

**Pola Komunikasi Formal dan Informal di Kalangan Pengurus  
Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana**  
(Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Pengurus Organisasi Persit  
Kartika Chandra Kirana Ranting 3 Yonif Para Raider 330 Kostrad)

<sup>1</sup>Elma Erica, <sup>2</sup>Wulan Triganitri

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
Email: <sup>1</sup>elmaerica02@gmail.com*

**Abstract.** In organizational communication, the flow of information is a complex process, because it involves all parts of the organization. Information not only flows from top to bottom, but also vice versa from the bottom up. To establish good cooperation between the organization and the members, it takes the form of good relationships and communication between the members of the organization. Communication relations that occur within the organization is called the pattern of communication within the organizational structure. The pattern of communication in the organizational structure is a form of interaction exchange of messages between members of the organization, both verbal and non verbal communication. Like a union organization of army wives or commonly known as Persit Kartika Chandra Kirana Ranting 3 Yonif Para Raider 330 kostrad. The organization of the wife of TNI AD soldiers (Persit) Kartika Chandra Kirana was born in the midst of the struggle of the Indonesian nation that is imbued with the spirit and the noble aspiration to seize independence from the hands of the invaders. This study aims to determine the pattern of formal and informal communication that occurred in Persit Kartika Chandra Kirana, as well as the constraints of what happened during the communication took place. The research method used in this study is qualitative descriptive, with data collection techniques using interviews and observations, and data analysis techniques using data reduction and presentation. The result of the research shows that the formal communication pattern occurs when the administrators of Persit Kartika Chandra Kirana undergo routine activities that are part of Persit activities such as monthly meetings, and so on. Then the pattern of informal communication occurs when there are activities that are not in progress or become part of official activities, for example at the time of arisan, sports, recreation and more. Some obstacles encountered such as the occurrence of miss communication at the time of superiors or administrators give instructions to subordinates due to a sense of reluctance that appears to ask back to the superior at the time of giving instructions.

**Keywords:** Communication Pattern, Formal, Informal

**Abstrak.** Dalam komunikasi organisasi, aliran informasi merupakan proses yang rumit, karena melibatkan seluruh bagian yang ada dalam organisasi. Informasi tidak hanya mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga sebaliknya dari bawah ke atas. Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggota, maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik antara para anggota organisasi. Hubungan komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu disebut dengan pola komunikasi dalam struktur organisasi. Pola komunikasi dalam struktur organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun nonverbal. Seperti halnya suatu organisasi persatuan istri tentara atau biasanya dikenal sebagai Persit Kartika Chandra Kirana Ranting 3 Yonif Para Raider 330 kostrad. Organisasi istri prajurit TNI AD (Persit) Kartika Chandra Kirana lahir di tengah-tengah perjuangan bangsa Indonesia yang dijiwai semangat dan cita-cita luhur untuk merebut kemerdekaan dari tangan penjajah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi formal dan informal yang terjadi di Persit Kartika Chandra Kirana, serta kendala-kendala apa yang terjadi selama komunikasi tersebut berlangsung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan observasi, serta teknik analisis datanya menggunakan reduksi dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi formal terjadi pada saat pengurus Persit Kartika Chandra Kirana menjalani aktivitas rutin yang menjadi bagian dari kegiatan Persit seperti misalnya rapat bulanan, dan lain sebagainya. Kemudian pola komunikasi informal terjadi pada saat ada aktivitas yang bukan berlangsung atau menjadi bagian aktivitas resmi, misalnya pada saat arisan, olahraga, rekreasi dan lainnya. Beberapa kendala yang dihadapi misalnya terjadinya miss communication pada saat atasan atau pengurus memberikan instruksi kepada bawahannya dikarenakan rasa segan yang muncul untuk bertanya kembali kepada atasan pada saat memberikan

instruksi.

