

KOMUNIKASI EFEKTIF PEMBIMBING MANASIK HAJI (Tinjauan Dari Sudut Psikologi Komunikasi)

Syukur Kholil

syukur_kholilda@yahoo.co.id

Asbtrak

Dalam menyampaikan materi manasik haji itu, pembimbing manasik dapat menggunakan lambang-lambang komunikasi baik yang bersifat verbal maupun yang bersifat non-verbal. Kemudian untuk mencapai komunikasi efektif itu, pembimbing manasik haruslah bersifat terbuka, mempunyai empati yang tinggi, menggunakan lambang komunikasi yang mudah difahami, mempunyai kredibilitas dan dapat menjadi contoh tauladan yang baik bagi jamaahnya. Selanjutnya, pada era globalisasi informasi ini, seorang pembimbing manasik haji perlu menjadi manusia lintas budaya atau multibudaya, yaitu memiliki kepekaan budaya yang berkaitan erat dengan kemampuan berempati terhadap budaya tersebut. Sehingga secara intelektual dan emosional terikat kepada kesatuan fundamental semua manusia yang pada saat yang sama mengakui, menerima, dan menghargai perbedaan-perbedaan mendasar antara orang-orang yang berbeda budaya.

Kata Kunci : komunikasi efektif, manasik haji, psikologi

Pendahuluan

Secara umum komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media atau tidak yang dapat menimbulkan efek tertentu. Komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses pengoperan lambang-lambang yang berarti antara individu. Ada juga yang mengartikan komunikasi sebagai keseluruhan prosedur dengan mana suatu pikiran mempengaruhi pikiran lainnya.

Psikologi dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan tentang gejala dan kegiatan jiwa.¹ Pengertian lain, psikologi adalah suatu ilmu yang membahas tentang gejala-gejala kejiwaan manusia, faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya gejala-gejala kejiwaan tersebut serta efek yang ditimbulkannya. Psikologi komunikasi berarti ilmu yang membahas tentang gejala-gejala kejiwaan manusia yang terlibat dalam proses komunikasi, baik kedudukannya sebagai komunikator maupun sebagai komunikan.

Secara selintas kita melihat bahwa komunikasi itu merupakan kegiatan yang cukup mudah dilakukan. Tanpa mengalami banyak kesulitan seseorang dapat menyampaikan pikiran dan perasaannya kepada orang lain. Namun sering sekali orang yang menjadi sasaran komunikasi (komunikan) itu tidak dapat memahami apa yang dimaksudkan oleh komunikator (orang yang menyampaikan pesan). Dalam arti terjadi perbedaan pemahaman antara komunikator dan komunikan tentang suatu hal yang dibicarakan, atau komunikan dapat memahami pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator, namun komunikan tidak mau melaksanakan isi pesan sesuai dengan yang diharapkan komunikator. Apabila terjadi keadaan seperti ini maka komunikasi itu dikatakan tidak efektif.

Komunikasi dikatakan efektif apabila penerima (komunikan) menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana yang dimaksudkan oleh pengirim atau komunikator.² Terjadinya kesamaan pemahaman antara komunikator dan komunikan tentang suatu hal yang dikomunikasikan, tidak menjamin kegiatan komunikasi itu sudah efektif, sebab kesamaan pemahaman hanyalah merupakan langkah awal untuk terwujudnya komunikasi efektif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikan disamping dapat memahami pesan yang disampaikan, juga harus mau melakukan apa yang diinginkan oleh komunikator. Hal itu sesuai dengan tujuan asas komunikasi itu sendiri, yaitu terjadinya perubahan pendapat, sikap dan perilaku pada diri komunikan sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.

