

COMPLAINT HANDLING
(STUDI KASUS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN HOTEL THE RINRA
MAKASSAR 2018)

Complaint Handling
(Case Study Complaint Handling Strategy
Hotel The Rinra Makassar 2018)

Megawati

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Hasanuddin Makassar.
Megagaddong@yahoo.com

ABSTRACT

The Rinra Makassar Hotel is one of the 5 Star Hotel in Makassar, and is the second 5 star hotel in Makassar. Hotel with the concept of luxury Hotel has become one of the attractive tourist destination as it offers a variety of attractive facilities. But as an industry in the field of hospitality can not be separated by various problems including complaints, therefore researchers consider it necessary to examine the strategy in handling complaint at The Rinra Hotel Makassar. This study aims to determine the strategy of The Rinra Hotel Makassar in handling complaints that occur within the scope of The Rinra Hotel Makassar.

This research was conducted on Management Hotel The Rinra Makassar and Guest who have done complaint in that Hotel. Technique of sample appearance is purposive sample by choosing informant which is considered credible to handling complaint at Hotel The Rinra Makassar. By interviewing the informant and processing the data by using content analysis. Research result; In its application The strategy in handling the complaint at The Rinra Makassar Hotel is to refer to Standard Operational Procedure (SOP), the first is by "listening" the second is "empathy" the third is reassurance and the fourth is Remedy. In addition SOP Management also implements the function of supervision, feedback and evaluation of the program. The Hotel Rinra's complaint handling strategy program is satisfactory to Hotel Rinra's guests, who claim that they are satisfied with the services provided. Based on the results of research advice is given to provide training related complaint handling strategy to staff The Hotel Rinra, and enrich the foreign language owned by the staff.

Keyword: *Complaint handling strategy, The Rinra Makassar Hotel*

ABSTRAK

Hotel The Rinra Makassar merupakan salah satu Hotel bintang 5 di Makassar, dan merupakan hotel bintang 5 kedua di Makassar. Hotel dengan konsep luxury Hotel ini menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik karena menawarkan berbagai fasilitas yang menarik. Namun sebagai industri di bidang hospitality tidak bisa dipisahkan oleh berbagai masalah termasuk didalamnya *complaint* / keluhan, karena itu peneliti menganggap perlu untuk meneliti strategi dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Hotel The Rinra Makassar dalam menangani keluhan yang terjadi dalam lingkup Hotel The Rinra Makassar. Penelitian ini dilakukan terhadap Management Hotel The Rinra Makassar serta Tamu yang pernah melakukan *complaint* di Hotel tersebut. Teknik pengumpulan sample adalah purposive sample dengan memilih informan yang dianggap *credible* dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar. Dengan mewawancarai informan tersebut serta mengolah data tersebut dengan menggunakan analisis isi. Hasil penelitian; Dalam penerapannya Strategi dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra Makassar adalah mengacu pada *Standart Operational Procedure* (SOP) yaitu yang pertama adalah dengan "listening" yang kedua adalah "empathy" yang ke tiga adalah reassurance dan yang keempat adalah Remedy. Selain SOP Management juga menerapkan fungsi pengawasan, *feedback* dan evaluasi terhadap program tersebut. Program strategi penanganan *complaint* Hotel The Rinra cukup memuaskan kepada tamu hotel The Rinra, yang menyatakan bahwa mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian saran yang diberikan adalah memberikan training terkait *complaint handling strategy* terhadap staff Hotel The Rinra, serta memperkaya bahasa asing yang dimiliki oleh staff tersebut.

Keyword : *Complaint handling strategy*, Penanganan keluhan, Hotel The Rinra Makassar

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia mulai berkembang di berbagai sektor dan di berbagai wilayah, termasuk di kawasan Indonesia timur, pertumbuhan tersebut tentunya membuat banyak investor yang ingin menanamkan modalnya di Indonesia baik di bidang pengadaan barang maupun jasa, pertumbuhan ekonomi juga membuat tumbuhnya peluang-peluang usaha di kawasan kota Makassar salah satunya pada industri *Hospitality* atau pelayanan, namun pada industri pelayanan tidak dapat dipisahkan dari *complaint* / keluhan. Kotler menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang didapatkan, pelanggan yang menyampaikan keluhannya dan diberikan penyelesaian yang cepat dapat sangat mungkin tingkat kepuasannya lebih tinggi dari pada pelanggan yang tidak menyampaikan keluhannya, namun pelanggan tersebut tidak puas jika penanganan keluhan yang di berikan mengecewakan.

