

ISSN 2522 - 8318



JIKOMI

JURNAL ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO

VOLUME 1 NO. 1 AGUSTUS 2012

JIKOM

JURNAL JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO

Volume 1 Nomor 1

Agustus 2012

Kajian Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Mapanget Manado <i>Johny Josep Senduk</i>	1-9
Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Stasiun RRI Manado <i>Desie M. D. Warouw</i>	10-16
Peran Pelayanan Perempuan Dan Anak Direktorat Reserse dan Kriminal Polda Sulut Sebagai Komunikator Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga <i>Sintje Ronclomuwu</i>	17-29
Kajian Peranan Guru Sebagai Komunikator Yang Efektif Dalam Pembelajaran Di SMA Negeri 9 Manado <i>Anthonius Boham</i>	30-37
Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Crash Program Penanaman Jagung (Studi Kasus Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa), <i>Edmon Royan Kalesaran</i>	38-50
Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Peningkatan Partisipasi Masyarakat Melalui Pengelolaan Pnpm Mandiri Perkotaan Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malayang Kota Manado <i>Jeffry W. Fonda</i>	51-57
Analisis Kinerja Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Propinsi Sulawesi Utara <i>Max R. Reimbang, J. Pingkan Tangkudung</i>	58-66
Kajian Kemampuan Pustakawan Dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di UPT Perpustakaan Unsrat Manado <i>Anthonius Moses Golung</i>	67-72

PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI STASIUN RRI MANADO

Desie M. Warouw

Abstract : *The Organization communication has it's role to the performance of the officials of Radio Republic Indonesia Broadcaster of Manado. That is Why it actually needs the working and cooperation between leaders and officials and among the officials them selves.*

Keyword : *The organization communication, performance of officials working and cooperation*

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai apa yang dibutuhkan. Komunikasi juga merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhuburan satu dengan yang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari dan di segala aspek kehidupan manusia.

Pentingnya komunikasi bagi manusia, tidak dapat dipungkiri begitu juga dalam suatu organisasi. Organisasi merupakan suatu system, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Sistem yang dimaksud disini yaitu organisasi yang terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain, bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.

Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha memerlukan lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul karena terlalu kompleks untuk ditangani satu orang. Oleh karena itu suatu organisasi seperti usaha dua orang individu atau sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerjasamanya.

Interaksi kerjasama dikatakan berhasil jika adanya komunikasi yang baik suatu organisasi. Komunikasi organisasi

merupakan komunikasi antara atasan dan bawahan yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya yang berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor, juga sebaliknya bawahan kepada atasan yang berupa laporan tugas, saran-saran, keluhan, serta komunikasi antara sesama pegawai.

Kantor Stasiun RRI Manado merupakan suatu organisasi pemerintah yang bergerak di bidang penyiaran yang memerlukan komunikasi organisasi yang baik, dimana saling bekerja sama, saling ketergantungan dalam mencapai tujuan. Salah satu tujuannya adalah peningkatan kinerja pegawainya, untuk itu diharapkan komunikasi organisasi berhasil dengan baik di Kantor Stasiun RRI Manado diduga terjadi peningkatan kinerja pegawainya. Permasalahan yang ada di Stasiun RRI Manado adalah kurangnya keharmonisan antara atasan dan bawahan, sehingga bawahan merasa tidak nyaman dalam bekerja, kemudian dalam memberikan instruksi kerja sering kurang dipahami, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan tidak maksimal. Dengan permasalahan-permasalahan yang ada diduga dapat mempengaruhi kinerja pegawainya berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis telah meneliti dengan judul "Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Stasiun RRI Manado."

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Stasiun RRI Manado?"

Menurut Kamus Bahasa Indonesia W. J. Sudarminta terbitan Departemen Pendidikan Nasional, kata Peranan berarti sesuatu yang menjadi bagian, yang memegang pimpinan/tanggung jawab, yang terutama, pemeran utama.

Kata atau istilah "Komunikasi" berasal dari *Commun:catius* dalam bahasa Latin yang artinya "berbagi" atau menjadi milik bersama. Dengan demikian komunikasi menunjuk kepada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan.

Untuk jelasnya pengertian komunikasi dikemukakan oleh beberapa ahli, menurut Riesch dalam Sendjaja (1993) memberikan pengertian komunikasi adalah : "*suatu proses yang berhubungan satu bagian dengan bagian lainnya d'alam kehidupan.*"

Menurut Riesch, komunikasi adalah proses menjalin hubungan yaitu menghubungkan antara satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan.

