

MODUL III

PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI



Oleh
 Dr. Nawiroh Vera, M.Si.
 Dr. Umaimah Wahid, M.Si.

Bahasa baik verbal maupun non verbal merupakan bentuk pesan yang digunakan oleh manusia untuk mengadakan kontak dengan realitas lingkungannya. Hal ini berkaitan dengan tanda dan simbol. dalam proses komunikasi melibatkan penggunaan bahasa verbal dan nonverbal dimana seringkali timbul hambatan dalam proses interaksi. Hambatan komunikasi merupakan sesuatu yang tidak diharapkan oleh komunikator atau sumber. Namun setiap proses komunikasi terbuka mengalami gangguan yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi yang sedang berlangsung. Hambatan komunikasi tidak hanya menghambat hubungan pribadi, tetapi juga dapat menghalangi mencapai tujuan komunikasi.

MODUL	PERTEMUAN	TOPIK	CAPAIAN PEMBELAJARAN
3	10	Bahasa verbal dalam proses komunikasi	Setelah mempelajari pokok bahasan ini, diharapkan mahasiswa mampu memahami tentang apa pengertian bahasa verbal dan non verbal, juga diharapkan mahasiswa dapat menjelaskan tentang bahasa verbal dan non verbal dan kaitannya dengan berbagai konteks komunikasi
3	11	Bahasa Nonverbal dalam proses Komunikasi	Mahasiswa mengetahui dan mengerti tentang hambata-hambatan dalam proses komunikasi
3	12	hambatan komunikasi	

KOMUNIKASI VERBAL KOMUNIKASI NONVERBAL

A. Bahasa Verbal

Bahasa verbal maupun nonverbal sebagai bentuk pesan yang digunakan oleh manusia untuk mengadakan kontak dengan realitas lingkungannya, mempunyai persamaan dalam keduanya :

1. Menggunakan sistem lambang atau simbol;
2. Merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh individu manusia;
3. Orang lain juga memberikan arti pada simbol yang dihasilkan tadi. Berarti disini telah terjadi suatu proses saling memberikan arti pada simbol-simbol yang disampaikan antara individu-individu yang berhubungan.

Sarbaugh mencoba mengkaitkan proses tersebut dengan pengertian komunikasi dalam defenisinya bahwa (Sarbaugh, 1979:2 dalam Lusiana) : Komunikasi merupakan proses penggunaan tanda-tanda dan simbol-simbol yang mendatangkan makna bagi orang atau orang-orang lain.

Dari pengertian komunikasi demikian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kelangsungan komunikasi tergantung pada macam-macam sistem tanda dan lambang yang digunakan;
2. Komunikasi dapat terjadi kalau makna simbol yang ada dalam diri seseorang juga mempunyai arti yang sama bagi orang lain dengan siapa ia berinteraksi.
3. Salah satu masalah yang paling sering terjadi dalam KAB ialah apabila terdapat perbedaan pemberian makna terhadap simbol.

Tanda dan simbol merupakan alat dan materi yang digunakan dalam interaksi. Kemampuan manusia untuk menggunakan simbol-simbol menjadikannya sebagai makhluk yang unik, yang membedakannya dari makhluk hidup lainnya.

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Suatu sistem kode verbal disebut bahasa. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas (Mulyana, 2008: 260).

Lebih lanjut Mulyana mengatakan bahwa bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual. Oleh karenanya kata-kata adalah abstraksi realitas kita yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas objek atau konsep yang diwakili kata-kata itu. Misalnya, kata rumah, realitas apa yang diwakili kata itu? Begitu banyak ragam rumah. Ada rumah bertingkat, rumah mewah, rumah sederhana, ada rumah tembok, ada pula rumah bilik (terbuat dari bambu). Demikian pula kata mobil, kursi, atau mahasiswa. Kata mahasiswa tidak sesederhana yang kita duga, perhatikan dialog di bawah ini.

- + “Anak saya seorang mahasiswa”
- “Dia Belajar apa”
- + “Ilmu Komunikasi”
- “Di mana ia kuliah?”
- + “Di Jakarta”
- “Di Universitas apa?”
- + “Di Universitas Budi Luhur”
- Oh, jadi di Universitas Budi Luhur ada jurusan Ilmu Komunikasi, ya?”
- + Bukan, Fakultas Ilmu Komunikasi”
- “Mengapa anda tidak mengatakan kepada saya bahwa anak anda mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur Jakarta?”

