

# **Pola Komunikasi Pembimbing dan Jamaah Dalam Perspektif Humanistik**

**Arry Rahayunianto**

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta

rahayuarry@gmail.com

## **ABSTRAK**

Haji adalah rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yaitu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijah setiap tahunnya. Meskipun upaya pembenahan terhadap penyelenggaraan ibadah haji selalu dilakukan setiap tahun. Ada banyak peristiwa yang terjadi baik disengaja ataupun tidak oleh jamaah haji atau umroh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pola komunikasi antara pembimbing dan jamaah dalam perspektif humanistik dan Bagaimana kemampuan beradaptasi komunikasi antara pembimbing dan jamaah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Joseph A Devito mengenai karakteristik komunikasi interpersonal yang berfokus pada perspektif humanistik dan Teori Akomodasi Komunikasi dari West Richard & Tunner Liynn H, dimana inti dari teori ini adalah adaptasi, Bagaimana seseorang menyesuaikan komunikasi mereka dengan orang lain.

Hasil penelitian terlihat bahwa komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah berdasarkan perspektif humanistik sudah berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan adanya hubungan yang harmonis antara pembimbing dan jamaah, pembimbing dan jamaah saling terbuka tentang segala sesuatu yang terjadi ataupun yang dirasakan. Keberhasilan pelaku komunikasi berinteraksi dengan cara adaptasi, terlihat dari pembimbing dan jamaah saling mempercayai, terbuka satu dengan yang lainnya. Saling menggali sikap positif, suportif, empati, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan, sehingga komunikasi yang dilakukan pembimbing dan jamaah dapat berjalan dengan efektif.

**Kata kunci --- Pola Komunikasi, Perpektif Humanistik, Adaptasi**

## **ABSTRACT**

*Hajj is the fifth pillar of Islam whose implementation can only be done at a certain time, namely between the 8th and 13th of Dhulhijah every year. Although efforts to improve the organization of the pilgrimage are always carried out every year. There are many events that occur whether intentional or not by pilgrims or Umrah. The purpose of this study was to find out how the communication pattern between the supervisor and the congregation in a humanistic perspective and how the adaptability of communication between the supervisor and the congregation.*

*The theory used in this study is the theory according to Joseph A Devito regarding the characteristics of interpersonal communication which focuses on a humanistic perspective and the Communication Accommodation Theory from West Richard & Tunner Liynn H, where the core of this theory is adaptation, how one adjusts their communication with others.*

*The results of the study show that interpersonal communication between the supervisor and the congregation based on a humanistic perspective has been going well, this is marked by a harmonious relationship between the supervisor and the congregation, the supervisor and the congregation are open to each other about everything that happens or is felt. The success of communicators in interacting with adaptation, can be seen from the supervisor and congregation trusting each other, being open to one another. Exploring positive, supportive, empathetic, and equal attitudes in interpersonal communication, so that the communication between the supervisor and the congregation can run effectively.*

**Keywords --- Communication Pattern, Humanistic Perspective, Adaptation**

## **PENDAHULUAN**

Haji adalah rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yaitu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijah setiap tahunnya. Sejarah telah membuktikan, bahwa sejak zaman dahulu jauh sebelum kemerdekaan jumlah jamaah haji Indonesia dan sampai saat ini masih menempati posisi jumlah yang terbesar bila dibandingkan dengan negara manapun, yaitu selalu berada pada kisaran 15-25% dari seluruh jumlah jamaah haji di Arab Saudi. Pelaksanaan haji mempunyai landasan yuridis pada UU No 17 Tahun 1999 yang telah direvisi menjadi UU No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji.

Pembimbing adalah seorang yang bertanggung jawab atas pola komunikasi dengan jamaah selama melakukan ibadah di tanah suci. Selama 24 jam, pembimbing memberikan perhatian penuh kepada jamaah sehingga ikatan batin antara pembimbing dan jamaahibu sangat erat sekali, dengan demikian diantara mereka adanya rasa saling memiliki. Hubungan antara pembimbing dan jamaah di tanah suci terkadang hubungannya sebagai orang tua dan anak. Terkadang pembimbing bercerita tentang masalah dalam menghadapi jamaah haji usia lanjut yang berangkat seorang diri tanpa pendamping. Jamaah menganggap bahwa pembimbing adalah orang tua mereka.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat

dirumuskan permasalahan penelitian : “ Bagaimana Pola Komunikasi Pembimbing dan Jamaah dalam Perspektif Humanistik ( Studi Kasus PT. Fattur Jakarta ) ”

### **Teori Akomodasi Komunikasi**

Akomodasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain. Akomodasi biasanya dilakukan secara tidak sadar. Kita cenderung memiliki naskah kognitif internal yang kita gunakan ketika kita berbicara dengan orang lain. ( West Richard & Tunner Liynn H, 2007 : 217 )

Inti dari teori akomodasi ini adalah adaptasi. Bagaimana seseorang menyesuaikan komunikasi mereka dengan orang lain. Teori ini berpijak pada premis bahwa ketika seseorang berinteraksi, mereka menyesuaikan pembicaraan, pola vocal, dan atau tindak tanduk mereka untuk mengakomodasi orang lain. ( West Richard & Tunner Liynn H, 2007 : 217 ).

### **Asumsi Dasar Teori Akomodasi Komunikasi**

West Richard & Tunner Liynn H (2007 : 219), karena akomodasi dipengaruhi oleh keadaan personal, situasional, dan budaya maka teori ini terdapat beberapa asumsi yaitu :

1. Persamaan dan perbedaan berbicara dan berperilaku terdapat di dalam semua percakapan
2. Cara dimana kita mempersepsikan tuturan dan perilaku orang lain

akan menentukan bagaimana kita mengevaluasi sebuah percakapan.