Jika seorang pembimbing manasik haji ingin komunikasinya efektif dalam kegiatan manasik haji, maka langkah pertamanya ia harus dapat membuat calon jamaah haji itu faham apa yang disampaikannya, kemudian terjadi perubahan pendapat, sikap dan perilaku pada diri jamaah sesuai dengan yang diharapkan oleh pembimbing. Misalnya apabila pembimbing mampu mewujudkan pemahaman kepada jamaah bahwa disiplin itu baik, menjaga kesehatan itu perlu dan menghargai waktu itu amat penting, tetapi jamaah tetap tidak disiplin, tidak mau menjaga kesehatan dan tidak menghargai waktu, maka komunikasi itu pada hakekatnya belum dapat dikatakan efektif, sebab belum dapat merubah sikap dan perilaku jamaah sesuai dengan yang diinginkan oleh pembimbing jamaah.

Pembimbing manasik haji merupakan salah satu pekerjaan yang dituntut untuk dapat melakukan komunikasi secara efektif dengan para calon jemaah haji. Karena tanpa komunikasi efektif, maka tujuan manasik haji tidak akan dapat tercapai, dan untuk mencapai komunikasi efektif salah satunya perlu penguasaan psikologi komunikasi. Sebab itu pembimbing manasik haji perlu menguasai psikologi komunikasi baik secara teoretis maupun secara praktis.

Bentuk-bentuk komunikasi

Secara umum bentuk komunikasi dapat dibedakan kepada tiga, yaitu *interpersonal communication* (komunikasi antarpribadi), *group communication* (komunikasi kelompok) dan *mass communication* (komunikasi massa). Komunikasi antarpribadi ialah komunikasi yang dilakukan oleh individu dengan individu lain, dimana komunikator dan komunikan masing-masing terdiri dari satu orang. Komunikasi antarpribadi pada lazimnya terjadi secara *face to face communication* (komunikasi tatap muka), tetapi dapat juga menggunakan media nir-massa seperti telepon dan surat menyurat.

Komunikasi kelompok ialah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan kelompok, kelompok dengan seseorang atau kelompok dengan kelompok. Komunikasi kelompok ini juga pada umumnya terjadi secara *face to face communication* (komunikasi tatap muka). Sedangkan komunikasi massa ialah komunikasi yang menggunakan media massa sebagai saluran atau perantara antara pihak komunikator dengan pihak komunikan. Media massa di sini meliputi *printed media* (media cetak) seperti surat kabar, majalah, buku dll; dan *electronic media* (media elektronik) seperti TV, radio, Internet dsb.

Dalam kegiatan manasik haji, ketiga bentuk komunikasi itu dapat diterapkan. Namun yang paling sering diterapkan adalah komunikasi kelompok dan komunikasi antarpribadi. Karena jemaah calon haji pada lazimnya belajar secara berkelompok, dan dalam proses belajar secara berkelompok itu kerap terjadi komunikasi antarpribadi, baik antara pembimbing dengan jemaah maupun antar sesama jemaah.

Lambang-lambang Komunikasi

Lambang-lambang komunikasi ialah tanda-tanda yang mengandung arti dan dapat difahami kedua belah pihak yang berkomunikasi sebagai pencerminan dari keadaan objektif di sekelilingnya. Dalam kegiatan manasik haji, pembimbing manasik dapat menggunakan lambang-lambang komunikasi baik yang bersifat verbal maupun yang bersifat non-verbal. Lambang komunikasi yang bersifat verbal ialah bahasa, baik lisan maupun tulisan. Sedangkan lambang komunikasi yang bersifat non-verbal meliputi gerak gerak yang lazim disebut bahasa tubuh, gambar, isyarat dan sikap.

Pembimbing manasik haji dapat menyampaikan materi manasik kepada jamaah dengan menggunakan bahasa atau kata-kata yang dapat difahami jamaah. Penggunaan lambang bahasa amat lazim dalam kegiatan manasik, sebab bahasa merupakan lambang komunikasi yang amat mudah digunakan. Dalam menjelaskan sesuatu yang amat rumit sekalipun mudah dilakukan dengan menggunakan lambang bahasa. Makanya pembimbing manasik haji amat suka menggunakan lambang bahasa dalam proses manasik haji.