Orang sering berpikir atau menganggap komunikasi verbal adalah komunikasi secara lisan. Dalam Ilmu komunikasi, yang dimaksud komunikasi verbal bukan semata bahasa yang terucap (lisan), namun tulisan juga termasuk komunikasi verbal. Maka definisi komunikasi

verbal adalah” penyampaian pesan dari seorang pengirim kepada penerima dengan menggunakan bahasa lisan maupun tertulis”

Bentuk yang paling umum dari bahasa verbal manusia ialah: bahasa terucapkan. Bahasa tertulis adalah sekedar cara untuk merekam bahasa terucapkan dengan membuat tanda-tanda pada kertas maupun pada lembaran tembaga dan lain-lain. Penulisan ini memungkinkan manusia untuk merekam dan menyimpan pengetahuan sehingga dapat digunakan di masa depan atau ditransmisikan kepada generasi-generasi berikutnya.

Komunikasi Verbal sebagai sistem simbol yang disepakati dan diatur aturan yang digunakan untuk berbagi makna. Mari kita periksa setiap komponen definisi ini secara rinci.

	Verbal Communication	Nonverbal Communication
Oral	Spoken Language/ Bahasa yang Diucapkan atau bahasa lisan	Laughing, Crying, Coughing, etc./ Tertawa, Menangis, Batuk, dll.
Non Oral	Written Language/Sign Language Bahasa Tertulis/Bahasa Isyarat	Gestures, Body Language, etc./ Gerakan, Bahasa Tubuh, dll.

<https://courses.lumenlearning.com/introductiontocommunication/chapter/defining-verbal-communication/>

Karakteristik Komunikasi Verbal

1. Disampaikan secara lisan atau tulisan
2. Komunikasi eksplisit dan cenderung dua arah
3. Kualitas komunikasi sering ditentukan oleh komunikasi non verbal (tanpa tahun)

<https://www.gurupendidikan.co.id/komunikasi-verbal/>

Setiap orang dapat menerapkan makna individual pada simbol tertentu. Misalnya pernyataan : “hari ini suram sekali”, dapat menggambarkan keadaan cuaca yang betul-betul gelap atau bisa juga mencerminkan keadaan hati yang suram. Simbol dapat digolongkan menjadi :

1. Simbol verbal : yaitu bentuk bahasa terucapkan dan tertulis dengan kata-kata.
2. Simbol non verbal : yakni bentuk bahasa atau tingkah laku tanpa kata- kata.

Karenanya penggunaan lambang-lambang dalam proses KAB dapat ditinjau dari segi: proses-proses verbal dan proses-proses non verbal. Bentuk yang paling umum dari bahasa

verbal manusia ialah : bahasa terucap. Bahasa tertulis adalah sekedar cara untuk merekam bahasa terucap dengan membuat tanda-tanda pada kertas maupun pada lembaran tembaga dan lain-lain. Penulisan ini memungkinkan manusia untuk merekam dan menyimpan pengetahuan sehingga dapat digunakan di masa depan atau ditransmisikan kepada generasi-generasi berikutnya.

B. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi verbal adalah tentang bahasa, baik tertulis maupun lisan. Secara umum, komunikasi verbal mengacu pada penggunaan kata-kata kita sementara komunikasi nonverbal mengacu pada komunikasi yang terjadi melalui cara selain kata-kata, seperti bahasa tubuh, gerak tubuh, dan diam. (<https://courses.lumenlearning.com/>)

Komunikasi nonverbal memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia, walaupun hal ini sering kali tidak kita sadari. Padahal kebanyakan ahli komunikasi akan sepakat apabila dikatakan bahwa dalam interaksi tutup muka umumnya, hanya 35 persen dari “social context” suatu pesan yang disampaikan dengan kata-kata. Maka ada yang mengatakan bahwa bahasa verbal penting tetapi bahasa nonverbal tidak kalah pentingnya, bahkan mungkin lebih penting, dalam peristiwa komunikasi. (Samovar et-al, 1981:155).

Baik secara sadar maupun tidak sadar, dengan maksud maupun tidak dengan maksud, kita mengirim dan menerima pesan nonverbal. Bahkan kita membuat penilaian dan keputusan berdasarkan data nonverbal tersebut. Pesan atau perilaku nonverbal menyatakan pada kita bagaimana menginterpretasikan pesan-pesan lain yang terkandung didalamnya, misalnya : apa orang yang menyatakan pesan itu serius, bercanda, mengancam dan lain-lain. Hal demikian disebut : “second-order message” atau “meto-communication” (Gregory Bateson), yakni merangka yang mengelilingi pesan sehingga merupakan pedoman untuk penafsiran. Edward T. Hall (1959) menyebutkan fenomena nonverbal ini sebagai “silent language” ia menyatakan pendapatnya bahwa kesulitan orang AS dalam berhubungan dengan orang-orang dengan negara-negara lain, adalah karena kurangnya pengetahuan tentang komunikasi silang budaya. Pendidikan formal tentang bahasa, sejarah, pemerintahan, kebiasaan dari negara-negara lain hanyalah langkah pertama dari suatu program menyeluruh. Padahal suatu hal yang sama pentingnya adalah proses nonverbal

yang ada dalam setiap negara di dunia dan di antara macam-macam kelompok dalam masing-masing negara.