3. Bahasa adalah dan perilaku memberikan informasi mengenai status sosial dan keanggotaan kelompok.
4. Akomodasi bervariasi dalam hal tingkat kesesuaian dan norma mengarahkan proses akomodasi.

Asumsi dasarnya dengan semakin banyaknya jemaah dari berbagai daerah dengan latar belakang, pengalaman, bahasa, status sosial, maka dapat diketahui bagaimana cara pembimbing mengakomodasi komunikasi yang tepat sesuai dengan kepantasan dan norma dari keadaan tersebut di atas.

#### **Tahap atau Cara Beradaptasi**

Dalam percakapan orang dapat memilih melakukan :

1. Konvergensi
2. Divergensi
3. Akomodasi Berlebihan (West Richard & Tunner Liynn H, 2007 : 220)

#### **Kemampuan Beradaptasi**

Akomodasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi, atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain. Akomodasi biasanya dilakukan secara tidak sadar. Kita cenderung memiliki naskah kognitif internal yang kita gunakan ketika kita berbicara dengan orang lain. ( West Richard & Tunner Liynn H 2007 : 217 )

Asumsi dasar yang dapat dibangun adalah dengan semakin banyaknya jemaah dari berbagai daerah dengan latar belakang, pengalaman, bahasa, status sosial, maka dapat diketahui bagaimana cara pembimbing mengakomodasi komunikasi yang tepat sesuai dengan kepantasan dan norma dari keadaan tersebut.

Keberhasilan pelaku komunikasi berinteraksi dalam hal ini beradaptasi terlihat dari pembimbing dan jemaah saling mempercayai, terbuka satu dengan yang lainnya. Dalam komunikasi pembimbing dan jemaah terjalin hubungan yang harmonis, walaupun sedikit adanya hambatan dalam berkomunikasi dengan jemaah yang memiliki perbedaan usia, jenis kelamin, dan latar belakang yang disatukan dalam satu pondokan selama pelaksanaan ibadah di tanah suci, tetapi pembimbing dan jemaah berusaha untuk saling memahami dan mengerti. Pembimbing dan jemaah saling menggali sikap positif, suportif, empati, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan, sehingga komunikasi yang dilakukan pembimbing dan jemaah dapat berjalan dengan efektif.

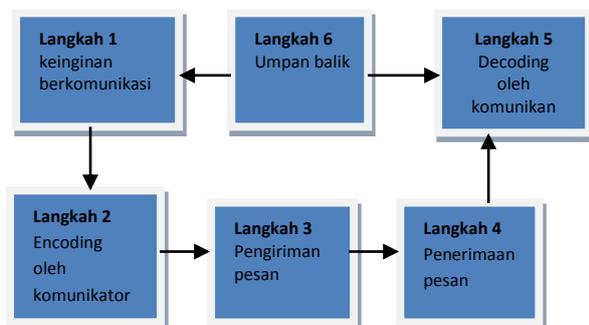
#### **Komunikasi Interpersonal**

Mulyana (2007 :81), komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah "komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesannya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal". Blake dan Haroldsen (2003 : 30)

mengemukakan bahwa ”komunikasi interpersonal adalah komunikasi langsung antara dua atau tiga orang dalam kedekatan fisik di mana seluruh panca indra dapat dimanfaatkan dan umpan baliknya segera dilihat”. Agus M Hardjana (2007 : 85) :Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Berdasarkan definisi di atas, maka komunikasi interpersonal adalah sebuah proses komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung dengan cara tatap muka di mana memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi lawannya secara langsung. Komunikasi interpersonal dirasakan sebagai jenis komunikasi yang paling efektif, karena dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku orang lain, serta dapat dilihat secara langsung umpan balik yang diterima.

### Proses Komunikasi Interpersonal



Sumber: Suranto (2011: 10-11)

### Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A Devito (1997 : 259-264), karakteristik komunikasi interpersonal dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu :

1. Perspektif Humanistik, yang mencakup:

- 1.1 Keterbukaan (*Openess*)
- 1.2 Perilaku Suportif (*Supportiviness*), didukung oleh:
  - 1.2.1 Deskriptif
  - 1.2.2 Spontanitas
  - 1.2.3 Profesionalisme
- 1.3 Perilaku Positif
  - 1.3.1 Komunikasi interpersonal ada pandangan positif terhadap diri sendiri
  - 1.3.2 Memiliki perasaan positif terhadap orang lain.
- 1.4 Empati (*Empathy*)
- 1.5 Kesetaraan (*Equality*)

### METODOLOGI PENELITIAN

Guba (1990:20) menjelaskan Postpositivisme sebagai berikut: “Postpositivism is best characterized as modified version of positivism. Having assessed the damage that positivism has occurred, postpositivists struggle to limited that damage as well as to adjust to it. Prediction and control continue to be the aim.” Kutipan tersebut mempunyai arti Postpositivisme mempunyai ciri utama sebagai suatu modifikasi dari Positivisme. Selanjutnya menurut Guba (1990:23) sistem keyakinan dasar pada peneliti Postpositivisme adalah

sebagai berikut: Ontology : “Critical realist – reality exist but can never be fully apprehended. It is driven by natural laws that can be only incompletely understood.

”Asumsi ontologi: “Realis kritis – artinya realitas itu memang ada, tetapi tidak akan pernah dapat dipahami sepenuhnya. Realitas diatur oleh hukum-hukum alam yang tidak dipahami secara sempurna. ”Asumsi epistemologi: “Objektivis modifikasi - artinya objektivitas tetap merupakan pengaturan (regulator) yang ideal, namun objektivitas hanya dapat diperkirakan dengan penekanan khusus pada penjaga eksternal, seperti tradisi dan komunitas yang kritis.”