Namun lambang komunikasi yang bersifat non-verbal seperti gerak-gerak atau bahasa tubuh juga amat penting dan amat kerap dilakukan oleh pembimbing manasik haji. Bahkan lazimnya dalam setiap aktivitas komunikasi, penggunaan lambang bahasa selalu diikuti dan selalu sejalan dengan penggunaan lambang gerak gerak. Misalnya seorang pembimbing manasik bisa saja menyampaikan rasa senangnya kepada jamaah dengan mengatakan 'saya senang kepada Anda' dan pada saat yang sama wajahnya juga turut berseri-seri sebagai gambaran kepada jamaah bahwa ia memang merasa senang.

Menurut teori kinesik, setiap gerakan tubuh mempunyai makna tertentu. Penampilan dan gerakan tubuh serta ekspresi wajah mempunyai regularitas sehingga dapat diteliti. Makna gerakan tubuh kadang-kadang dapat berbeda pada kelompok masyarakat yang berbeda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam komunikasi antarperibadi lebih dari 90 % dampak komunikasi ditentukan oleh lambang komunikasi yang bersifat non-verbal; seperti ekspresi wajah, kontak mata, mimik, gerak kaki, postur tubuh, jarak tubuh, pakaian, penampilan dan nada suara. Sedangkan

pengaruh kata-kata kurang dari 10 %. Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hampir sepertiga dampak komunikasi berasal dari nada suara. Namun kebanyakan komunikator kurang menyadari dampak nada suara kepada hasil komunikasi.

Selain bahasa tubuh, seorang pembimbing manasik juga dapat menggunakan lambang komunikasi berupa gambar. Gambar dapat membantu jamaah untuk memahami materi pembelajaran, dan dapat menarik perhatian jamaah serta mengurangi kebosanan. Selain gambar, seorang pembimbing manasik dapat juga menggunakan lambang komunikasi berupa sikap yang dapat mencerminkan perasaan suka atau tidak suka terhadap perilaku jamaah. Sikap ini juga dalam keadaan tertentu bisa efektif untuk merubah pendapat atau perilaku jamaah calon haji.

Untuk mewujudkan komunikasi efektif itu pembimbing manasik haji sebaiknya menggunakan berbagai lambang komunikasi yang dapat difahami jamaah, baik bahasa, gerak gerik, gambar dan juga sikap. Dengan demikian materi manasik akan lebih mudah difahami jamaah serta dapat mereka praktekkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif

Apa pun yang disampaikan atau dilakukan oleh pembimbing manasik haji yang sifatnya dapat difahami oleh jamaah adalah merupakan komunikasi. Sehingga komunikasi itu sering diartikan sebagai keseluruhan prosedur dengan mana suatu pikiran mempengaruhi pikiran lainnya.

Secara psikologis, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi agar komunikasi yang dilakukan pembimbing manasik haji itu efektif, di antaranya dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Perlu adanya keterbukaan diri (*self disclosure*)

Perlu diwujudkan saling keterbukaan diri antara pembimbing dan jamaah, sehingga terjadi suasana saling memahami dan kedekatan psikologis antara kedua belah pihak. Menurut teori *Johari Windows*, dari sudut keterbukaan diri ini, manusia dapat dikelompokkan kepada empat, yaitu:

- a. Manusia yang terbuka, yaitu manusia yang dapat memahami dirinya sendiri dan terbuka kepada orang lain, sehingga orang lain juga dengan

mudah dapat memahaminya. Tipe ini merupakan tipe yang paling ideal untuk mewujudkan komunikasi yang efektif.

- b. Manusia yang tersembunyi, yaitu manusia yang dapat memahami dirinya sendiri, namun tertutup kepada orang lain, sehingga orang lain sulit untuk memahami dan berkomunikasi secara tepat sesuai dengan yang diinginkannya.
- c. Manusia yang buta, yaitu manusia yang tidak dapat memahami dan mengetahui dirinya sendiri, namun orang lain dapat memahami dan mengetahuinya.
- d. Manusia yang tidak dikenal, yaitu manusia yang tidak memahami dirinya sendiri, dan orang lain juga tidak dapat memahaminya.

