



KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GURU BIMBINGAN KONSELING DENGAN SISWA PELAKU PERUNDUNGAN SMK XYZ

Parlin Harbet
Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 Januari 2021, disetujui: 30 Januari 2021)

Abstract

The role of counseling teachers in schools is of course very vital in preventing and dealing with bullying that occurs, however the imbalance between the number of counseling teachers and the large number of students can be a barrier to communication. How a counseling teacher applies interpersonal communication patterns with bullying students will be further examined in this scientific research. This study aims to describe to understand the interpersonal communication patterns of counseling teachers with bullying students as well as to see the intensity of interpersonal communication between counseling teachers and bullies and to analyze the interpersonal communication skills of counseling teachers with bullies. This research adopts the Post Positivism Paradigm because it is naturalistic. The research was conducted in natural conditions, data analysis was carried out inductively based on facts found in the field.

Keywords: *interpersonal communication, bullying, interpersonal communication, self disclosure*

Abstrak

Peran guru BK di sekolah ini tentunya menjadi sangat vital dalam mencegah dan menangani tindak perundungan yang terjadi, namun demikian ketidak seimbangan jumlah guru BK dengan banyaknya jumlah siswa dapat menjadi faktor penghambat komunikasi. Bagaimana seorang guru BK menerapkan pola komunikasi antar pribadi dengan siswa pelaku tindak perundungan akan di teliti lebih lanjut dalam penelitian ilmiah ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Untuk memahami pola komunikasi interpersonal guru BK dengan siswa pelaku perundungan juga untuk melihat intensitas komunikasi interpersonal guru BK dengan pelaku perundungan dan menganalisa keterampilan komunikasi interpersonal guru BK dengan pelaku perundungan. Penelitian ini memikili Paradigma Post Positivisme karena bersifat naturalistik. Penelitian dilakukan dalam kondisi yang alamiah, analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

Kata kunci : komunikasi antar pribadi, perundungan, komunikasi interpersonal, self disclosure

I. PENDAHULUAN

Perilaku menyimpang siswa adalah fenomena yang berkembang dan banyak orang tidak tahu apa yang harus dilakukan untuk mengatasinya (Tieku, Rejoice, & Gabriel, 2015). Salah satu perilaku menyimpang siswa yang marak terjadi di lingkungan pendidikan adalah tindakan perundungan yang dilakukan oleh siswa kepada teman ataupun adik kelasnya.

Kasus perundungan siswa di sekolah-sekolah telah meminta perhatian penelitian yang luas untuk menemukan sumber-sumber perilaku tersebut dan mengembangkan upaya sebagai solusi bagi guru Bimbingan Konseling (BK) yang dapat secara efektif mengelola siswanya melalui penanganan masalah dan mengadopsi strategi yang tepat dalam mengatasi siswa berperilaku menyimpang (Rahimi dan Karkami, 2015).

Praktik perundungan yang melibatkan pelajar dan mahasiswa meluas, tidak hanya terjadi di Ibu Kota Jakarta tetapi juga di hampir semua wilayah di tanah air.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh guru BK dalam menangani siswa pelaku perundungan adalah melalui komunikasi interpersonal. Hubungan interpersonal antara guru dan siswa yang sehat membuat siswa menga-

lami kepuasan yang lebih baik dengan pekerjaan mereka dan dapat mencegah terjadinya kebosanan. (Maulana, Opdenakker, Brok, & Bosker, 2011).

Komunikasi interpersonal guru BK dan siswa menyebabkan hubungan antar keduanya terbina dengan baik sehingga proses belajar di sekolah menjadi semakin lancar. Selain itu adalah guru BK bisa membantu siswa dalam menanamkan tingkah laku positif dan membantu memecahkan masalah yang dihadapi siswa. Guru BK di dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal harus memahami pesan yang disampaikan siswa kepada guru sebab masing-masing siswa memiliki cara penyampaian pesan yang berbeda, selain itu keberhasilan komunikasi interpersonal juga terdapatnya proses percaya, menerima, empati dan simpati, kejujuran, sikap suportif serta sikap terbuka. Kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif antara guru BK dan siswa akan mempererat hubungan guru BK dengan murid. Apabila guru BK mampu memahami pendapat dan perasaan siswa, maka membuat siswa akan semakin terbuka dalam menerima pendapat atau gagasan dari guru BK, sehingga hubungan antara guru BK dan siswa menjadi saling menghargai, saling kerjasama dan saling menyayangi sehingga adanya komunikasi

interpersonal yang baik dapat memudahkan guru BK menyampaikan informasi dan sebaliknya siswa mampu menerima informasi tersebut dengan baik (Munawaroh, 2015).