**Kata Kunci: Pola Komunikasi, Formal, Informal**

## **A. Pendahuluan**

Dalam komunikasi organisasi, aliran informasi merupakan proses yang rumit, karena melibatkan seluruh bagian yang ada dalam organisasi. Informasi tidak hanya mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga sebaliknya dari bawah ke atas dan juga mengalir di antara sesama karyawan. Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggota, maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik antara para anggota organisasi. Hubungan komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu disebut dengan pola komunikasi dalam struktur organisasi. Pola komunikasi dalam struktur organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun nonverbal.

Seperti halnya suatu organisasi persatuan istri tentara atau biasanya dikenal sebagai Persit Kartika Chandra Kirana Ranting 3 Yonif para Raider 330 Kostrad. Organisasi istri prajurit TNI AD (Persit) Kartika Chandra Kirana lahir di tengah-tengah perjuangan bangsa Indonesia yang dijiwai semangat dan cita-cita luhur untuk merebut kemerdekaan dari tangan penjajah.

Sesuai dengan namanya yaitu Persatuan Istri Tentara, maka dalam pola komunikasinya pun berbeda dengan organisasi pada umumnya, di mana pada Persit ini, masih terlihat jelas adanya formalitas dalam melakukan komunikasi antara istri-istri tentara yang berbeda pangkat. Formalitas tersebut memang sudah terbentuk sejak pertama kali Persit ini terbentuk, meskipun demikian sebenarnya masih ada perbedaan dengan para suaminya, istri-istri yang tergabung dalam Persit ini juga masih memiliki kelonggaran dalam berkomunikasi, sehingga tidak sedikit para istri ini memiliki komunikasi yang lebih erat bagaikan satu keluarga.

Pola Komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soejanto, 2001). Pola Komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman, dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Dari pengertian di atas maka suatu pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktivitas, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi. Pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses mengkaitkan dua komponen yaitu gambaran atau rencana yang menjadi langkah-langkah pada suatu aktivitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan antar organisasi ataupun juga manusia.

Suatu organisasi dapat didekati sebagai suatu objek studi. Sebagian orang menganggap organisasi sebagai suatu objek yang menyenangkan dan menarik. Tujuan utama mereka adalah untuk memahami organisasi dengan mendeskripsikan komunikasi organisasinya, memahami kehidupan organisasi, dan menemukan bagaimana kehidupan terwujud lewat komunikasi.

Didalam sebuah organisasi tentunya akan terjadi proses komunikasi yang intens, namun pola komunikasi yang terbentuk biasanya akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk organisasi itu sendiri. Begitu juga dalam Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana ini, di mana karena organisasi ini masih di bawah naungan Tentara

Nasional Indonesia (TNI) maka pola komunikasi yang terjadi pun berupa komunikasi formal yang sesuai dengan struktur organisasi secara vertikal yang ditetapkan, serta komunikasi informal yang terbentuk ketika komunikasi secara horizontal berlangsung.

Keunikan yang ada di dalam pola komunikasi formal di kalangan pengurus Organisasi Persit ini dapat dilihat dari cara berkomunikasi, yang sama persis dengan cara berkomunikasi para suami yang tergabung di TNI, dan memang sangat memperhatikan senioritas tergantung pada pangkat sang suami. Seperti misalnya ketika berbicara kepada atasan atau senior, harus diawali dengan kata “Mohon Izin Ibu”, begitu juga ketika melakukan sebuah kesalahan terhadap senior, baik kesalahan besar maupun kecil, bawahan hanya bisa mengatakan “Siap Salah” dan bahkan tidak boleh memberikan alasan apapun walaupun bawahan tidak salah. Selain itu ketika tidak bisa mengikuti rapat bulanan, maka wajib terlebih dulu mengajukan izin kepada senior dan tentunya dengan alasan yang sangat tepat. Namun jika dilihat dari segi komunikasi sesama angkatan (diistilahkan dengan *letting*) suami, komunikasi tersebut bebas dilakukan seperti apa dan tidak perlu Bahasa yang formal, namun tetap harus beretika jika ada anggota Persit yang berusia lebih tua.