Survey Nilsen 1998 menyebutkan bahwa ada 7 (tujuh) alasan mengapa perusahaan kehilangan pelanggan, yaitu :

1. 1% Meninggal Dunia
2. 3% Pindah Tempat
3. 4% Floating Mass
4. 5% Rekomendasi Teman
5. 9% Tempat Lain Lebih Murah
6. 10% Pengeluh Kronis
7. 68% Merasa Tidak Diperdulikan Kebutuhan

Sebuah bisnis tentunya memiliki strategi dalam memikat pelanggannya, berbagai hal di lakukan mulai dari membuat iklan, promo dan lain-lain. Namun dalam sebuah bisnis tidak hanya berbicara bagaimana memikat seorang konsumen yang baru namun juga bagaimana mempertahankan konsumen yang sudah ada dan tidak membuatnya berpindah ke brand lain. Namun jika ekspektasi konsumen berbeda dengan apa yang mereka dapatkan tentunya dapat menimbulkan perpindahan mereka ke brand lain. Di butuhkan komitmen yang yang

kuat dari para pemilik usaha untuk mempertahankan konsumen yang mereka miliki agar mereka tetap loyal dengan *brand* yang mereka sediakan dan tidak tenggelam dalam persaingan.

“If you don't have any customers, you are not in business. If you don't have enough customer you are always trying to find ways to attract more. Keeping your customer happy is the key to keeping your customer” (jika anda tidak memiliki pelanggan, maka anda bukan seorang pengusaha. Jika anda tidak memiliki cukup pelanggan anda selalu mencari cara agar memiliki cukup pelanggan. Mempertahankan kebahagiaan pelanggan adalah kunci untuk menjaga pelanggan. (John Reh, dalam Nurul 2012).

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan dalam latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah *“COMPLAINT HANDLING”* “studi kasus strategi penanganan keluhan Hotel The Rinra Makassar” dengan rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana strategi *complaint handling* hotel The Rinra Makassar ?
- b. Hambatan-hambatan apa saja yang di hadapi dalam *complaint handling* ?

BAHAN DAN METODE

Lokasi dan rancangan penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Hotel The Rinra Makassar yang berada di jalan metro tanjung bunga no 2, Panambungan, Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Jenis Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni dengan menggunakan metode studi kasus. Pendekatan penelitian secara kualitatif diperoleh melalui metode deskriptif analisis yaitu mengumpulkan fakta dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan diselesaikan. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan temuan-

temuan atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Adapun yang dimaksud penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain (Poerwandari : 1998).

Sample ;

Teknik pengambilan sampel pada karyawan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan riset.

Analisis data ;

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi-informasi dari informan-informan yang memiliki kapabilitas pada tema penelitian ini, dengan jumlah informan sebanyak 7 orang yang dianggap mampu menyempurnakan strategi *complaint handling* Hotel The Rinra Makassar yaitu, *guest service manager, Guest relation officer, F & B Manager, Front Office Manager, Marketing communication, Duty Manager dan House keeping manager*. Serta mewawancarai 4 orang tamu Hotel The Rinra yang pernah menyampaikan *complaint*. serta menelaah data-data sekunder Hotel The Rinra Makassar yang berkaitan dengan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Hotel The Rinra Makassar Merupakan salah satu hotel yang di asuh Oleh Phinishi Hospitality, yang saat ini telah membangun berbagai macam properti di bidang pelayanan salah satunya industri perhotelan. Phinishi hospitality di dirikan oleh bapak Wilianto Tanta yang memulai bisnisnya dengan nama PT Pasokorang yang kemudian mengembangkannya dengan mendirikan PT. Makassar Phinishi Seaside yang membawahi Grand Clarion Hotel & Convention dan Quality Plaza Hotel dan pada tahun 1996 yang kemudian berkembang ke berbagai wilayah di Indonesia. untuk memajukan perusahaan tersebut perusahaan tersebut kemudian d gabungkan dan menjadi satu management aitu Phinishi Hospitality atau di kenal dengan PT. JEA Phinishi Indonesia sebagai pusat operator hotel, Restoran Dan Entertainment.