Peran guru BK di sekolah ini tentunya menjadi sangat vital dalam mencegah dan menangani tindak perundungan yang terjadi, namun demikian ketidak seimbangan jumlah guru BK dengan banyaknya jumlah siswa dapat menjadi faktor penghambat komunikasi. Bagaimana seorang guru BK menerapkan pola komunikasi antar pribadi dengan siswa pelaku tindak perundungan akan di teliti lebih lanjut dalam penelitian ilmiah ini.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi antarpribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi.

Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan, dan sebagainya. Komunikasi antarpribadi adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita

berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi. (Beebe & Beebe, 1996:6).

2.2 Pola Komunikasi Antar Pribadi

Pengertian Pola Komunikasi menurut Soejanto pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soejanto, 2005:27). 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.

Menurut DeVito (2007:30) macam-macam pola komunikasi adalah sebagai berikut: Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran.

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini dikarenakan yang menjadi sasaran komunikasi berada jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

2.4 Teori Self Disclosure

Self disclosure merupakan tindakan seorang dalam memberikan informasi yang bersifat pribadi pada orang lain. Keterbukaan diri (self disclosure) merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam interaksi sosial. Beberapa ahli mendefinisikan pembukaan diri (self disclosure) secara bermacam. Devito (1992) mengatakan bahwa self disclosure merupakan kemampuan dalam memberikan informasi. Informasi yang akan disampaikan terdiri atas 5 aspek, yaitu perilaku, perasaan, keinginan, motivasi, dan ide yang sesuai dengan diri orang yang bersangkutan. Menurut Morton (dalam Dayakisni, 2003) pembukaan diri merupakan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab

dengan orang lain (Ditya Ardi Nugroho, 2013: 4). Jadi, pembukaan diri (self disclosure) adalah proses kemampuan membuka diri bagi perasaan dan memberikan informasi yang akrab dengan orang lain hingga dirinya dikenal.

2.5 Teori Impression Management

Impression management (manajemen impresi) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang agar terlihat baik bagi orang lain serta dirinya sendiri (West and Turner, 2008, p. 146). Sedangkan Erving Goffman (1959) menyatakan bahwa Impression management is a process by which people control how others perceive them (Anderson and Taylor, 2011).

Definisi di atas dapat diartikan bahwa Impression management adalah proses yang dilakukan seseorang untuk mengontrol bagaimana orang lain akan memandang dia. Impression management dapat dilihat sebagai jenis dari permainan tipuan. Kita akan selalu berusaha untuk memanipulasi kesan orang lain terhadap kita.

Dalam proses presentasi diri biasanya individu akan melakukan pengelolaan kesan (impression management). Pada saat ini, individu melakukan suatu proses dimana dia akan menseleksi dan mengontrol perilaku mereka sesuai dengan situasi dimana perilaku itu

dihadirkan serta memproyeksikan pada orang lain suatu image yang diinginkannya. Manusia melakukan hal tersebut, karena ingin orang lain menyukainya, ingin mempengaruhi mereka, ingin memperbaiki posisi, memelihara status dan sebagainya.

Dengan demikian presentasi diri atau pengelolaan kesan dibatasi dalam pengertian menghadirkan diri sendiri dalam cara-cara yang sudah diperhitungkan untuk memperoleh penerimaan atau persetujuan orang lain.

2.6 Pengertian Bimbingan Konseling (BK)

Menurut Walgito (2010:4-5) bimbingan dan konseling ialah bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu dalam menghindari atau mengatasi kesulitan didalam kehidupannya agar dapat menyesuaikan kesejahteraan hidupnya.

Menurut Miller (1961) dalam M.Surya 1988 (Tohirin, 2009:16) menyebutkan bimbingan adalah: "Bimbingan merupakan proses bantuan terhadap individu untuk mencapai pemahaman diri dan yang dibutuhkan untuk melakukan penyesuaian diri secara maksimum kepada sekolah (dalam hal ini termasuk Madrasah), keluarga dan masyarakat. Bantuan ini bersifat psikis(kejiwaan), bukan pertolongan finansial, medis dan lain sebagainya. Dengan adanya bantuan ini seseorang akhirnya dapat

mengatasi sendiri masalah yang dihadapinya saat ini dan menjadi lebih mampu untuk menghadapi masalah yang akan dihadapi kelak."