Kemudian Everett M. Rogers memberikan pengertian tentang komunikasi adalah sebagai berikut: "*Proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku manusia*" (Mulyana, 2001)

Lebih lanjut Gode dalam Arifin (1995) memberikan pengertian tentang komunikasi adalah : "*Suatu proses yang membuat adanya kebersamaan bagi dua atau lebih orang yang semula di monopoli oleh satu atau beberapa orang.*"

Perumusan Teori Gode ini bermaksud bahwa komunikasi yang baik atau efektif adalah komunikasi yang mampu menciptakan kebersamaan arti bagi orang-orang yang terlibat, tanpa persamaan arti sukar dipikirkan adanya komunikasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi adalah suatu

proses dimana suatu ide dialihkan atau dihubungkan dengan satu bagian yaitu pengirim atau sumber kepada suatu penerima yang mampu menciptakan kebersamaan arti bagi orang-orang yang terlibat dengan maksud untuk mengubah tingkah laku manusia.

Ada bermacam-macam pendapat mengenai organisasi, Schein dalam Muhammad (2007) menjelaskan organisasi sebagai "*Suatu koordinasi nasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.*" Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasi aktivitas dalam organisasi tersebut.

Menurut Siagian (1995) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut : "*Setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan Hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara pimpinan dan bawahan.*"

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian organisasi adalah sebagai berikut : Suatu organisasi dalam bentuk persekutuan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan umum yang bekerjasama dan terikat secara formal dalam suatu hierarki dan terdapat hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Pengertian komunikasi organisasi pada dasarnya adalah suatu proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi baik antara atasan dan bawahan dan sebaliknya dan antara sesama bawahan.

Pengertian komunikasi organisasi oleh Goldhaber adalah : "*Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jalinan hubungan yang saling ketergantungan satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang*

tidak pasti atau selalu berubah-ubah." (Muhammad, 2007)

Panudju (2001) memberikan pengertian komunikasi organisasi adalah: "Komunikasi Organisasi terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal dan juga non formal dan berlangsung dalam satu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi sering melibatkan juga komunikasi diadik komunikasi antarpribadi dan nada kalanya komunikasi publik."

Dan pengertian komunikasi organisasi menurut Zelko dan Dance dalam Muhammad (2007) adalah: "Suatu system yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal."

Komunikasi internal menurut Zelko dan Dance adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatan, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan kerja, seperti komunikasi penjualan hasil produksi dan lain-lain yang berhubungan dengan masyarakat umum.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan baik komunikasi eksternal dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain dalam suatu organisasi formal ataupun non formal.

Pengertian kinerja menurut Gomez (1999) adalah sebagai berikut: "Penggabungan proses kerja yang optimal dan rancangan keamanan dari peralatan dan fasilitas pada kegiatan-kegiatan kerja termasuk prosedur kerja, susunan kerja, dan standar-standar kerja."

Kemudian Sinungan (1992) memberikan pengertian kinerja adalah sebagai berikut; "Sikap seseorang karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan secara baik."

Pengertian kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Departemen Pendidikan Nasional (1999) sebagai berikut: "Sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja."

Pengertian pegawai dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Departemen Pendidikan Nasional (1999) adalah: "Orang yang bekerja pada pemerintah atau perusahaan."

Dengan demikian dapat disimpulkan pengertian kinerja pegawai adalah sebagai berikut sikap seseorang yang bekerja pada pemerintah atau perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan secara baik atau sesuatu yang dicapai.

Teori Human Relations mengajarkan bahwa: "Produktivitas ditentukan oleh norma social, imbalan yang bersifat non ekonomis sangat penting dalam memotivasi pegawai, kemudian pegawai memberikan reaksi suatu persoalan lebih sebagai anggota kelompok dari individu, maupun informal dan komunikasi sebagai fasilitator penting dalam proses pembuatan pesan." (Sendajaja, 2005)

Teori human relations memberi kesempatan penuh kepada para pegawai untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan kemudian sistem ini mengarahkan para bawahan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi kerja yang baik kemudian pimpinan walaupun memegang kendali tetapi tetap mencari masukan dari bawahan. Kaitan teori ini dengan penelitian ini adalah komunikasi memegang peranan penting sebagai fasilitator dalam proses pengambilan keputusan artinya komunikasi yang terjadi pada pegawai RRI Manado memegang peranan penting sebagai fasilitator antara pimpinan kepada bawahan kemudian bawahan kepada pimpinan dan sesama bawahan dalam proses pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

Teori Motivasi Maslow atau Teori Hierarchi of Need menjelaskan bahwa orang melakukan sesuatu tindakan karena dorongan-dorongan kebutuhan tertentu.