PT. Phinishi Hospitality beralamat di Jalan Metro tanjung bunga no 2 yang. Pemilihan nama The Rinra di ambil dari Bahasa Bugis Makassar yang memiliki makna “membara”, pemilihan The Rinra atau “membara” memiliki makna yaitu di harapkan agar Hotel The Rinra akan slalu memiliki semangat yang tidak pernah padam. Semangat yang di miliki oleh para pelaut-pelaut bugis yang memiliki semangat yang tidak pernah padam.

a. Bagaimana strategi *complaint handling* hotel The Rinra Makassar ?

Hasil strategi *Complaint handling* Hotel The Rinra makassar

Complaint handling strategy, dirumuskan untuk menyelesaikan permasalahan yang di hadapi tamu dalam sebuah perusahaan dalam hal ini pada Hotel The Rinra Makassar. Seperti yang di kemukakan oleh hart, Heskett, dan sasser (1990) memaparkan bahwa *complaint Handling* adalah strategi yang digunakan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan. Hasil penelitian tersebut di kelompokkan terhadap jenis-jenis keluhan tamu Hotel The Rinra, strategi *complaint handling*, penangan *Complaint* Baik secara langsung maupun tidak langsung. Serta kepuasan tamu terhadap langkah yang di tempuh oleh management Hotel The Rinra Makassar dalam menangani *complaint*. Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai *Complaint Handling* dalam hal ini studi kasus penanganan keluhan Hotel The Rinra Makassar.

Berdasarkan reduksi data dan wawancara yang peneliti lakukan dengan menggunakan tehnik wawancara dan observasi, Tahap awal strategi *complaint handling* yang dilakukan oleh management Hotel The Rinra adalah menerima dan mengidentifikasi keluhan yang terjadi. Langkah awal untuk mengidentifikasi keluhan adalah ;

A. *Standart Operational Procedure* (SOP)

Standart Operational Procedure (SOP) dalam menangani *Complaint* pada Hotel The Rinra adalah : (1) *Listening* / Mendengarkan. mendengarkan *complaint* tamu berfungsi untuk mengetahui akar permasalahan yang dihadapi tamu tersebut, selain itu dengan mendengarkan

membuat tamu merasa dihargai, dengan membuat mereka merasa dihargai dengan demikian hal tersebut juga dapat menenangkan emosi tamu yang sedang *complaint*. Menurut cholid (2014) *hearing* lebih tepatnya *litsening* adalah belajar bagaimana mendengarkan meski memang belum mampu mendengarkan dengan seksama. (2) *Empaty* atau turut merasakan apa yang tamu rasakan merupakan tahapan selanjutnya untuk menganalisa *guest complaint*, dengan berempati amemberikan pengertian kepda tamu tersebut bahwa anda di pihak tamu tersebut dan anda meskipun kesalahan tersebut bukan dari pihak anda, seorang staff tetap harus menunjukkan rasa empati terhadap tamu tersebut & minta maaf terhadap kekeliruan atau *bad experience* yang di hadapi tamu tersebut. meminta maaf dan senyum adalah senjata ampuh untuk menunjukkan kepada tamu bahwa kita berada di pihak mereka. Tjiptono : 2001 menyebutkan bahwa Empati dengan kemarahan konsumen merupakan hal yang penting pada penanganan keluhan konsumen. Manajemen dapat memperoleh empati dari konsumen dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan konsumen. (3) Reasure adalah tahapan dalam meyakinkan tamu tersebut dengan solusi yang ditawarkan, dengan memberikan opsi-opsi terbaik yang bisa dilakukan. dengan mendapatkan keyakinan dari tamu tersebut tentunya seorang staff sudah mendapatkan kepercayaan untuk mengelola *complaint* tersebut. (4) Remedy /memperbaiki, dalam *complaint handling strategy* adalah *action*. Setelah mendapatkan kepercayaan tamu tersebut, dengan melakukan action dan segera memfollow up *complaint* tamu tersebut. Dalam penelitian ini di kemukakan bahwa, pada tahapan memperbaiki adalah *taking action* atas *complaint* tersebut, *taking action* dalam hal ini berupa permintaan maaf yang tertuang dalam bentung lisan dan tertulis dari Hotel The Rinra yang pada istilah perhotel di sebut dengan *apologize letter* yang di bubui tanda tangan Manager atau general Manager Hotel The Rinra sebagai tanda keseriusan dalam menangani *complaint* tamu tersebut atau dengan memberikan kompensasi yang sepadan kepada tamu tersebut.