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode kualitatif yang mengarah pada penelitian deskriptif. Sugiyono (2010 : 9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi.

### **Dimensi Konsep**

Konsep pada pembahasan ini adalah Pola Komunikasi Pembimbing dan Jamaah dalam Perspektif Humanistik. Adapun dimensi konsep dalam penelitian ini adalah, bersumber kepada teori menurut Joseph A Devito, yaitu

1. Keterbukaan (*openess*),
2. Perilaku suportif (*supportiviness*),
3. Perilaku positif (*positiviness*),
4. Empati (*empathy*),
5. Kesetaraan (*equality*).

### **Narasumber**

Hari wijaya dan Djaelani (2004 : 40), adalah ”orang yang menjadi sumber informasi”.

Untuk menjawab semua pokok permasalahan penelitian ini, narasumber yang dipilih dikelompokkan menjadi pasangan narasumber pertama dan pasangan narasumber kedua.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini akan berfokus pada pola komunikasi pembimbing dan jamaah dengan pendekatan humanistik dari Devito.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Suryabrata (2005 : 84), data primer adalah ”data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya”. Di mana dalam hal ini pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan memperoleh data yang mendalam (*in depth interview*) terhadap narasumber yang berada dalam lingkup lokasi penelitian dan berhubungan dengan subyek atau obyek penelitian. Berger dalam Kriyantono (2010 :100), wawancara adalah ”percakapan antara periset, yaitu seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan, yaitu seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek”. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk

memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

### **Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisa data yang ada adalah dengan melakukan interpretasi data terhadap data-data yang diperoleh dari wawancara dan studi kepustakaan. Dalam interpretasi data, peneliti mencoba untuk mendapatkan suatu pemahaman akan pola komunikasi pembimbing dan jamaah dengan dan Jamaah Umrah Haji PT. Fattur Jakarta. Sugiyono (2010 : 244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teori karakteristik komunikasi interpersonal menurut Devito, fokusnya kepada perspektif humanistik. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi antara pembimbing dan jamaah dalam perspektif humanistik ? serta bagaimana kemampuan beradaptasi komunikasi antara pembimbing dan jamaah ?

#### **Keterbukaan**

#### **1. Hubungan Pembimbing dan Jamaah di PT. Fattur**

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh narasumber pertama H.M. Effendi Umar , sebagai berikut : “Hubungan emosional kuat dan saya tidak merasa jamaah sebagai orang lain, tetapi sebagai bagian dari diri saya. Jamaah baik haji maupun umrah bagi saya ya segala-galanya. Saya punya komitmen bagaimana jamaah yang saya terima ini benar-benar saya dampingi lahir batin dan saya siapkan dengan sungguh-sungguh. Dengan hubungan emosional yang lebih kuat sehingga perasaan dan pikiran saya ya full untuk kepentingan jamaah dalam pelaksanaan ibadah di tanah suci”.

Pernyataan tersebut di atas, dilengkapi oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Lela Suprihadi narasumber jamaah pertama, yaitu : “Kalo hubungan antara pembimbing dan jamaah di tanah suci terkadang hubungannya sebagai orang tua dan anak. Terkadang pembimbing bercerita tentang masalah dalam menghadapi jamaah haji usia lanjut yang berangkat seorang diri tanpa pendamping, Kadang saya bercerita tentang masalah aku sendiri seperti misalnya barang tertinggal dan biasanya kami tuh selalu cari jalan keluar, jadi bisa dibilang hubungan aku sama Ibu Bilqis lebih seperti anak kepada ibunya”.

Pernyataan dari narasumber pertama dapat disimpulkan bahwa hubungan yang erat antara pembimbing dan jamaah. Hubungan seperti itulah yang diharapkan oleh PT. Fattur agar jamaah merasa nyaman saat berada di tanah suci. Pembimbing memberi perhatian dengan saling mendengarkan masalah yang dihadapi. Pernyataan dari narasumber pertama

dapat diperkuat oleh pernyataan dari narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, yaitu : “Saya sama jamaah khususnya jamaah wanita akrab sekali. Saya sudah menganggap mereka seperti anak-anak saya sendiri karena usia mereka jauh di bawah saya, dan saya rasakan jamaah juga mereka menganggap saya seperti orang tua mereka”.

Pernyataan dari pasangan narasumber kedua dapat disimpulkan bahwa hubungan antara para pembimbing dan jamaah membina hubungan yang dilandasi dengan keterbukaan. Jamaah wanita mengakui Ibu Balqis layaknya ibu kandung begitu sebaliknya, dan ketenangan dan arahan yang diberikan pembimbing kepada jamaah membuat ibadah mereka lancar.

## **2. Cara melakukan komunikasi kepada jamaah**

Komunikasi pembimbing dan jamaah diterapkan dengan cara timbal balik atau dua arah, dialog dan saling terbuka antara pembimbing dan jamaah selalu diterapkan dalam melakukan perjalanan ibadah haji maupun umrah. Pernyataan dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, yaitu: “Saya melakukan komunikasi timbal balik antara saya dengan jamaah, karena menurut saya dengan adanya komunikasi timbal balik tersebut segala permasalahan ataupun segala sesuatunya yang terjadi selama menjalankan ibadah di

tanah suci pada jamaah saya dapat mudah dipecahkan atau diselesaikan “.

Diperkuat dengan pernyataan dari narasumber pertama Lela Supriyadi narasumber jamaah pertama, yaitu: “Bu Bilqis sebagai ketua rombongan jamaah wanita selalu terbuka, ngomong apa adanya, ga ditutup-tutupin. Ibu selalu melakukan komunikasi dua arah sama rombongan, jadi ga cuma ibu aja yang harus didengar tetapi ibu selalu bersedia mendengarkan apa yang dibicarakan jamaahnya”.