Teori ini lebih menekankan pada lima kebutuhan dalam konteks organisasi dimana dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah bagaimana dengan adanya kelima kebutuhan yaitu kebutuhan fisiologis (kebutuhan seperti gaji, makan, jam istirahat), kebutuhan mendapatkan keselamatan-keamana (asuransi, tunjangan pension), kebutuhan social (situasi kerja yang baik, diterima dan dicintai orang banyak), kemudian kebutuhan penghargaan (bonus, promosi, hadiah), dan kebutuhan aktualisasi diri (kebutuhan melaksanakan tugas) artinya jika kelima kebutuhan ini dapat terpenuhi pada pegawai Stasiun RRI Manado, maka akan tercipta kinerja pegawainya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi, dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa dimana penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. (Rakhmat, 2007)

Variabel dalam penelitian ini adalah *variable tunggal* yaitu peranan komunikasi organisasi terhadap kinerja Stasiun RRI Manado, secara operasional didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya dan sesama bawahan dalam bentuk kerjasama dan *saling ketergantungan, sehingga dapat mencapai sesuatu pekerjaan dengan baik.*

Variabel diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Fungsi informasi
- b. Instruksi kerja pimpinan kepada bawahan
- c. Gaya kepemimpinan
- d. Motivasi pimpinan terhadap bawahan

- e. Kesiediaan pimpinan untuk berkomunikasi dengan bawahan
- f. Situasi kerja yang tercipta
- g. Memahami/mengerti tentang pekerjaan
- h. Mampu melaksanakan pekerjaan
- i. Displin kerja
- j. Hasil yang dicapai

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya dengan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugryono, 2006).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai stasiun RRI manado yang berjumlah 79 orang, karena besarnya sampel kurang dari 100 orang maka sampel yaitu seluruh populasi yang berjumlah 79 pegawai, dimana teknik pengambilan sampel adalah teknik cacah atau sensus dengan mencacah satu persatu pegawai Stasiun RRI Manado.

teknik analisis data yang digunakan yaitu statistic deskripsi, dimana peneliti akan metabulasi data yang ada dengan rumus presentase adalah sebaga berikut

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Dimana :

P = Presentase

F = Frekuensi Jawaban

N = besaran Sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya komunikasi bagi manusia, tidak dapat dipungkiri begitu juga dalam suatu organisasi. Organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Sistem yang dimaksud di sini yaitu organisasi terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain, bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh

pada bagian lain dan organisasi juga memerlukan kerja sama di antara pegawai.

Interaksi kerja sama dikatakan berhasil jika adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi merupakan komunikasi antara atasan dan bawahan yang berupa perintah, instruksi, nasehat dari pimpinan kepada bawahannya yang berkaitan dengan tugas pekerjaan kantor, juga sebaliknya kepada atasan yang berupa laporan tugas, saran-saran, keluhan, serta komunikasi antara sesama pegawai.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana peranan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado?"

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berperan terhadap kinerja pegawai stasiun RRI Manado, hal ini dapat dilihat pada tabel 18 yaitu 72 (91,1%). Bagaimana peranan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado dapat dilihat pada tabel yang menginformasikan frekuensi berkomunikasi dengan pimpinan yang dilakukan setiap hari, yaitu 50 (63,3%) kemudian seringnya komunikasi juga dilakukan setiap hari dengan teman kerja ditunjukkan pada tabel 5 yaitu 55 (69,6%). Pada tabel 6 diinformasikan ternyata informasi sangat dibutuhkan oleh pegawai, karena melalui informasi pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan teratur yaitu 60 (76,0%).

Tabel 7 menginformasikan bahwa kerjasama selalu dilakukan dengan pimpinan yaitu 60 (76,0%) karena keputusan-keputusan yang diambil harus berdasarkan keputusan pimpinan dan juga kerja sama dilakukan dengan teman kerja. Hal ini dapat dilihat pada tabel 8 yaitu (64,81,0%) karena kerjasama merupakan keberhasilan salam tugas setiap hari.

Tabel 9 menginformasikan bahwa pimpinan selalu memberi instruksi yang jelas tentang tugas-tugas yang harus dikerjakan yaitu 49 (62,0%) karena menurut mereka

supaya tugas-tugas berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Kemudian tabel 10 menginformasikan, bahwa pimpinan tidak selalu memberitahukan kepada pegawai tentang apa yang harus dan bagaimana cara mengerjakan suatu pekerjaan, yaitu 51 (64,5%) karena menurut mereka para pegawai masing-masing sudah mengetahui tugas dan tanggung jawabnya.