B. Dokumentasi

Tahapan selanjutnya *complaint handling strategy* yang dilakukan oleh

management Hotel The Rinra Makassar dalam penanganan keluhan adalah dengan dengan mendokumentasikan *complaint-complaint* tamu tersebut, *complaint* tersebut di catat dan di laporkan setiap harinya kepada general manager Hotel The Rinra dan tiap bulannya akan d buatkan matriks, *persentase* keluhan tamu Hotel The Rinra. Dokumentasi ini di lakukan baik *complaint* yang terjadi langsung maupun pada media online. Munurut Tjiptono (2012) salah satu karakteristik penilaian management complaint yang efektif adalah “*records*” yaitu data-data mengenai complaint yang disusun sedemikian rupa sehingga mempermudah setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan. Lovelock dan wright (2005) menyatakan bahwa adalah manfaat mencatat keluhan adalah (a) Menjadi dasar untuk melacak semua pengaduan apakah telah tertangani (b) Sebagai peringatan dini tentang kemerosotan tentang dipahami dalam satu atau lebih aspek jasa. (c) Menunjukkan topik atau penelitian yang lebih lanjut.

C. Pengawasan

Pengawasan ada semua aktifitas yang dilaksanakan pihak manager atau leader yang bertugas pada shiff tertentu dalam upaya untuk memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pengawasan terhadap SOP yang ada dalam lingkup Hotel juga menajdi salah satu acuan untuk mengetahui apakah SOP tersebut sudah efektif dalam menangani keluhan yang terjadi.

Evaluation

Evaluasi merupakan merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan untuk menselaraskan dengan kegiatan yang telah direncanakan, diperhitungkan dan untuk mengendalikan program tersebut kedepannya agar jauh lebih baik, evaluasi bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan SOP yang telah di buat dalam lingkup perusahaan, dalam hal ini management Hotel The Rinra mengevaluasi kinerja-kinerja staff Hotel untuk mengurangi dampak *complaint* yang telah terjadi.

Menurut suharsimi Arikunto (2004) evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasai tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi

dalam hal ini adalah menyediakan informasi yang berguna untuk *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan

b. Hambatan-hambatan apa saja yang di hadapi dalam *complaint handling* ?

Dalam menagani keluhan kendala yang di hadapi staff Hotel The Rinra Makassar (1) adanya Keterbatasan bahasa, adanya keterbatasan bahasa menjadi kendala dalam menangani *complaint* di Hotel The Rinra. Pada Hotel the Rinra sendiri telah memberikan standarisasi agar staff Hotel tersebut memiliki kecakapan dalam berbahasa, minimal bahasa *english*. Namun bahasa english merupakan bukan bahasa ibu, tamu yang datang tidak hanya berasal dari negara yang menggunakan bahasa inggis sehingga hal tesebut menjadi kendala. (2) Adanya persepsi pelayanan yang berbeda antara tamu dengan staff, pengalaman mereka pada hotel sebelumnya atau persepsi bagi tamu yang belum memiliki pengalam di hotel. Sehingga saat *complaint* tersebut terjadi staff harus lebih berhati-hati dalam memberikan solusi kepada tamu tersebut. (3) Untuk media online hambatan yang dihadapi adalah, saat postingan di media sosial tidak kita temukan nama reservasi sesuai dengan nama akun yang menyampaikan keluhan, sehingga kesulitan untuk identifikasi dan di follow up. Sehingga *complaint* yang terjadi hanya untuk menjadi bahan evaluasi tanpa adanya feed back pada tamu tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap employee Merupakan seseorang yang bertanggung jawab pada *complaint* yang terjadi pada Hotel The Rinra Makassar. Mereka berhak menyelesaikan *complaint* tersebut mulai dari *complaint* tersebut diterima hingga *complaint* tersebut terselesaikan.
2. Jenis-Jenis *complaint* yang disampaikan oleh tamu Hotel The Rinra yaitu service, Hotel facility, Staff, dan irrater *complaint*.