Pernyataan dari kedua narasumber dapat disimpulkan bahwa komunikasi pembimbing dan jamaah diterapkan secara timbal balik atau dua arah. Pembimbing mau mendengarkan apa yang disampaikan jamaah, dan jamaah juga mau mendengarkan apa yang disampaikan pembimbing. Pembimbing sering mengumpulkan jamaah untuk sharing bersama atau bertukar pendapat satu dengan yang lainnya. Dengan cara seperti itu pembimbing dan jamaah bisa saling terbuka mengungkapkan apa yang menjadi permasalahannya.

## **3. Komunikasi interpersonal dalam menghadapi permasalahan**

Permasalahan-permasalahan yang jamaah alami, pembimbing bisa mendengar dari jamaah itu sendiri dan terkadang mendengar dari orang lain. Ketika pembimbing mendengar permasalahan jamaah dari orang lain, pembimbing langsung menanyakan, mengklarifikasi tentang

permasalahan tersebut dan kemudian permasalahan itu akan diselesaikan bersama-sama. Pembimbing menanyakan apa yang sedang terjadi pada jamaahnya. Pembimbing selalu memberi saran kepada saran untuk mengatasi masalahnya itu. Disini pembimbing lebih banyak mendengarkan dan selalu memberi kesempatan kepada jamaah untuk mengeluarkan semua yang dirasakan atau apa yang sedang menjadi permasalahan. Pembimbing tidak hanya mendengarkan, tetapi selalu mendampingi jamaah sampai permasalahan terselesaikan.

Kutipan dari pernyataan narasumber pertama H.M. Efeendy Umar, yaitu : “Biasanya ya..kadang-kadang permasalahan itu saya dengar dari orang lain tetapi bisa dengar dari jamaahnya sendiri. Semuanya saya dengar tapi saya mempunyai reaksi gak langsung, saya mesti menanyakan dulu, mengklarifikasi masalah dan kemudian setelah tau titik permasalahannya kemudian dipecahkan bersama-sama untuk nyari jalan keluarnya dari permasalahan itu “. Diperkuat dengan pernyataan dari narasumber pertama Lela Suprihadi narasumber jamaah pertama, yaitu : “Caranya tuh kalo ibu Bilqis tau kita punya masalah, pertama ibu tanya dulu sama kita ”masalahnya apa?”, trus kalo emang masalah itu ga mau didengar sama yang lainnya, ibu ajak saya untuk bicara di kamar. Setelah ibu mendengarkan saya bicara, ibu selalu kasih saran, apa yang sebaiknya saya lakukan. Gak Cuma sampe disitu ibu selalu dampingi saya sampe masalah itu bener-bener selesai“. Diperkuat dengan pernyataan narasumber

kedua narasumber kedua M. Maizal memperkuat pernyataan dari narasumber pertama, yaitu : “Yang tau kita punya permasalahan ya itu Ibu Hj Bilqis, saat itu juga ibu tanya ”mau diomongin dengan jamaah lainnya atau bicara di kamar lebih bebas cerita tentang masalah yang terjadi ?” Kalau masalah jamaah laki-laki diselesaikan sama Bapak Umar, kalau jamaah perempuan sama Ibu”.

Pernyataan dari kedua pasangan narasumber dapat disimpulkan bahwa dalam menghadapi permasalahan jamaah, pembimbing menyelesaikannya dengan sabar, membiarkan jamaah menceritakannya terlebih dulu, pembimbing mendengarkannya. Pembimbing mengetahui kapan permasalahan anak asuh harus dibicarakan hanya berdua saja, karena terkadang ada masalah-masalah yang bersifat rahasia dan tidak ingin diketahui oleh jamaah lainnya. Masalah-masalah seperti itu dibicarakan di dalam kamar secara empat mata.

#### **4. Cara melakukan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan aturan**

Kutipan dari pernyataan narasumber pertama H.M. Effendi Umar, yaitu : “Peraturan-peraturan biasanya dibicarakan terlebih dahulu, kemudian setelah dibicarakan sehingga saling memahami, mengerti dan baru diputuskan. Tentunya peraturan-peraturan yang sudah ditentukan itu harus ditaati. Saya selalu terbuka mengenai peraturan-peraturan yang ada selama melakukan ibadah di

tanah suci”. Kutipan tersebut diperjelas dengan kutipan dari narasumber pertama Lela Suprihadi narasumber jamaah pertama, yaitu : “Pembimbing selalu kumpulin jamaah saat awal tiba di tanah suci, saat itulah pembimbing tanya sama semuanya, kira-kira peraturan-peraturan seperti apa yang harus diterapkan selama dalam pondokan ini. Misalnya setelah ibadah wajib selama berhaji, kita disuruh kembali ke pondokan ngak boleh langsung pergi yang ngak jelas, boleh pergi ke luar pondokan tapi ngak sendiri, makan pagi, siang, malem semua jamaah harus ada semua. Semua peraturan-peraturan itu kami diskusikan bareng-bareng, kami juga yang memutuskan bersama”. Pernyataan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir yang memperkuat pernyataan dari narasumber pertama, yaitu : “Diadakan musyawarah bagi jamaah. Masing-masing jamaah diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya supaya jamaah merasa diakui dan dihargai. Dengan adanya musyawarah itu diharapkan adanya kesepakatan jadi tidak ada jamaah yang merasa terkekang dengan peraturan-peraturan yang ada selama di rumah, toh anak-anak sendiri yangi tanah suci, saya hanya mengawasinya dan menjadi pendamping saja”. Kutipan tersebut diperjelas dengan kutipan dari narasumber kedua M. Maizal memperkuat pernyataan dari narasumber pertama, yaitu : “Pembimbing selalu terbuka tentang peraturan-

peraturan selama melaksanakan ibadah di tanah suci. Pembimbing hanya mendampingi saja. Tapi kalo untuk aturan yang telah disepakati, kalo ada jamaah yang mau melanggar, pembimbing saklek”.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah selama melaksanakan ibadah di tanah suci terlihat adanya keterbukaan diantara keduanya. Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung. Jamaah dan pembimbing saling mempercayai sehingga jamaah sering minta pendapat pembimbing untuk menyelesaikan masalah-masalah seputar masalah ibadah dan masalah selama di pondokan yang dihadapinya.