Agar komunikasi efektif, pembimbing manasik harus mampu mewujudkan suasana terbuka dengan para jamaah, sehingga tidak ada jurang pemisah antara pembimbing dengan jamaah yang dibimbing.

2. Memiliki perasaan empati

Empati dalam konteks ini dapat diartikan sebagai kemampuan pembimbing manasik haji untuk merasakan apa yang sedang dirasakan oleh jamaahnya. Seorang pembimbing manasik haji perlu merasakan apa yang dirasakan oleh jamaahnya sehingga pesan komunikasi dapat disesuaikan dengan kondisi psikologis jamaah. Pada gilirannya jamaah diharapkan mampu memahami serta mampu mempraktekkan materi manasik haji atau pesan-pesan komunikasi yang disampaikan oleh tenaga pembimbing.

3. Pesan-pesan komunikasi yang disampaikan dapat difahami jamaah.

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa langkah awal untuk komunikasi efektif adalah terjadi kesamaan pemahaman antara tenaga pembimbing dan jamaah calon haji tentang sesuatu hal yang dikomunikasikan. Untuk terjadi kesamaan pemahaman ini, pembimbing harus mampu menjelaskan materi manasik haji dan pesan-pesan komunikasi lainnya dengan bahasa yang mudah difahami oleh jamaah. Di samping itu, penyajiannya juga harus sistematis dan kaya akan variasi lambang dan media komunikasi.

Dalam hal ini, pembimbing manasik dituntut untuk menguasai materi manasik haji dan berbagai teknik komunikasi, sehingga jamaah mudah menyerap materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing manasik.

4. Pembimbing manasik haji harus mempunyai kredibilitas.

Kredibilitas yang dimaksudkan di sini ialah kadar kepercayaan atau keterandalan pernyataan-pernyataan pembimbing manasik haji di telinga dan di mata jamaah. Menurut Johnson,³ kredibilitas memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Sebagai pribadi yang mempunyai sifat yang bisa diandalkan, bisa diharapkan dan konsisten.
- b. Iktikat baik
- c. Sikap hangat dan bersahabat
- d. Keahlian terkait dengan masalah yang disampaikan
- e. Sifat dinamis

5. Pembimbing manasik haji dapat menjadi contoh tauladan yang baik

Pembimbing manasik haji harus dapat menjadi contoh tauladan yang baik bagi jamaah calon haji, baik dari segi perkataan, sikap maupun dari segi perbuatan. Pembimbing manasik haji harus lebih dahulu melakukan atau mempraktikkan apa yang disampaikannya kepada jamaahnya. Dalam Islam juga dengan tegas dinyatakan bahwa Allah amat murka kepada orang-orang yang mengatakan sesuatu yang ia sendiri tidak melakukannya.

Namun kenyataannya, komunikator sering gagal menanamkan pemahaman yang sama makna pada diri komunikan. Beberapa sumber kesalahan tersebut menurut teori komunikasi antarpribadi adalah sebagai berikut :

1. Sifat prasangka bersifat emosional timbul pada diri komunikan yang menjadi sarasan komunikasi. Misalnya, komunikan kurang suka atau kurang simpati kepada komunikator menyebabkan timbulnya kecenderungan pada diri komunikan untuk menafsirkan pesan-pesan komunikasi secara negatif.
2. Timbulnya kecenderungan pada diri komunikan untuk memberikan penilaian dan menghakimi si pembicara (komunikator), sehingga

komunikator bersikap defensif, dalam arti timbul sikap menutup diri dan sangat hati-hati dalam berbicara.

3. Gagal memahami maksud kata-kata konotatif yang digunakan oleh komunikator atau pembicara.
4. Kurangnya sifat saling percaya mempercayai antara komunikator dan komunikan.

Menurut Johnson,⁴ dalam komunikasi antarpribadi, ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar komunikasi efektif, yaitu :

- a. Mengusahakan agar pesan-pesan yang disampaikan dapat difahami dengan mudah.
- b. Komunikator harus mempunyai kredibilitas di mata penerima pesan.
- c. Mengusahakan timbulnya umpan balik dalam rangka untuk mengetahui respons yang sebenarnya dari audien.