Untuk itulah berdasarkan uraian tersebut penulis ingin mengupas masalah ini lebih mendalam lagi dengan judul **“Pola Komunikasi Formal dan Informal di Kalangan Pengurus Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana (Studi Deskriptif di Persit Kartika Chandra Kirana Ranting 3 Yonif Para Raider 330 Kostrad)”**

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi formal yang terjadi di dalam Pengurus Persit Kartika Chandra Kirana?
2. Bagaimana pola komunikasi organisasi informal yang terjadi di dalam Pengurus Persit Kartika Chandra Kirana?
3. Kendala-kendala yang dihadapi di dalam pola komunikasi organisasi formal maupun informal di kalangan Pengurus Persit Kartika Chandra Kirana?

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **Komunikasi Organisasi**

Kondisi di sekeliling manusia juga tidak terlepas dari yang namanya organisasi. Kehidupan manusia senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, saat manusia menderita sakit maka ia akan dirawat di rumah sakit di mana rumah sakit tersebut merupakan sebuah organisasi, saat seseorang memerlukan surat keterangan penduduk maka ia mengurusnya melalui suatu organisasi pemerintah, saat seorang anak mulai belajar ia akan memasuki sekolah formal yang juga merupakan organisasi, seseorang bekerja pada organisasi-organisasi baik organisasi pemerintah dan juga organisasi swasta (Winardi 2007:43).

Organisasi merupakan suatu wadah untuk melakukan berbagai macam kegiatan, organisasi terdiri dari sekelompok manusia yang diharapkan dapat bekerja sama sedemikian rupa hingga dapat mencapai sasaran sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi tersebut. Lantas bagaimana tujuan dalam sebuah organisasi dapat tercapai, tentunya dibutuhkan sebuah komunikasi yang terjalin baik di dalamnya. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, komunikasi ini dapat bersifat formal dan dapat juga bersifat informal.

Komunikasi organisasi ini seringkali melibatkan komunikasi kelompok, komunikasi antarpribadi dan juga komunikasi publik. Komunikasi yang formal dalam sebuah organisasi adalah komunikasi yang berlangsung menurut struktur organisasi

tersebut, yaitu adanya komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Selanjutnya komunikasi yang tidak bergantung pada struktur organisasi disebut komunikasi informal. Komunikasi ini seperti komunikasi antarsejawat, di mana biasanya termasuk selentingan dan gosip. Selentingan dan gosip terjadi di antara rekan sekerja yang biasanya bersifat pribadi, hal ini muncul dan kemudian menjadi topik pembicaraan dalam sebuah organisasi namun tidak berhubungan atau tidak menyangkut pekerjaan sama sekali (Mulyana, 2010: 47).

### **Pola Komunikasi**

Triandis (1994), menyatakan bahwa pola komunikasi di dalam organisasi berbeda berdasarkan budayanya, di mana budaya Asia (atau sering disebut budaya Timur) umumnya memiliki jenis komunikasi *High Context communication*, di mana apa yang diucapkan belum tentu sama maksud yang sebenarnya. Sementara budaya di negara-negara Barat lebih ke arah *Low Context communication*, yaitu mengemukakan apa yang ingin disampaikan secara tegas dan apa adanya bahkan di depan publik, apa yang disampaikan adalah apa yang dirasakan

Sedangkan kaitannya dengan pola komunikasi di dalam organisasi, menurut Muhammad (2005: 73) terbagi menjadi:

#### 1. Komunikasi formal

Jalur komunikasi resmi yang mengalir dalam rantai komando atau hubungan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi. Komunikasi formal terbagi atas tiga bagian yaitu:

- a. Komunikasi ke bawah atau *downward communication*, yaitu komunikasi yang dikirim ke bawah dari manajemen puncak pada bawahan. Seperti:
  - 1) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*)
  - 2) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job retionnale*)
  - 3) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)
  - 4) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik
- b. Komunikasi ke atas atau *upward communication*, yaitu pesan yang dikirimkan dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki komunikasi, seperti:
  - 1) Penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
  - 2) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
  - 3) Penyampaian saran-saran dari bawahan
  - 4) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
- c. Komunikasi horizontal, yaitu pertukaran secara lateral atau diagonal di antara sesama atau rekan kinerja. Komunikasi horizontal melibatkan satu dari tiga kategori di bawah ini :
  - 1) Pemecahan masalah intradepartemental, yaitu pesan ini mengambil tempat di antara anggota dalam departemen yang sama dan menitikberatkan pada pemenuhan tugas.
  - 2) Koordinasi interdepartemental, yaitu pesan interdepartemental memfasilitasi pemenuhan proyek dan tugas bersama.
  - 3) Perubahan inisiatif dan perbaikan pesan ini didesain untuk berbagi informasi di antara tim dan departemen yang dapat membantu