Berdasarkan hasil interpretasi, maka dapat dijabarkan beberapa temuan penelitian yang berlandaskan pada perspektif humanistik kepada teori komunikasi interpersonal menurut Devito tentang keterbukaan, yaitu komunikasi interpersonal yang terjadi antara pembimbing dan jamaah selama melaksanakan ibdah di tanah suci berjalan dengan harmonis, terlihat dari adanya ikatan batin antara pembimbing dan jamaah. Ikatan yang terjadi antara pembimbing dan jamaah terlihat adanya komunikasi dua arah yang terjalin. Seluruh permasalahan yang terjadi selama perjalanan di tanah suci dapat terselesaikan.

### **Perilaku Suportif**

#### **1. Jamaah lebih aktif ketika komunikasi interpersonal**

Jamaah sering mencari informasi dan pembimbing berusaha memberikan jawaban yang tepat sehingga jamaah tidak penasaran

dan tidak mencari informasi ketempat lain karena jamaah lebih mempercayai pembimbingnya. Diperjelas dengan pernyataan narasumber pertama H.M. Effendi Umar, yaitu : “iya..ini semua tergantung dari umur, di sini kan ada bermacam-macam umurnya, kalo jamaah yang masih muda, selalu bertanya segala sesuatunya ingin lebih jelas, ingin ditanyakan lebih lanjut dan ingin lebih tau sedalam-dalamnya. Seperti apa yang kita lakukan?, apa yang kita rencanakan?. Tapi kalo jamaah yang berusia lanjut, mereka kurang begitu aktif untuk menanyakan segala sesuatu menyangkut pelaksanaan ibadah. Saya sebagai pembimbing kadang berulang kali yang harus aktif menjelaskan sejelas-jelasnya, tentang segala sesuatu”. Pernyataan dari narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir yang memperkuat pernyataan dari narasumber pertama, yaitu : “ Oh iya jelas, pasti jamaah yang masih muda banyak mencari informasi dan ibu berusaha memberikan informasi yang tepat sehingga jamaah tidak penasaran dan tidak mencari informasi ketempat lain. Intinya jamaah lebih percaya kepada ibu. Saya sangat senang jika jamaah saya selalu aktif untuk bertanya, karena jamaah yang sering artinya mereka berangkat ibadah beribadah dengan ilmu. Untuk jamaah yang lebih tua, ya kita harus lebih banyak dan pandai-pandai menyampaikan informasi”.

Dapat disimpulkan bahwa jamaah yang berusia lebih muda selalu aktif meminta informasi kepada pembimbing tentang sesuatu yang ingin mereka ketahui lebih dalam dan pembimbing akan berusaha menjawab serta

menjelaskan sejelas-jelasnya mengenai apa yang jamaah tanyakan. Pembimbing juga akan semakin anak asuh aktif bertanya, jika jamaah yang mereka hadapi berusia lanjut.

## **2. Komunikasi interpersonal selalu terbuka mengenai apa yang dipikirkan**

Pembimbing dan jamaah saling terbuka, dimana hal terpenting adalah antara pembimbing dan jamaah saling membuka diri, sehingga apa yang dipikirkan dapat diungkapkan dan keduanya saling memahami. Narasumber pertama H.M. Effendi Umar, yaitu : “Biasanya apa yang saya pikirkan, yang saya cita-citakan, yang saya inginkan, saya sampaikan semuanya kepada jamaah, dan saya juga memberikan kesempatan kepada jamaah menceritakan apa yang mereka pikirkan, apa yang mereka rasakan. Saya berharap misalkan selama di tanah suci semua sehat, mengikuti aturan baik dari PT. Fattur maupun dari pemerintah Saudi. Atau ada aturan pemerintah sudi misalnya jamaah wanita tidak diperkenankan untuk berziarah ke makam Nabi Muhammad SAW, dan saya langsung berterus terang pada jamaah wanita saya”. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, yaitu : “Pastinya seperti itu, karena saya selama mendampingi jamaah menjalankan ibadah di tanah suci selalu terbuka kepada jamaah dan jamaah juga terbuka kepada saya, ngak ada yang ditutup-tutupi. Bahkan jika ada hal-hal yang mereka tidak suka dari saya, jamaah bebas mengungkapkannya, begitu sebaliknya.

Semua ini saya lakukan demi kelancaran ibadah “.

Ditarik kesimpulan bahwa pembimbing dan jamaah selalu terbuka terhadap segala yang dipikirkannya. Apa yang tidak di sukai jamaah dari pembimbingnya, selalu diungkapkan secara langsung, begitu juga apa yang tidak disukai pembimbing terhadap jamaahnya, selalu diungkapkan. Hal tersebut bertujuan agar antara pembimbing dan jamaah tidak menyimpan rasa kesal atau rasa tidak suka kepada masing-masing pribadi, dan juga agar kesalahan yang ada dapat diperbaiki menjadi lebih baik, dan semua ini bermuara pada kelancaran ibadah selama di tanah suci.