Menurut Johnson,⁵ ada beberapa ketrampilan menyampaikan pesan agar komunikasi itu efektif, yaitu :

- a. Menyatakan sumber dengan tegas. Misalnya, ‘menurut Saya’, ‘menurut si Anu’ dsb. Dihindari menggunakan kata-kata yang kurang tegas, seperti ‘kemungkinan’, ‘barangkali’, dsb tentang hal-hal yang prinsipil.
- b. Menyampaikan pesan secara lengkap dan mudah difahami.
- c. Pesan-pesan *verbal* (berupa kata-kata) harus sejalan dengan pesan-pesan yang bersifat *non-verbal* (misalnya isyarat dan gerak-gerik).
- d. Menghindari *redundansi*, yaitu pengulangan kata atau kalimat secara berlebihan.
- e. Berusaha untuk mendapatkan umpan balik dari komunikan
- f. Menyesuaikan materi dan cara penyampaian dengan kemampuan dan daya tangkap komunikan.
- g. Mengungkapkan perasaan dengan kata-kata. Misalnya, ‘saya sangat gembira’, ‘saya sedih’, ‘ingin menangis’ dsb.
- h. Mengamati tingkah laku komunikan tanpa memberikan penilaian atau interpretasi.

Dengan demikian, menurut Johnson⁶ setiap kali berkomunikasi dengan orang lain, maka harus dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mengamati tingkah laku komunikasi, apa yang ia katakan, bagaimana nada suaranya, sorot matanya, raut mukanya, gerak gerik tubuh dan tangannya, dsb.
- b. Menafsirkan semua informasi yang diterima dari komunikasi. Meliputi : (1) menafsirkan informasi itu sendiri apa adanya, (2) menganalisa apa penyebab timbulnya kata-kata atau tingkah laku komunikasi seperti itu, (3) menanamkan prinsip pada diri sendiri bahwa tidak ada manusia yang sempurna.
- c. Menunjukkan perasaan tertentu sebagai reaksi terhadap informasi yang diterima dari komunikasi. Misalnya, menunjukkan rasa kasihan kepada komunikasi, rasa prihatin dsb.
- d. Menanggapi dengan hangat dan serius dengan jalan berniat untuk menolong atau menghibur perasaan komunikasi.

Teknik komunikasi seperti ini efektif juga digunakan oleh pembimbing manasik haji, sebab dalam proses bimbingan, seorang pembimbing manasik haji juga harus menggunakan gaya bahasa yang mudah difahami oleh jamaah, sehingga terwujud kesamaan makna antara pembimbing dan yang dibimbing. Di samping itu, pembimbing juga harus mempunyai kredibilitas, yaitu sifat kepercayaan dan keteladanan, motivasi positif dan ikhlas, hangat dan bersahabat, kharismatik, ahli di bidangnya, dinamis, proaktif dan empati.

Kemudian, pembimbing juga perlu menyampaikan materi bimbingan dengan tegas, lengkap, pesan-pesan verbal dan non-verbal sejalan, tidak terjadi perulangan kata atau kalimat secara berlebihan, mendorong munculnya umpan balik, menyesuaikan pesan-pesan dan gaya bahasa dengan kondisi jamaah, dan senantiasa mengamati sikap dan perilaku jamaah selama proses bimbingan berlangsung. Dengan demikian jamaah diharapkan di samping dapat memahami materi bimbingan manasik haji yang disampaikan, mereka juga mampu melaksanakannya dengan baik. Sebab kalau materi yang disampaikan hanya sekedar diketahui atau difahami jamaah, maka komunikasi tersebut belumlah dikatakan efektif, tetapi di samping difahami, mereka juga mampu mengamalkannya sesuai dengan harapan pembimbing.

