

ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI ATASAN PADA BAWAHAN, DISIPLIN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND MAHKOTA DI PONTIANAK

Irmina Natalia

Email: irminal8natalia@gmail.com

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Dharma Pontianak**

ABSTRAK

Hotel Grand Mahkota Pontianak merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa penginapan di Pontianak. Kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas pelayanan merupakan kunci dari kesuksesan bisnis penginapan ini. Sama dengan usaha lainnya sumber daya manusia merupakan asset penting untuk kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri, tentunya menjadi penggerak jalannya sebuah roda perusahaan itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Mahkota di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Hotel Grand Mahkota di Pontianak. Teknik pengambilan data sampel menggunakan sampling jenuh atau sensus dengan karyawan Hotel Grand Mahkota Pontianak. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 77 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif dan menggunakan pengukuran skala Likert. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, uji T. Untuk mengelola data pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 22. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi memberikan pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap variabel kinerja karyawan

KATA KUNCI: Komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja, komitmen organisasi, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang berkualitas harus dimiliki oleh setiap lini perusahaan, karena Sumber Daya Manusia memiliki peran inti di dalam sebuah perusahaan. Kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan merupakan tanggung jawabnya serta menjadi tolak ukur pencapaian organisasi. Untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia perlu dibentuk beberapa upaya diantaranya adalah komunikasi. Komunikasi memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi terjadi dari interaksi antara semua orang yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan. Dalam pandangan ilmu komunikasi, organisasi dibentuk oleh proses komunikasi. Proses komunikasi dalam organisasi

dimaknai sebagai interaksi antar anggota dalam komunikasi. Proses interaksi antar anggota organisasi merupakan kunci menghasilkan kinerja organisasi yang tinggi.

Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai yang berinteraksi dalam organisasi tersebut. Karena dengan semakin berkembangnya suatu organisasi atau perusahaan dan semakin tingginya teknologi yang digunakan oleh perusahaan, sehingga perlu diadakan pendisiplinan agar tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai. Disiplin kerja merupakan faktor penting untuk mendukung keberhasilan suatu pekerjaan seseorang baik dalam kapasitas pribadi maupun sebagai seorang anggota suatu organisasi atau Lembaga.

Didalam dunia kerja, komitmen seseorang dalam organisasi perusahaan seringkali menjadi isu yang penting, dimana komitmen organisasi secara umum merupakan suatu ketentuan yang disetujui bersama dari semua individu dalam suatu organisasi mengenai pedoman, pelaksanaan serta tujuan yang ingin dicapai bersama dimasa yang akan datang.

KAJIAN PUSTAKA

1. Komunikasi Atasan Pada Bawahan

Untuk lebih memahami definisi tentang komunikasi para ahli memberikan beberapa pendapat yaitu Tommy (2016:6), menyatakan bahwa “Komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata-kata) dan nonverbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral, dan visual)” dan menurut Marwansyah (2015:321), menyatakan bahwa “Petukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama”.

Dedy Mulyana dalam Priansa (2017: 119) Menegaskan bahwa komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan berlangsung dalam suatu jaringan yang besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi kebawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gossip.

Indikator komunikasi pada penelitian ini mengacu pada Hafied (2013:19), yang menjelaskan pengembangan dimensi dan indikator komunikasi yaitu:

- a. **Pemahaman**
Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Kesenangan yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
- b. **Pengaruh pada sikap**
Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudiannya sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
- c. **Hubungan yang makin baik**
Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.
- d. **Tindakan**
Yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

2. **Disiplin Kerja**

(Sutrisno, 2014: 86) mengemukakan bahwa “Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi”.

Indikator disiplin kerja Menurut Hasibuan (2012: 195-198) menerangkan bahwa terdapat 8 indikator mengenai disiplin kerja yaitu:

- a. **Tujuan dan Kemampuan**
Untuk mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
- b. **Teladan pimpinan**

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin, baik, jujur, adil serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

- c. **Balas jasa**
Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.
- d. **Keadilan**
Keadilan ikut mendorong terwujudnya keadilan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.
- e. **Sanksi hukuman**
Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi dan hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.
- f. **Ketegasan**
Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan.
- g. **Hubungan kemanusiaan**
Untuk mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

3. **Komitmen Organisasi**

Rozikin (2012: 12) menyebutkan “komitmen seseorang terhadap profesinya maupun organisasi tempat bekerja seringkali menjadi isu yang sangat penting. Bahkan beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu persyaratan untuk memegang jabatan atau posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan-lowongan kerja, hal ini menunjukkan pentingnya komitmen di dalam dunia kerja. Komitmen kerja di perusahaan tidak terlepas dari bentuk hubungan antara pegawai dengan pekerjaan atau profesi di tempat pegawai tersebut bekerja demi tercapainya tujuan bisnis yang diinginkan oleh perusahaan tersebut”.