### **3. Kemauan mendengar pandangan serta kritikan masing-masing**

Kutipan dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, “Kalau malam hari saya selalu melakukan tauziah bersama jamaah. Biasanya di sini ada doa bersama, di dalam doa bersama itu saya juga mengangkat masalah-masalah yang sedang dihadapi di siang harinya supaya masalah itu tidak berlanjut. Ketika ada perilaku-perilaku salah, hari itu juga saya sampaikan dan harapannya untuk bisa diperbaiki. Saya bersyukur dengan adanya tauziah ibadah yang dilakukan rombongan makin hari makin baik”. Pernyataan dari narasumber pertama diperkuat oleh pernyataan dari narasumber pertama Lela Suprihadi narasumber jamaah pertama, yaitu : Ibu selalu bilang sama jamaah bahwa ngak ada manusia yang sempurna, jadi pasti kita semua punya kelebihan dan kekurangannya. Dan kita juga

harus mau mendengar pandangan atau kritikan dari yang lainnya. Biasanya tuh kita bisa sharing sama-sama saat diadakan tauziah sama uztad Effendi, kita boleh menilai dan harus mau saling mendengarkan.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Kita ini mau jadi tamu Allah jangan egois. Saya sering ngomong sama rombongan jamaah untuk selalu terbuka untuk mendengar pandangan ataupun kritikan satu dengan yang lainnya. Sering saya ngomong kita ini tamu Allah, bahkan berkali-kali. Kritik atau masukan dari pembimbing atau jamaah lain itu bukan hal yang buruk tetapi sesuatu yang dapat membangun diri kita menjadi lebih baik”. Kutipan dari narasumber kedua M. Maizal memperkuat pernyataan dari narasumber pertama, yaitu : Saya ingat benar Ibu Bilqis sering ngomong ” kita ini tamu Allah jangan egois” Kita jadi sering dapat masukan-masukan ataupun pandangan-pandangan mengenai diri kita dari orang lain. Pembimbing juga terbuka untuk menerima pandangan-pandangan dan masukan-masukan dari jamaah.

Hasil interpretasi, maka dapat dijabarkan bahwa di dalam komunikasi interpersonal antara pembimbing dan jamaah terlihat adanya perilaku suportif, dapat terlihat dari jamaah yang selalu mencari tau tentang segala informasi. Pembimbing selalu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan jamaah dan memberi penjelasan sejelas-jelasnya kepada jamaah sehubungan dengan informasi-informasi yang ditanyakan jamaah.

Pembimbing dan jamaah mau mendengar pandangan atau kritikan demi kelancara ibadah di tanah suci.

## **Perilaku Positif**

### **1. Pandangan positif jamaah terhadap dirinya sendiri**

Jamaah merasa bahwa pembimbing selalu memberikan motivasi-motivasi terutama dalam menghadapi kesulitan yang dihadapi jamaah, pembimbing selalu memberi suport atau dukungan dan selalu mengatakan kepada jamaah bahwa "Inshaallah", "Ambil hikmahnya". Pembimbing mengajarkan kepada jamaah untuk dapat berperilaku positif di tanah suci, misalnya menolong orang lain yang membutuhkan pertolongan, memaafkan orang lain. diperjelas dengan kutipan dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, "Ketika saya berkomunikasi dengan jamaah, saya selalu memberikan pandangan-pandangan positif tentang diri mereka. Saya sering mengatakan kepada anak-anak bahwa "Inshaallah lancar", "Ambil Hikmahnya". Saya berharap dengan kata-kata seperti itu mereka mampu menilai diri mereka sendiri dengan hal-hal yang positif sehingga tingkah laku dan sikap mereka ikut terbawa positif ". Diperkuat dengan pernyataan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, "Setiap saat saya selalu memberikan pandangan-pandangan positif kepada jamaah. Saya selalu memberikan motivasi, "hayo, nikmati semua hidangan yang Allah SWT suguhkan. Kalian terpilih, kalian tamu Allah" saya juga selalu

bilang kepada mereka 'jadilah tamu-tamu Allah yang dirahmati".

Pernyataan dari kedua pasangan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan ibu asuh dalam keluarga dapat menimbulkan pandangan positif anak asuh terhadap dirinya sendiri. Dengan suport dan dorongan-dorongan, serta semangat yang diucapkan oleh pembimbing membuat jamaah mampu membuktikan bahwa dirinya memang mampu melakukan hal yang terbaik selama melaksanakan ibadah di tanah suci.

### **2. Pembimbing dapat menimbulkan perasaan positif jamaah terhadap orang lain**

Perasaan-perasaan positif seperti itu selalu diajarkan pembimbing kepada jamaah. Perasaan positif jamaah terhadap orang lain selalu dilaksanakan selama mereka melaksanakan ibadah di tanah suci. Pembimbing juga mengajarkan untuk selalu menolong rekan satu rombongan. Pernyataan di atas dapat diperjelas dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, "Perasaan positif terhadap orang lain sangat terlihat pada diri jamaah saya. Ya..saya sering melihat jamaah mau menolong jamaah dalam rombongannya maupun dari rombongan lain. Misalnya, mereka bilang ke saya "Pak, kita berangkat sholat subuhnya jangan buru-buru berangkatnya, temen sekamar saya sakit, boleh ga?". Saya selalu tanamkan, walaupun jamaah saya kebanyakan berusia muda tetapi mereka harus tetap peduli terhadap jamaah yang berusia lanjut". Kutipan dari pernyataan

narasumber pertama dapat diperjelas dengan kutipan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Ayo perbanyak berbuat baik”, jamaah selalu saya tanamkan untuk selalu berbuat baik.

Disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pembimbing saat berada di tanah suci dapat menimbulkan perasaan positif jamaah terhadap orang lain. Perasaan positif terhadap orang lain yang dilakukan jamaah dapat berupa perhatian kepada orang lain, menolong orang lain, memaafkan orang lain, tidak menganggap orang lain rendah, berbagi kepada orang lain, dan lain sebagainya.