perubahan, pertumbuhan, dan perbaikan organisasi.

## 2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi antara karyawan dalam suatu organisasi yang dapat berinteraksi secara bebas satu sama lain terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka. Komunikasi informal terbagi atas tiga bagian yaitu:

- a. Rumor, yaitu jaringan informasi yang bias menembus seluruh lapisan organisasi. Rumor ditemukan dalam semua organisasi kecuali dalam organisasi yang sangat kecil, tetapi tidak selalu mengikuti pola yang sama dan tidak perlu menyesuaikan dengan jalur-jalur wewenang dan komunikasi formal. Rumor terdiri dari beberapa jenis :
  - 1) Rantai gossip, terbetuk saat satu orang menyebarkan pesan ke orang banyak. tiap orang ini, selanjutnya, merahasiakan informasi tersebut atau menyampaikan ke orang lain lagi. rantai gossip cenderung melibatkan informasi pribadi.
  - 2) Rantai tandan, di mana satu orang menyebarkan informasi pada sejumlah kecil individu terpilih. Beberapa dari penerima informasi selanjutnya menyebarkan informasi kepada sejumlah kecil individu lain berikutnya, sisanya menyimpan informasi untuk diri sendiri.

Rumor bisa menjadi asset. Dengan mengenal individu kunci dari rantai rumor, manajemen dapat mengendalikan informasi yang mereka terima dan menggunakan rumor untuk mengetahui reaksi karyawan terhadap ide baru seperti perubahan kebijakan personalia atau paket tunjangan. Menejer juga bias mendapatkan informasi bernilai dari rumor untuk memperbaiki proses pembuatan keputusan.

- b. *Management by Wandering Around*, ide dasar management by wandering around adalah sejumlah manajer mencari atau apa yang terjadi dengan berkeluyuran dan berbicara kepada bawahan langsung, bawahan jauh, petugas pengiriman, konsumen, atau siapa saja yang terkait dengan perusahaan.
- c. Komunikasi nonverbal, adalah setiap interaksi komunikatif yang tidak menggunakan kata-kata atau yang memanfaatkan kata-kata untuk menyampaikan makna lebih luas dari pengertian kata-kata itu sendiri. Terdapat 3 jenis komunikasi nonverbal yang dipraktikkan manajer, yaitu, citra, latar, dan bahasa tubuh. Dalam konteks organisasi, citra adalah jenis kata-kata yang dipilih. "Abaikan peringatan bahayanya, terus maju dengan kecepatan penuh."

## C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang sedalam-dalamnya. Suatu riset kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling* bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari *sampling* lainnya. Periset adalah bagian integral dari data, artinya periset ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan. Dengan demikian, periset menjadi instrumen riset yang harus ikut terjun langsung di lapangan. Karena itu riset ini bersifat subjektif dan hasilnya lebih kasuistik bukan untuk digeneralisasikan (Ardianto, 2011: 59).

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian Pola Komunikasi Pengurus Organisasi Persit Kartika Chandra Kirana ini adalah deskriptif. Menurut

Jalaludin Rakhmat dalam bukunya metode penelitian komunikasi, dijelaskan bahwa deskriptif diartikan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu. Karakteristik data diperoleh dengan ukuran-ukuran kecenderungan pusat (*central tendency*) atau ukuran sebaran dispersion (Rakhmat, 2005:24).