I. Pengertian Komunikasi Nonverbal

Untuk merumuskan pengertian “komunikasi nonverbal”, biasanya ada beberapa definisi yang digunakan secara umum :

- Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata-kata.
- Komunikasi nonverbal terjadi bila individu berkomunikasi tanpa menggunakan suara.
- Komunikasi nonverbal adalah setiap hal yang dilakukan oleh seseorang
- yang diberi makna oleh orang lain.
- Komunikasi nonverbal adalah suatu mengenai ekspresi, wajah, sentuhan,
- waktu, gerak, syarat, bau, erilaku mata dan lain-lain. (Malandro & Barker, 1983:6).

Komunikasi nonverbal adalah proses yang dialami oleh seorang individu atau lebih pada saat menyampaikan isyarat-isyarat nonverbal yang memiliki potensi untuk merangsang makna dalam pikiran individu atau individu-individu lain.

II. Jenis-jenis Komunikasi Nonverbal :

Komunikasi nonverbal dapat dibagi lagi secara garis besar ke dalam (Samovar, et.al., 1981:163-165; dan Dobb, 1982:219-242);

1. Penampilan (“objecties”)
2. Gerakan badaniah (“Kinesics”)
3. Persepsi Inderawi (“Sensorics”)
4. Penggunaan ruang jarak (“Proxemics”)
5. Penggunaan waktu (“Chronemics”)

Sedangkan Judee Burgoon (1994) telah mengidentifikasi tujuh dimensi nonverbal yang berbeda yaitu:

1. Kinesik atau gerakan tubuh termasuk ekspresi wajah dan kontak mata
2. Vokal/paralanguage
3. Appearance/Penampilan pribadi
4. Lingkungan fisik kita dan artefak atau objek yang menyusunnya
5. Proxemic/ruang pribadi
6. Haptics/sentuhan
7. Chronemic/waktu.

Berikut adalah pembahasan tentang contoh-contoh perilaku /komunikasi nonverbal

1. “Kinesics” disebut juga Gerakan Badan; Kata kinesik berasal dari kata dasar kinesis, yang berarti “gerakan,” mungkin yang paling jelas dalam mengkomunikasikan pesan tentang sikap dan perasaan kita yang terdiri dari;

- Posture/ Body Language
- Gesture
- Facial Expression

Posture/body language; postur tubuh dan gerakan badan merupakan komunikasi nonverbal yang syarat informasi, bagaimana persepsi Anda tentang orang-orang dipengaruhi oleh cara mereka duduk, berjalan, berdiri, atau memegang kepala mereka. Cara Anda bergerak dan membawa diri sendiri mengomunikasikan banyak informasi kepada dunia. Jenis komunikasi nonverbal ini termasuk postur tubuh Anda, sikap, posisi, dan gerakan halus.



Gesture; Gerakan yang umumnya fokus pada tangan dan atau lengan misalnya melambaikan tangan, menunjuk, dan menggunakan jari untuk menunjukkan jumlah angka. Isyarat lain sewenang-wenang dan terkait dengan budaya. beragam komunikasi nonverbal yang menggunakan isyarat melalui tangan. perhatikan gambar-gambar dibawah ini,diskusikan bersama apa maknanya.



<https://www.verywellmind.com/understand-body-language-and-facial-expressions-4147228>



<https://www.chicagotribune.com/lifestyles/ct-life-ok-sign-racist-05282019-story.html>

Facial Expression/ekspresi wajah; Meskipun kita hanya memiliki satu wajah, itu dapat menunjukkan banyak ekspresi. ekspresi wajah merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang paling “berbicara” walaupun mulut tidak bersuara. Dari senyum yang setengah, senyum penuh, kontak mata, semua ini menunjukkan berbagai emosi.



Verywell / Joshua Seong

<https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397#8-appearance>

Ekspresi wajah berkontribusi besar pada komunikasi nonverbal, Pertimbangkan seberapa banyak informasi dapat disampaikan dengan senyum atau kerutan. Ekspresi wajah seseorang seringkali merupakan hal pertama yang kita lihat, bahkan sebelum kita mendengar apa yang mereka katakan.