Indikator komitmen organisasi menurut Priansa (2016: 239-242) indikator komitmen organisasi yang digunakan meliputi:

- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu, keinginan pegawai untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, dengan pertimbangan jika ia keluar, maka ia akan menghadapi resiko kerugian.
- b. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) yaitu komitmen yang didasarkan pada norma yang ada pada pegawai, berisi keyakinan pegawai akan tanggung jawab terhadap organisasi.
- c. Komitmen Berkelanjut (*Continuance Commitment*) yaitu, komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan memetat pada suatu organisasi.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara, (2017: 67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”. Pendapat lainnya Menurut Moeheriono (2012: 95) “Kinerja atau *Performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Menurut Rivai dan Sagala (2011: 548) “Kinerja merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Indikator pengukur kerja menurut Mangkunegara (2017:75) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dapat tidaknya diandalkan dan sikap.

- a. Kualitas Kerja
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas Kerja
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Dapat Tidaknya Diandalkan
Dapat tidaknya diandalkan meliputi mengikuti indtruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan.
- d. Sikap
Sikap meliputi sikap terhadap perusahaan lain dan pekerjaan serta kerja sama.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode asosiatif yaitu mencoba memberikan pernyataan yang mencoba memberikan pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara tiga variabel atau lebih. Yaitu antara variabel komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Mahkota di Pontianak. Populasi dalam penelitian ini penulis menentukan sampel sebanyak 77 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis kualitatif dimana hasil pengisian kuesioner dikumpulkan, ditabulasi, dan dijabarkan. Jawaban responden dihitung menggunakan skala likert. Data diolah menggunakan program Statistical Package for social science (SPSS) versi 22.

PEMBAHASAN

1. Uji Reliabilitas

Table 1. Uji reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Komunikasi Atasan pada Bawahan (X1)	0,861	0,60	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	0,889	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi (X3)	0,941	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,754	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2022.

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* variabel komunikasi atasan pada bawahan (X_1) sebesar 0,861, variabel disiplin kerja (X_2) sebesar 0,889, variabel komitmen organisasi (X_3) sebesar 0,941 dan variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,754. Nilai ini lebih besar dari nilai pembanding yaitu 0,60 sehingga dapat disimpulkan variabel yang digunakan reliabel.

2. Uji Validitas

Dari Tabel 2 diketahui bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari variabel komunikasi atasan pada bawahan (X_1), variabel disiplin kerja (X_2), variabel komitmen organisasi (X_3) dan variabel kinerja karyawan (Y) adalah valid.

Table 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Komunikasi Atasan pada Bawahan (X1)	Tabel X1.1	0,5668	0,1996	Valid
	Tabel X1.2	0,6591	0,1996	Valid
	Tabel X1.3	0,6563	0,1996	Valid
	Tabel X1.4	0,5361	0,1996	Valid
	Tabel X1.5	0,6672	0,1996	Valid
	Tabel X1.6	0,7862	0,1996	Valid
	Tabel X1.7	0,7716	0,1996	Valid
	Tabel X1.8	0,6473	0,1996	Valid
	Tabel X1.9	0,6706	0,1996	Valid
	Tabel X1.10	0,6993	0,1996	Valid
Disiplin Kerja (X2)	Tabel X2.1	0,5201	0,1996	Valid
	Tabel X2.2	0,4769	0,1996	Valid
	Tabel X2.3	0,6504	0,1996	Valid
	Tabel X2.4	0,7189	0,1996	Valid
	Tabel X2.5	0,8988	0,1996	Valid
	Tabel X2.6	0,7931	0,1996	Valid
	Tabel X2.7	0,9107	0,1996	Valid
	Tabel X2.8	0,7759	0,1996	Valid
	Tabel X2.9	0,9107	0,1996	Valid
	Tabel X2.10	0,7759	0,1996	Valid
	Tabel X2.11	0,3665	0,1996	Valid
	Tabel X2.12	0,4950	0,1996	Valid
	Tabel X2.13	0,5331	0,1996	Valid
	Tabel X2.14	0,3905	0,1996	Valid
Komitmen Organisasi (X3)	Tabel X3.1	0,7445	0,1996	Valid
	Tabel X3.2	0,8152	0,1996	Valid
	Tabel X3.3	0,9554	0,1996	Valid
	Tabel X3.4	0,9236	0,1996	Valid
	Tabel X3.5	0,9262	0,1996	Valid
	Tabel X3.6	0,9192	0,1996	Valid
Kinerja karyawan (Y)	Tabel Y1.1	0,7991	0,1996	Valid
	Tabel Y1.2	0,8100	0,1996	Valid
	Tabel Y1.3	0,2155	0,1996	Valid
	Tabel Y1.4	0,5034	0,1996	Valid
	Tabel Y1.5	0,7122	0,1996	Valid
	Tabel Y1.6	0,6669	0,1996	Valid
	Tabel Y1.7	0,6870	0,1996	Valid
	Tabel Y1.8	0,4498	0,1996	Valid