2.7. Pengertian Guru Bimbingan Konseling

Seorang guru pembimbing (konselor) sekolah adalah orang yang memimpin suatu kelompok konseling sepenuhnya bertanggung jawab terhadap apa yang telah terjadi dalam kelompok itu. Dalam hal ini guru pembimbing (konselor) dalam institusi pendidikan tidak dapat lepas tangan dan menyerahkan tanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan kelompok sepenuhnya kepada para konseling sendiri. Ini berarti guru pembimbing baik dari segi teoritis maupun segi praktis harus bertindak sebagai ketua kelompok diskusi dan sebagai pengatur wawancara konseling bersama. Oleh karena itu guru pembimbing harus memenuhi syarat yang menyangkut pendidikan akademik, kepribadian, keterampilan berkomunikasi dengan orang lain dan penggunaan teknik-teknik konseling. (WS Winkle 1991:495)

III. METODE PENELITIAN

Paradigma Penelitian

Penelitian ini dilihat menggunakan paradigma post positivisme. Dimana paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam

kuat dalam sosialisasi para pengikut dan praktisinya. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang (Mulyana, 2006:9).

Penelitian ini memiliki Paradigma Post Positivisme karena bersifat naturalistik. Penelitian dilakukan dalam kondisi yang alamiah, analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif dan metode Fenomenologi, peneliti lebih menggunakan paradigma post positivisme yang berlawanan dengan positivisme dimana penelitian ini menggunakan cara berpikir yang subjektif. Kebenaran subjektif dan tergantung pada konteks value, kultur, tradisi, kebiasaan, dan keyakinan. Natural dan lebih manusiawi

IV. HASIL PENELITIAN

Pembahasan mengenai hasil penelitian mengenai komunikasi antar pribadi antara guru BK dengan siswa pelaku perundungan berdasarkan wawancara mendalam dari *key*

informant dan *informant* yang telah peneliti wawancarai.

Hasil penelitian yang akan yang dibahas telah dilakukan di SMK XYZ Jakarta. Penelitian dilakukan terhadap “Komunikasi Antar Pribadi Guru BK dengan Siswa Pelaku Perundungan” dengan studi kasus . pendekatan yang diterapkan untuk melakukan penelitian ini adalah, sebagaimana yang sudah dijabarkan dalam bagan kerangka pemikiran bab II, yakni menggunakan teori interaksionisme simbolik yang dipopulerkan oleh George Herbert Mead yang memaparkan gagasan-gagasan tersebut melalui bukunya yang berjudul *Mind, Self, and Society* (1934).

Teori ini kemudian dikembangkan oleh mahasiswanya diantaranya Herbert Blumer yang menciptakan dan mempopulerkan istilah “interaksi simbolik” pada tahun 1937. Prespektif interaksi simbolik, perilaku manusia harus di pahami dari sudut pandang subyek. Dimana teoritis interaksi simbolik ini memandang bahwa kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol, (D.Mulyana, 2001: 70). Inti pada penelitian ini adalah mengungkap bagaimana cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang

akan mereka sampaikan dalam proses komunikasi dengan sesama.

Dalam penanganan siswa pelaku perundungan di SMK XYZ guru BK menggunakan komunikasi antar pribadi dengan menggunakan simbol verbal maupun non verbal. Proses pertukaran pesan yang melibatkan simbol verbal dan non verbal kemudian memberikan pemaknaan pada lawan bicara sehingga menaruh pada pembentukan konsep diri yang menciptakan perilaku.