## **Empati**

### **1. Cara menerapkan sikap empati dalam komunikasi interpersonal**

Dalam mengatasi permasalahan jamaah pernyataan dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, “Ini menurut saya hal yang paling berat, kadang umur sudah tua, kelakuan buat senewen. Saya harus bisa memahami sifat dan latar belakang masing-masing jamaah saya. Tidak semua jamaah suka diperhatikan saat sakit, bahkan dalam soal minum obat, saya harus mampu memahami mereka. Tidak semuanya bisa minum obat dengan air, tapi ada yang hanya bisa minum obat dengan pisang. Semuanya harus dipahami. Itulah tugas saya yang sangat berat, yaitu untuk memahami masing-masing jamaah”. Dipertegas dengan pernyataan dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Ya..yang saya lakukan selama ini, masuk dulu ke dunia mereka mencoba, mensejajarkan diri

dengan usia ngak jamaah yang tua maupun yang muda. Karena kalo saya sudah mampu masuk ke dalam diri mereka, otomatis saya pasti tau seperti apa mereka”.

Ditarik kesimpulan bahwa cara pembimbing menerapkan sikap empati dalam komunikasi interpersonal dengan jamaah melalui pemahaman terlebih dahulu terhadap sifat, latar belakang masing-masing jamaah. Pembimbing juga tidak bisa menyamaratakan cara untuk menyelesaikan masalah-masalah jamaah, karena masing-masing jamaah memiliki perbedaan cara pandang dan cara berpikirnya. Sebelum pembimbing bisa menerapkan sikap empati terhadap jamaah, terlebih dulu itu harus bisa mensejajarkan dirinya dengan jamaah.

### **2. Sikap empati dalam komunikasi interpersonal**

Sikap empati sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi dengan jamaah yang memiliki usia, latar belakang berbeda-beda karena dengan sikap empati tersebut maka pembimbing dapat mudah menjalankan tugas selama melakukan ibadah di tanah suci. Pernyataan H.M. Effendi Umar, ”Sikap empati harus selalu ditanamkan dalam komunikasi antara saya dan jamaah karena sebelumnya saya berkomunikasi dengan jamaah, saya harus tahu bagaimana sifat, karakter , latar belakang masing-masing jamaah yang saya bawa”. Pernyataan ini diperkuat Hj. Bilqis Tahir, “Saya bersama ustad Umar selalu membawa rombongan jamaah dengan usia, latar belakang, sifat yang berbeda-beda sehingga sikap empati

harus selalu ditanamkan dalam komunikasi antara saya dengan jamaah.

Disimpulkan bahwa sikap empati harus diterapkan dalam komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah dalam rombongan ibadah ke tanah suci, karena dengan adanya sikap empati antara pembimbing dan jamaah dapat saling memahami keinginan masing-masing dan tidak memaksakan kehendaknya sendiri kepada orang lain.

### **Kesetaraan**

#### **1. Kesetaraan yang diterapkan dalam komunikasi interpersonal**

Pembimbing tidak hanya merasa bahwa dirinya paling tahu, tetapi pembimbing lebih merasa bahwa dirinya adalah seorang teman bagi jamaah yang enak diajak bicara, bercanda, dan kompak dalam melakukan kegiatan ibadah di tanah suci. Pernyataan narasumber pertama H.M. Effendi Umar, “Ya..disini saya tidak merasa lebih kuasa, lebih mampu, lebih pandai, lebih tahir dari jamaah dan saya juga tidak menganggap jamaah tidak berarti atau ga ada apa-apanya”. Pernyataan diperkuat dengan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Kesetaraan memang akan membuat saya merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan anak-anak. Karena ketika saya berbicara kepada jamaah yang berusia muda (anak kuliah), saya harus menstarakan diri saya seolah-olah saya adalah teman sebayanya”.

Dapat disimpulkan bahwa kesetaraan dalam bidang pengalaman, nilai, sikap, dan perilaku diterapkan oleh pembimbing dalam

komunikai interpersonal dengan jamaahnya. Kesetaraan yang dilakukan dalam komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah untuk mencapai kesamaan, baik ide maupun gagasan. Dalam berkomunikasi tidak ada yang merasa lebih besar, lebih pandai, lebih berkuasa, dan lebih tau segalanya. Pembimbing dan jamaah saling menyesuaikan diri sehingga tidak ada yang merasa dikalahkan.

#### **2. Dalam komunikasi interpersonal terjadi pengulangan dan memberi penjelasan**

Pembimbing selalu mengulangi pesan-pesan yang belum dimengerti oleh jamaah, karena pembimbing menyadari bahwa banyak keterbatasan-keterbatasan pada diri jamaah. Pernyataan di atas diperjelas dengan kutipan dari narasumber pertama H.M. Effendi Umar, “Saya harus sabar mengulangi setiap perkataan saya kepada jamaah. Setelah saya tanyakan ternyata mereka belum mengerti mengenai pesan-pesan yang saya sampaikan itu, maka saya akan segera mengulangi lagi dan mungkin setelah yang ke tiga kalinya saya sampaikan lebih pelan bahkan saya harus menggunakan contoh-contoh yang sesuai atau mendekati dengan maksud dari pesan-pesan yang saya sampaikan itu kepada jamaah”. Diperkuat dengan pernyataan dari narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Di sini kan jamaah memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda-beda, jadi belum tentu jamaah itu paham dan mengerti semua yang saya sampaikan. Untuk jamaah yang memang cerdas cukup hanya sekali dia sudah mengerti, sedangkan untuk jamaah yang

memang memiliki keterbatasan, saya harus berkali-kali menyampaikannya”.

Dapat disimpulkan bahwa Pembimbing akan segera mengulangi menjelaskan sejas-jelasnya tentang pesan yang belum dimengerti oleh jamaah. Jika memang pesan-pesan itu harus disampaikan berulang kali, pembimbing bersedia melaksanakannya karena pembimbing menyadari jamaah yang dibawanya memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda-beda.