Sumber: Data Olahan, 2022.

3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 3 nilai R square adalah 0,827 atau sebesar 82,70 persen, yang artinya bahwa komunikasi atasan pada bawahan, disiplin

kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 82,70 persen sedangkan sisanya 17,30 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.827	.699	.23299
a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Komunikasi Atasan Pada Bawahan, Disiplin Kerja				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber: Data Olahan, 2022.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Table 4. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.159	.553		5.707	.000
	Komunikasi Atasan Pada Bawahan	.416	.086	.488	4.829	.000
	Disiplin Kerja	.555	.147	.508	3.777	.000
	Komitmen Organisasi	.479	.102	.633	4.704	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Data Olahan, 2022.

Berdasarkan tabel di atas diketahui persamaan model regresi pada Hotel Grand Mahkota di Pontianak sebagai berikut:

$$Y = 0,488 X_1 + 0,508 X_2 + 0,633 X_3$$

Berikut ini penjelasan inteprestasi dari regresi tersebut:

- Koefisien regresi variabel komunikasi atasan pada bawahan memiliki nilai sebesar 0,488. Artinya variabel komunikasi atasan pada bawahan berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti tingkat komunikasi atasan pada bawahan yang meningkat dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- Koefisien regresi variabel disiplin kerja memiliki nilai sebesar 0,508. Artinya variabel disiplin kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti disiplin kerja yang meningkat dapat meningkatkan kinerja karyawan.

- c. Koefisien regresi variabel komitmen organisasi memiliki nilai sebesar 0,633. Artinya variabel komitmen organisasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti komitmen organisasi yang meningkat dapat meningkatkan kinerja karyawan.

5. Uji F

Tabel 5. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.923	3	.641	11.811	.000 ^b
	Residual	3.963	73	.054		
	Total	5.886	76			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						
b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Komunikasi Atasan Pada Bawahan, Disiplin Kerja						

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2022

Dari Tabel di atas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikan < dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa variabel komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Mahkota di Pontianak.

6. Uji t

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai signifikan variabel komunikasi atasan pada bawahan (X1) sebesar 0,000, disiplin kerja (X2) sebesar 0,000 dan komitmen organisasi (X3) sebesar 0,000 yang berarti nilai ini < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi berpengaruh.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya yang dilihat dari empat variabel komunikasi atasan pada bawahan, disiplin kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dengan indikator -indikator yang telah di analisa, terbentuklah faktor-faktor yang dapat dijadikan referensi untuk membuat kebijakan bagi karyawan dan perusahaan. faktor-faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut sebaiknya tetap dipertahankan oleh Hotel Grand Mahkota. Jika kinerja karyawan terjaga dengan baik maka akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan dimasa yang akan datang.

Saran yang dapat penulis berikan untuk Hotel Grand Mahkota yaitu agar meningkatkan kualitas komunikasi antar karyawan, dan menekankan tingkat kedisiplinan serta menanamkan rasa loyalitas pada perusahaan dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab pada perusahaan demi tercapainya hubungan yang baik antar seluruh karyawan Hotel Grand Mahkota Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Hasibuan, M.S. (2012). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, P.A.A.A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Alfabeta
- Moheriono. (2012). "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Organisasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai & Sagala. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rozikin. (2012). "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV Medan Unit Kebun Pabatu"
- Sutrisno. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana,
- Tommy S. (2016). *Pengantar teori dan manajemen komunikasi*. Yogyakarta: Medpress.