3. Kendala-kendala dalam menghadapi *Complaint* pada Hotel The Rinra Makassar berhubungan dengan bahasa yang digunakan oleh tamu yang berasal dari manca negara, serta persepsi yang berbeda terhadap pelayanan yang disebabkan oleh pengalaman yang berbeda oleh setiap individu. untuk *complaint* yang terjadi pada media sosial adalah tidak adanya kejelasan domain yang digunakan dalam memposting *comment-comment* pada media sosial sehingga *complaint* tersebut tidak dapat ditangani dengan baik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, perlu kiranya penulis memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran bagi semua pihak terhadap Strategi *complaint handling* Hotel The Rinra Makassar, sehingga hal tersebut menjadi buah fikir yang baru dan menjadi bahan pertimbangan untuh Hotel The Rinra yang lebih baik. Saran-saran berikut diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan Perusahaan yang sifatnya untuk kemajuan Perusahaan itu sendiri dan mungkin akan sangat berguna terutama bagi pembaca yang tertarik untuk mengetahui seperti apa strategi *Complaint Handling* management Hotel The Rinra Makassar yaitu sebagai berikut ;

1. Dibutuhkan pelatihan yang berkelanjutan bagi setiap employee Hotel The Rinra sehingga skill yang dimiliki semakin terasah dalam menangani *Complaint*.
2. Melakukan *maintainance* terhadap *complaint-komplaint* yang paling sering dikeluhkan oleh para tamu Hotel The Rinra Khususnya pada fasilitas dan pelayanan.
3. Menjaln kerjasama terhadap online travel atau mengadakan staff cyber yang khusus untuk mengetahui domain-domain postingan di media sosial sehingga *complaint* bisa bersifat dua arah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*, (Bandung: Armico, 1984)
- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana 2005, *Komunikasi Bisnis “Strategi Komunikasi dalam Mengelola Bisnis*, Bandung : Bintang pustaka.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2008, *Pengantar Manajemen edisi pertama*, Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. 2002. Yogyakarta: PT. Jaya Pustaka Abadi.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi dan Public Relation*. Bandung, Pustaka Setia,
- Onong Uchajana Effendi. 1992, *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Onong Uchajana Effendi. 1992. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional R.I. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Poerwandari, E. Kristi .1998. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Rachmat kriyantono, 2012. *Public Relations And Krisis Management*. Jakarta : Kencana
- Rachmat kriyantono, 2015. *Public Relations Issue And Krisis Management*. Jakarta : Kencana.
- Richard west & Lynn H Turner, 2009. *Pengantar Teori Komunikasi*, Jakarta : Salemba Humanika.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Stephen W. LittleJohn Ensiklopedia teori komunikasi, Jilid 1, Jakarta 2016
- Stephen W. LittleJohn Ensiklopedia teori komunikasi, Jilid 2, Jakarta 2016
- Wojowarsito, S dan W.J.S. Poerwadarminta. 1974 *Kamus Lengkap Bahasa Inggris Indonesia-Indonesia Inggris*. Cet. II; Jakarta: Hasta.
- Yoeti, Oka A. 1995. *Hotel Customer Service*. Jakarta: PT. Pertja.

Penelitian

Risna sari, 2017 Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator Dalam Menangani Komplain Pelanggan di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui. Skripsi, Makassar, Universitas Islam Negeri Makassar.

Atyanta Henggar, 2015 Strategi Komunikasi Humas dalam Pelaksanaan Handling Complaint dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Surakarta, (Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Afni, 2014 Peranan Guest Relation Officer (Gro) Dalam Menangani Keluhan Tamu Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Jurnal, Jogjakarta. Universitas Ahmad dahlan jogjakrta.

Zulfikar, Jeanny Maria Fatimah, 2013 Pola Jaringan Komunikasi Kelompok Dalam Menumbuhkan Solidaritas Aksi Unjuk Rasa Mahasiswa Di Kota Makassar, Jurnal Makassar, Universitas Hasanuddin

B. Internet

2018. Pengertian Komunikasi para ahli (<https://pakarkomunikasi.com/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli>) di akses 10 Maret 2018

2018. Elemen-elemen komunikasi.
<https://pakarkomunikasi.com/elemen-elemen-komunikasi>. Di akses 17 Maret 2018

2018. Asas Komunikasi.
<https://asaskomunikasi.wordpress.com/2016/11/22/asas-komunikasi>. Di akses 16 Maret 2018