### **3. Posisi pembimbing dalam komunikasi interpersonal kepada jamaah**

Posisi pembimbing dalam komunikasi interpersonal berbeda-beda, tergantung dengan siapa pembimbing berkomunikasi. Narasumber pertama H.M. Effendi Umar, “Posisi saya ada saatnya menjadi teman, ada saatnya saya menjadi anak. Saat-saat tertentu saya menjadi pelindung, bahkan saya bisa memposisikan diri saya sebagai teman untuk jamaah yang berusia sebaya anak saya, kadang sekali waktu saya harus bisa memposisikan diri saya seperti anak untuk membujuk jamaah berusia lanjut”. Diperkuat dari pasangan narasumber kedua Hj. Bilqis Tahir, “Terkadang, saya bisa memposisikan diri saya kepada anak-anak sebagai teman, jadi sahabat yang bisa jadi tempat curhat, kadang ibu bisa jadi anak-anak juga”.

Dapat disimpulkan bahwa pembimbing memiliki *multifuction* atau banyak fungsi dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan jamaahnya. Ketika pembimbing sedang melakukan komunikasi

dengan jamaah yang berusia muda, pembimbing memposisikan dirinya tidak sebagai pembimbing melainkan sebagai seorang teman, sedangkan ketika berbicara dengan jamaah yang berusia lanjut pembimbing memposisikan dirinya sebagai seorang anak yang memang sangat orang tuanya dengan setulus hatinya dan menganggap jamaah tersebut layaknya orang tua kandungnya.

Berdasarkan hasil interpretasi, maka dapat dijabarkan beberapa temuan penelitian berdasarkan teori menurut Devito tentang kesetaraan dalam komunikasi interpersonal. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah selama pelaksanaan terlihat dari pembimbing tidak selalu memposisikan dirinya sebagai pembimbing terkadang pembimbing memposisikan dirinya sebagai teman, sahabat bagi jamaah yang berusia muda atau sebaya dengan anak mereka. Tetapi untuk jamaah yang berusia lanjut, pembimbing memposisikan dirinya sebagai anak kandungnya, seolah-olah mereka adalah orang tua kandungnya. Selama pelaksanaan ibadah di tanah suci, pembimbing tidak merasa dirinya lebih berkuasa, lebih pandai, ataupun lebih mengetahui segalanya, tetapi pembimbing dapat menghargai pendapat jamaahnya, bahkan terkadang jamaah memberikan nasehat-nasehat yang memang dianggap benar oleh pembimbing.

### **SIMPULAN**

1. Pola komunikasi pembimbing dan jamaah dalam perspektif humanistik berjalan dengan baik terlihat dari adanya hubungan

yang erat antara pembimbing dan jamaah. Pembimbing dan jamaah merasa saling memiliki. Komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah dapat menggunakan jenis komunikasi diadik ataupun triadik. Komunikasi diadik digunakan ketika pembimbing ingin berkomunikasi dengan jamaah secara empat mata untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi. Tetapi ketika pembimbing ingin berkomunikasi dengan seluruh jamaah yang berada dalam pondokan maka pembimbing dan jamaah menggunakan jenis komunikasi triadik.

2. Keberhasilan pelaku komunikasi berinteraksi dengan adaptasi, terlihat dari pembimbing dan jamaah saling mempercayai, terbuka satu dengan yang lainnya. Dalam komunikasi pembimbing dan jamaah terjalin hubungan yang harmonis, walaupun sedikit adanya hambatan dalam berkomunikasi dengan jamaah yang memiliki perbedaan usia, jenis kelamin, dan latar belakang yang disatukan dalam satu pondokan selama pelaksanaan ibadah di tanah suci, tetapi pembimbing dan jamaah berusaha

untuk saling memahami dan mengerti. Pembimbing dan jamaah saling menggali sikap positif, suportif, empati, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan, sehingga komunikasi yang dilakukan pembimbing dan jamaah dapat berjalan dengan efektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Dadan dan Winny Kresnowiati. *Komunikasi Antarbudaya Konsep dan Aplikasinya*, Jala Permata, 2008, Jakarta.
- AW, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, 2011, Yogyakarta.
- Blake, Reed H dan Edwin O . Haroldsen. *Taksonomi Konsep Komunikasi*, Papyrus, 2003, Surabaya.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rev.ed, Rajagrafindo Persada, 2009, Jakarta.
- Devito, Josept A. *The Interpersonal Communication*, Pearson International Edition, 1997.
- Effendy , Onong Uchjana. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, PT Citra Aditya Bakti, 2003, Bandung.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Penerbit Andi, 2004, Yogyakarta.
- Hardjana, Agus M. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Kanisius, 2007, Yogyakarta.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, 2010, Jakarta.
- Mulyana, Dedy dan Jalaluddin Rakhmat. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, 2007, Jakarta.
- Neuman, W. Lawrence. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative*

*Approach, Rev. ed*, Allyn and Bacon, 2000.

Rakhmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi* PT Remaja Rosdakarya, 2009, Bandung.

Richard, West and Turner, Lynn H., *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*, Marquette University Faculty. B (2013 Ed.)" (2013).

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Graha ilmu. 2008, Jakarta.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, 2006, Bandung.

----- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, 2010, Bandung.

Suryabrata, Sumadi B. A.. *Metode Penelitian*, Raja Grafindo Persada, 2005, Jakarta.

Tubbs, Stewart L dan Sylvia Moss. *Human Communication Prinsip-prinsip Dasar*, PT Remaja Rosdakara, 2001, Bandung.

Wijaya , M. Hari dan Bisri M. Djaelani. *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, Zenith Publisher, 2004, Yogyakarta.