Di samping itu pada era globalisasi informasi ini, seorang pembimbing manasik haji perlu menjadi manusia lintas budaya atau multibudaya. Menurut

Gudykunst dan Kim,⁷ manusia lintas budaya ialah orang yang memiliki kepekaan budaya yang berkaitan erat dengan kemampuan berempati terhadap budaya tersebut. Kemudian menurut Adler,⁸ manusia multibudaya ialah orang yang secara intelektual dan emosional terikat kepada kesatuan fundamental semua manusia yang pada saat yang sama mengakui, menerima, dan menghargai perbedaan-perbedaan mendasar antara orang-orang yang berbeda budaya.

Menurut teori komunikasi lintas budaya, manusia lintas budaya itu bukan berarti didasarkan kepada kepemilikan budaya lain dan terpisah dari budayanya sendiri, melainkan suatu sikap menghormati semua budaya, memahami apa yang orang-orang dari budaya lain pikirkan, rasakan dan percayai.⁹ Seorang pembimbing manasik haji perlu memahami berbagai budaya dari jamaahnya, sehingga pesan-pesan komunikasinya mudah difahami dan dipraktikkan jamaahnya.

Penutup

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya maka dapatlah disimpulkan bahwa komunikasi efektif itu dapat terjadi apabila jamaah calon haji dapat memahami pesan-pesan yang disampaikan oleh pembimbing manasik haji, kemudian dapat mempraktikkannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pembimbing.

Dalam menyampaikan materi manasik haji itu, pembimbing manasik dapat menggunakan lambang-lambang komunikasi baik yang bersifat verbal maupun yang bersifat non-verbal. Kemudian untuk mencapai komunikasi efektif itu, pembimbing manasik haruslah bersifat terbuka, mempunyai empati yang tinggi, menggunakan lambang komunikasi yang mudah difahami, mempunyai kredibilitas dan dapat menjadi contoh tauladan yang baik bagi jamaahnya.

Di samping itu pada era globalisasi informasi ini, seorang pembimbing manasik haji perlu menjadi manusia lintas budaya atau multibudaya, yaitu memiliki kepekaan budaya yang berkaitan erat dengan kemampuan berempati terhadap budaya tersebut. Sehingga secara intelektual dan emosional terikat kepada kesatuan fundamental semua manusia yang pada saat yang sama mengakui, menerima, dan menghargai perbedaan-perbedaan mendasar antara orang-orang yang berbeda budaya.

Catatan

¹Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka, 2001, h. 901.

²Supratiknya, A. *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius, 1999, h. 34.

³Jonhson, D.W. *Reaching Out, Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1981.

⁴Ibid.

⁵Ibid.

⁶Ibid.

⁷Gudykuns, W.B. & Young Yun Kim. *Communicating With Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Reading: Addison-Wesley, 1984.

⁸Adler, P.S. 1982. 'Beyond Cultural Identity: Reflection on Cultural and Multicultural Man'. Dalam L. Samovar & R. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Ed. Ke-3. Belmont: Wadsworth, 1982, h. 389-391.

⁹Dedy Mulyana & Jalaluddin Rakhmat (Ed). *Komunikasi Lintas budaya, Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996, h. 233.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Adler, P.S. 'Beyond Cultural Identity: Reflection on Cultural and Multicultural Man'. Dalam L. Samovar & R. Porter, ed. *Intercultural Communication: A Reader*. Ed. Ke-3. Belmont: Wadsworth, 1982.

Dedy Mulyana & Jalaluddin Rakhmat (Ed). *Komunikasi Lintas budaya, Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-orang Berbeda Budaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996.

Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Gudykuns, W.B. & Young Yun Kim. *Communicating With Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. Reading: Addison-Wesley, 1984.

Hunsaker, P.L dan Alessandra, A.J. *Seni Komunikasi Bagi Para Pemimpin*. Yogyakarta: Kanisius, 1999.

Jalaluddin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi. Bandung: Remadja Karya, 1989.

McQuail, D. *Mass Communication Theory An Introduction*. London: Sage Publication, 1987.

Jonhson, D.W. *Reaching Out, Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1981.

Supratiknya, A. *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius, 1999.