Tabel 11 menginformasikan bahwa pimpinan memberikan kesediaan kepada para pegawai untuk mendiskusikan masalah-masalah pekerjaan dengan pimpinan yaitu 65 (83,35). Kemudian pada tabel 12 menginformasikan bahwa pimpinan selalu memberikan motivasi kepada pegawai dalam bekerja yaitu 47 (59,5%).

Tabel 13 menginformasikan baik suasana kerja yaitu 43 (54,4%), pada tabel 14 menginformasikan pegawai memahami pekerjaan yang dilakukan yaitu 42 (53,2%) dan para pegawai menyatakan mampu dalam bekerja pada tabel 15 yaitu 51 (64,6%) serta adanya disiplin dalam bekerja pada tabel 16 yaitu 48 (60,8%). Dan pada tabel 17 ternyata dalam pencapaian target dalam bekerja kadang-kadang tercapai yaitu 60 (76,0%), karena dalam melaksanakan tugas ada kendala-kendala yang ditemui dan ini memerlukan suatu kerjasama dan komunikasi yang terjadi dengan baik antara pimpinan ataupun sebaliknya dan sesama pegawai.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori Human Relations memberi kesempatan penuh kepada pegawai untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Kemudian system ini mengarahkan para bawahan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi kerja yang baik, kemudian pimpinan walaupun memegang kendali tetapi tetap mencari masukan dari bawahannya.

Kaitan teori dengan penelitian ini adalah komunikasi memegang peranan penting sebagai fasilitator dalam proses pengambilan keputusan. Artinya komunikasi

yang terjadi pada pegawai Stasiun RRI Manado memegang peranan penting sebagai fasilitator antara pimpinan kepada bawahan. Kemudian antara bawahan kepada pimpinan dan sesama bawahan dalam proses pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

Selanjutnya, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Motivasi Maslow yang lebih menekankan pada lima kebutuhan dalam konteks organisasi dimana dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah bagaimana dengan adanya kelima kebutuhan yaitu :

1. Kebutuhan fisiologis (kebutuhan seperti gaji, makan, minum, jam istirahat)
2. Kebutuhan mendapatkan keselamatan-keamanan (asuransi, tunjangan pensiun).
3. Kebutuhan social (situasi kerja yang baik, diterima, dan dicintai orang banyak).
4. Kebutuhan penghargaan (bonus, promosi, hadiah)
5. Kebutuhan aktualisasi diri (kebutuhan melaksanakan tugas).

Artinya jika kelima kebutuhan ini dapat terpenuhi pada pegawai Stasiun RRI Manado, maka akan tercipta kinerja pegawainya. Dengan demikian dapat disimpulkan ternyata secara teori dan hasil penelitian menunjukkan adanya peranan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

Kesimpulan

Komunikasi organisasi berperan terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado. Oleh karena itu, informasi sangat

diperlukan dalam bekerja serta kerjasama antara pimpinan dengan pegawai ataupun antara sesama pegawai. Pimpinan harus memberikan instruksi yang jelas tentang tugas-tugas yang akan dikerjakan tetapi pimpinan juga harus memberitahukan para pegawai apa yang harus dan bagaimana cara mengerjakan sesuatu pekerjaan.

Pimpinan selalu memberikan kesediaan para pegawai untuk mendiskusikan masalah-masalah pekerjaan serta motivasi kepada pegawai dalam bekerja. Suasana kerja yang baik dan selalu memahami pekerjaan yang dikerjakan, kemampuan serta disiplin dalam bekerja akan memberikan hasil kerja yang maksimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan ternyata target kadang-kadang dicapai dalam bekerja karena banyaknya kendala yang ditemui dan hal ini memerlukan kerjasama dan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai ataupun sesama pegawai.

Saran

Komunikasi organisasi yang terjadi selama ini haruslah dipertahankan karena terbukti memberi peranan terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado.

Informasi, kerjasama, gaya kepemimpinan, motivasi, suasana kerja haruslah diperhatikan oleh suatu organisasi baik oleh pimpinan ataupun pegawai yang terbukti memberi peranan terhadap kinerja pegawai Stasiun RRI Manado.

Kegiatan informal seperti olahraga, ibadah, rekreasi perlu dilakukan terus untuk mempererat hubungan pimpinan dan bawahan serta sesama pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, Anwar. 1995. *Ilmu Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Gomes. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset: Yogyakarta.

- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana : Jakarta.
- Muhammad, Ami. 2007. *Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. PT RemajaRosdakarya : Bandung.
- Rahmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sendjaja Djuarsa S. 2005. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Siagian, SP. 1995. *Dinamisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Gramedia : Jakarta.
- Sinungara. 1992. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Sudarminta, WJ. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka Departemen Pendidikan Nasional : Jakarta.