#### **D. Hasil Penelitian**

Pola komunikasi formal yang terjadi di dalam pengurus Persit Kartika Chandra Kirana yang paling rutin terjadi adalah pada saat berlangsungnya rapat. Ada beberapa rapat rutin yang diobservasi oleh penulis antara lain rapat bulanan, rapat kunjungan ibu Pangkostrad atau ibu Panglima Divisi, serta rapat gabungan Divisi 1 bersama Persit Kartika Chandra Kirana Pusat. Yang menarik dalam semua rapat yang diobservasi oleh penulis adalah semua peserta rapat harus duduk dalam sikap sempurna dan sama sekali tidak diperbolehkan untuk melakukan pembicaraan kecuali dipersilakan oleh ketua rapat. Jika ditemukan adanya anggota rapat yang berbicara maka akan langsung mendapatkan teguran keras dari pimpinan rapat dan hal tersebut akan mencoreng nama peserta rapat yang bersangkutan. Selain itu alur-alur komunikasi yang terjadi secara formal pun sudah menjadi kebiasaan tersendiri tanpa perlu lagi dipertanyakan kelayakannya. Selain itu untuk komunikasi formal ini terjalin antar-Ibu Ketua atau Wakil Ketua Persit kepada para pengurus di bawahnya seperti ketua-ketua seksi, maupun sebaliknya dari para ketua seksi sebagai pengurus, kepada ibu ketua dan wakil ketua Persit dalam jalur komunikasi vertikal ke atas

Pola komunikasi informal yang terjadi di dalam pengurus Persit Kartika Chandra Kirana terlihat dari beberapa kegiatan di Persit Kartika Chandra Kirana yang di dalamnya seringkali terjadi pola komunikasi secara informal berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis terlihat pada saat beberapa kegiatan seperti arisan, kemudian pada saat melakukan olahraga bersama, dan juga kegiatan bakti sosial yang dilakukan oleh Persit Kartika Chandra Kirana kepada masyarakat yang dianggap membutuhkan. Akan tetapi pada dasarnya meskipun sedang berada dalam kegiatan-kegiatan yang disebutkan tersebut, komunikasi yang berlangsung terutama dari junior ke seniornya tetap bisa dikatakan masih terpola secara formal. Namun beda halnya ketika senior berbicara kepada juniornya maupun antarrekan sejawat maka baru akan tampak pola komunikasi informalnya. Di sini penulis mulai melihat adanya kehangatan dalam berkomunikasi ketika senior menggunakan gaya bahasa yang santai atau informal, bahkan cenderung cukup sering menggunakan lelucon atau canda tawa yang mewarnai komunikasi yang dilakukan

#### **E. Kesimpulan**

Kendala-kendala yang dihadapi di dalam pola komunikasi organisasi formal maupun informal di kalangan Pengurus Persit Kartika Chandra Kirana antara lain pengurus maupun anggota Persit Kartika Chandra Kirana walaupun tidak semuanya tapi cenderung untuk mengekspos dirinya hanya kepada hal-hal yang dikehendakinya, kemudian Pada saat seorang anggota Persit Kartika Chandra Kirana berhadapan dengan suatu peristiwa komunikasi, ia cenderung untuk menafsirkan isi komunikasi itu sesuai dengan prakonsepsi yang sudah dimiliki sebelumnya dan pada dasarnya dan ada kecenderungan bahwa setiap orang hanya mengingat apa yang mereka inginkan untuk diingat

#### **Daftar Pustaka**

Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- \_\_\_\_\_. 2006. *Hubungan Masyarakat*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Fisher, Aubrey, 1990. *Teori-teori dan Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Muhammad, Armi. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pace, R Wayne dan Faules, Don F. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata : PT. Raja. Grafindo Persada
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Schermerhorn, John R., James G. Hunt, Richard N. Osborn and Mary Uhl-Bien. 2010. *Organizational Behavior*. USA: John Wiley & Sons
- Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Soejanto, Agoes. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Tampubolon, Manahan P. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- West, R. L., & Turner, L. H. 2008. *Introducing communication theory: Analysis and application*. McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.
- Winardi, 2007, *Manajemen Perilaku Organisasi* , Edisi Revisi, Jakarta, Kencana. Prenada Media Group