul penetrasi kelompok sehingga anggota dapat menganalisanya dengan menyatukan berbagai pandangan, pendapat dan wawasan yang terkadang berbeda, dan mengerucut pada satu benang merah yang sama.

Pemecahan masalah oleh kelompok dilakukan dengan cukup baik setelah proses analisa masalah. Peranan kelompok dalam mengelola komunikasi antara anggota cukup baik, menimbulkan empati dan keinginan kuat dari anggota untuk memecahkan masalah-masalah yang sulit yang mereka dapatkan dari data di lapangan.

Keinginan yang kuat dari anggota kelompok pada akhirnya menimbulkan motivasi yang kuat pula bagi kelompok untuk menjaga kekompakan kelompoknya masing-masing, dan bahkan terjadi persaingan cukup ketat antara kelompok untuk menjadi kelompok terbaik dalam hal pemecahan masalah kegagalan material.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Griffin, Emory A., *A First Look at Communication Theory, 5th edition*, New York: McGraw-Hill, 2003, page 132—141
- Michael Burgoon and Michael Ruffner. 1978. *Human communication , A Revision of Approaching Speech / Communication*.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi kelompok* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Morisan. Cory W, Andy. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pace, R. Wayne dan F. Faules, Don. 2006. *Komunikasi Kelompok*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ronald B. Adler & George Rodman. 1982. *Understanding Human Communication*
- Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sendjaja, S. Djuarsa. 1999. Teori Komunikasi. Universitas Terbuka. Jakarta.

West, Ricard & Lynn H. Turner. 2012. Pengantar Teori Komunikasi Analisis

dan Aplikasi. Terjemahan dari *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Jakarta: Salemba Humanika.