Pada proses awal penanganan konseling siswa masih menutup diri dari gurunya, hal ini dapat terlihat dari simbol non verbal yang ditunjukkan misalnya menjaga jarak dalam posisi komunikasi, menggunakan bahasa tubuh dan hanya bicara sekedarnya. Berdasarkan teori interaksionisme simbolik yang menekankan pada 3 konsep kunci utama yaitu mind, self dan society, maka proses komunikasi yang terjadi antara keduanya jika dikaitkan dengan konsep tersebut adalah:

1. Mind

Proses ini melibatkan dua fase yaitu *conversation of gestures* (percakapan gerakan) dan *language* (bahasa). Keduanya mengandalkan sebuah konteks sosial dalam dua atau lebih individu yang berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Mind hanya tampil

manakala simbol-simbol yang signifikan digunakan dalam komunikasi. Mind adalah proses yang dimanifestasikan ketika individu berinteraksi dengan dirinya sendiri dengan menggunakan simbol-simbol signifikan yaitu simbol atau gestur dengan interpretasi atau makna.

Dalam komunikasi antara guru BK dengan siswa pelaku perundungan terjadi fase percakapan gerakan dan bahasa. Kedua fase ini kemudian diinterpretasikan berdasarkan pemahaman antara keduanya yang kemudian menghasilkan komunikasi yang mengarah pada prediksi sikap di masa depan. Guru BK mengamati pesan non verbal dan verbal yang disampaikan siswa, siswa yang masih menjaga jarak dan sulit bicara dipahami sebagai situasi komunikasi yang masih belum cair maka untuk mencairkan situasi guru BK mendekatkan jarak komunikasi pada jarak intim, melakukan sentuhan dan mengemas komunikasi dengan humor yang dapat membuat siswa merasa nyaman. Hal ini dilakukan karena dalam pemahaman guru BK siswa akan lebih terbuka jika komunikasi dilakukan dalam situasi yang lebih menyenangkan.

2. Self

Self diartikan melalui interaksi dengan orang lain. *Self* merujuk pada kepribadian reflektif dari individu. Untuk memahami

konsep tentang diri, adalah penting untuk memahami perkembangan diri yang hanya mungkin terjadi melalui pengambilan peran. Agar kita bisa melihat diri kita maka kita harus dapat mengambil peran seba Menurut Mead, *self* dikembangkan melalui beberapa tahapan, yaitu :

1. Tahap persiapan – imitasi yang tidak berarti

Tahap persiapan dalam konteks komunikasi antara guru BK dengan siswa pelaku perundungan terjadi ketika siswa baru dipanggil ke ruang konseling. Guru belum memahami siswa sehingga pola komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi yang menyesuaikan dengan perilaku siswa. Pada tahap persiapan bahasa verbal dan non verbal guru mengikuti perilaku siswa.

2. Tahap bermain – terjadi bermain peran namun bukan merupakan konsep yang menyatu dalam perkembangan diri.

Pada tahapan ini guru mulai memaknai pesan-pesan simbolik yang disampaikan oleh siswa. Guru mulai memberikan gambaran pada siswa bahwa dirinya dapat merasakan apa yang dirasakan oleh siswanya. Pada tahapan ini siswa sudah mulai terbangun kedekatan antara keduanya.

3. Tahap permainan – merupakan tahap perkembangan diri

Pada tahapan terakhir ini sudah terjadi keterbukaan antara siswa dengan guru, Guru sudah dapat memosisikan dirinya sebagai siswa sehingga komunikasi yang berlangsung antara keduanya sudah merefleksikan efektivitas komunikasi antar pribadi yang ditandai dengan keterbukaan, empati, kesetaraan, sikap mendukung dan sikap positif

Untuk memperkaya teori komunikasi pada penelitian ini peneliti juga mengaitkan penelitian ini dengan teori Self disclosure dan teori Impression Management.

Self Disclosure merupakan tindakan seseorang dalam memberikan informasi yang bersifat pribadi pada orang lain. Keterbukaan diri (self disclosure) merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam interaksi sosial.

Keterbukaan diri dari siswa pelaku perundungan merupakan faktor penentu dari keberhasilan komunikasi antar pribadi pada proses konseling siswa. Pada self disclosure, kedua belah pihak mampu mengungkapkan perasaan pribadinya terhadap satu sama lain. Persahabatan tidak akan terjalin, jika masing-masing hanya mendiskusikan hal-hal yang abstrak saja atau membicarakan masalah- masa-

lah yang dangkal sifatnya dan tidak mendalam (Prof. Dr. Muhammad Budyatna M.A., Dr. Leila Mona Ganiem, M. Si., 2011:38).

Guru BK berusaha untuk menggali informasi secara mendalam mengenai diri siswa dengan melakukan pendekatan yang akan memancing keterbukaan dari siswa. beberapa topik yang sering dibicarakan dalam pembukaan diri (self disclosure):

- a. Tentang sikap
- b. Tentang opini
- c. Tentang orang-orang terdekat
- d. Tentang kebiasaan
- e. Keadaan fisik
- f. Tujuan hidup pribadi
- g. Pengalaman hidup
- h. Perasaan, meliputi perasaan bahagia maupun senang

Impression management (manajemen impresi) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang agar terlihat baik bagi orang lain serta dirinya sendiri (West and Turner, 2008, p. 146). Impression management adalah proses yang dilakukan seseorang untuk mengontrol bagaimana orang lain akan memandang dia.

Teori ini terkait dengan bagaimana cara guru BK mempresentasikan dirinya di depan siswa bimbingannya. Dalam proses presentasi diri biasanya individu akan melakukan penge-

lolaan kesan (impression management). Pada saat guru BK melakukan proses konseling mereka akan menseleksi dan mengontrol perilaku mereka sesuai dengan situasi dimana perilaku itu dihadirkan serta memproyeksikan pada siswa bimbingannya suatu image yang diinginkannya. Guru BK melakukan hal tersebut, karena ingin siswa bimbingannya menyukainya sehingga lebih mudah mempengaruhi mereka agar menjadi lebih baik.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gaya komunikasi dokter dengan pasien dan pendamping pasien dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Dalam proses awal konsultasi proses komunikasi antar dokter dengan pasien sudah berjalan dengan baik karena gaya komunikasi dokter menggunakan gaya komunikasi berkesan (Impressive style) dan gaya bersahabat (Frienly style)

DAFTAR PUSTAKA

- Bebee & Bebee. 2003. *Public Speaking and Audience Centre*. USA. Boston Pearson
- Coloroso 2007 *Bullying in School and what to do about it*. Australia: Melbourne University
- Devitto, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.

YAYASAN AKRAB PEKANBARU
Jurnal AKRAB JUARA
Volume 6 Nomor 1 Edisi Februari 2021 (180-189)

- Herbert Blummer 1969 *Symbolic Interactionism : Perspective and Method.* London : Prentice Hall
- Hurlock 2003 *Psikologi Perkembangan.* Jakarta: Erlangga
- Lubis 2011 *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori.* Jakarta : Kencana
- Maulana, R., Opdenakker, M., Brok, P. Den, & Bosker, R. 2011. *Teacher – student interpersonal relationships in Indonesia : profiles and importance to student motivation,* Asia Pacific Journal Of Education 31(1), 33–49.
- Mulyana, Deddy 2004 *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Munawaroh, N. 2015. *The Influence Of Interpersonal Communication On The Effectiveness Of Learning Process In Improving The Outcome Of Islamic Education Subject,* International Journal Of Scientific & Tecnology Resesearch 4(3), 142–145.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morrisan 2014 *Teori Komunikasi Individu hingga Massa.* Jakarta : Kencana
- Monks 2009 *Tahap Perkembangan Masa Remaja.* Jakarta: Grafindo
- Olweus 2007 *Bullying in School.* University of Bergen
- Rahimi, M., & Hosseini, F. 2015. *Language Teaching Research The role of teachers " classroom discipline in their teaching effectiveness and students " language learning motivation and achievement : A path method,* Iranian Journal of Language Teaching Research 3(1), 57–82
- Salahudin, Anas 2010 *Bimbingan Konseling.* Bandung: Pustaka Setia
- Sarwono, Sarlito Wirawan 2006 *Tahap Perkembangan Masa Remaja* Jakarta : Grafindo
- Suranto AW 2011 *Komunikasi Interpersonal.* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tieku, S., Rejoice, G., & Gabriel, S. 2015. *Child Delinquency and Pupils " Academic Performance in Fumesua Municipal Assembly Primary School in the Ejisu- Juaben Municipality , Ashanti Region , Ghana,* Journal Of Education and Practice 6(12), 107–
- Tohirin 2009 *Bimbingan Konseling di sekolah dan madrasah.* Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Urooj, S. 2013. *Effects Of Positive Teacher- Student Relationship On Students Learning.* Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 4(12), 616–624.
- Walgitto 2010 *Pengantar Psikologi Umum.* Jogjakarta: Arruz Media
- Widjaya 200 Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rhineka Cipta