<http://www.nasionalisme.co/>

2. Vokalik/Paralanguage

Merupakan jenis komunikasi nonverbal yang mengacu pada komunikasi vokal yang meliputi intonasi, nada suara, kecepatan berbicara, keras-lembutnya suara, aksen, dan lain-lain. Kata-kata yang sama yang diucapkan dengan nada ragu-ragu dapat dimaknai ketidaksetujuan dan kurangnya minat. Dalam bahasa tertulis antara lain penggunaan tanda-tanda, pengejaan, coretan, spasi antara kata, struktur kalimat, gaya penulisan, tulisan tangan, warna tinta. Semua itu dapat mempengaruhi reaksi atau penafsiran terhadap pesan.

Nada suara berbeda mengubah arti kalimat. Seorang teman mungkin bertanya kepada Anda bagaimana keadaan Anda, dan Anda mungkin merespons dengan standar "Aku baik-baik saja," tetapi bagaimana Anda benar-benar mengatakan kata-kata itu mungkin mengungkapkan sejumlah besar perasaan Anda. Nada suara dingin mungkin menunjukkan bahwa Anda sebenarnya tidak baik-baik saja, tetapi Anda tidak ingin membahasnya. Nada suara yang cerah dan bahagia akan mengungkapkan bahwa Anda benar-benar baik-baik saja. Nada muram dan sedih akan menunjukkan bahwa Anda adalah lawan dari denda dan bahwa mungkin teman Anda harus bertanya lebih lanjut.

3.Appearance/Penampilan pribadi

Penampilan fisik meliputi pakaian, ornamen, kosmetik, gaya rambut, dll. Yang disatukan seseorang sebelum tampil di depan umum. Kadang-kadang kesimpulan tentang kecerdasan, status sosial, pekerjaan seseorang ditarik dari bagaimana ia menampilkan dirinya. Misalnya: cara berpakaian.

Pakaian, warna atau merek tertentu mengkomunikasikan aspek identitas seseorang kepada orang lain, dan seringkali bersifat spesifik budaya. misalnya adalah *thawb* di Arab Saudi, sari di India dan Bangladesh, kapulanas di Mozambik dan pocho di komunitas Andes. Warna sangat simbolis dan penting untuk menyampaikan pesan: merah adalah keberuntungan di Cina tetapi nasib buruk di Korea; putih adalah murni untuk negara-negara Barat tetapi berarti kesedihan dan pemakaman di Cina. Di sisi lain, hitam adalah warna yang digunakan di negara-negara Barat saat berkabung. (Jandt, 2010: 114).

4. Lingkungan fisik kita dan artefak atau objek yang menyusunnya

Artefak adalah bentuk ornamen dekoratif yang dipilih untuk mewakili konsep diri, seperti cincin, tato, dan ornament lainnya. merek dan logo dapat juga dikategorikan sebagai artefak yang dapat digunakan untuk berkomunikasi secara nonverbal. Dari pakaian hingga mobil, jam tangan, tas kerja, dompet, dan bahkan kacamata, apa yang kita pilih untuk mengelilingi diri kita dengan mengkomunikasikan sesuatu tentang perasaan diri kita. Artefak dapat memproyeksikan jenis kelamin, peran atau posisi, kelas atau status, kepribadian, dan keanggotaan grup atau afiliasi.

5. Proxemic/ruang pribadi

Penggunaan Ruang Jarak ("Proxemics") Cara kita menggunakan ruang jarak sering kali menyatakan kepada orang lain sesuatu mengenai diri kita secara pribadi maupun kebudayaan. Aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang menentukan ruang jarak dipelajari sebagai bagian dari masing-masing kebudayaan.

Contoh penggunaan ruang jarak di kantor-kantor. Orang AS lebih suka ada meja yang membatasi dirinya dengan orang lain. Dalam kebudayaan lainnya seperti Amerika Latin atau Israel, meja dianggap membatasi komunikasi, sehingga orang berusaha untuk mendekati pihak yang diajak berbicara. Orang AS lebih suka membiarkan pintu kamar kerjanya terbuka

dan kalau ditutup berarti ada suatu rahasia atau hal yang serius yang dibicarakan. Sedangkan orang Jerman biasa menutup pintu kamar kerjanya dan kalau ada yang membuka atau masuk tanpa permisi, dianggap sangat kurang ajar. Orang Indonesia belajar untuk membuat batas tembok dengan orang lain, yaitu dengan cara bicara dalam nada rendah atau diam. Kebiasaan ini bagi orang AS dapat dianggap sebagai “silent treatment” yang menunjukkan bahwa orang yang bersangkutan sedang marah.

6. Haptics/ Sensorics /sentuhan

a. Rabaan atau Sentuhan ; Kebudayaan mengajarkan pada anggota-anggotanya sejak kecil tentang siapa yang dapat kita raba, bilamana dan dimana kita bisa raba atau sentuh. Dalam banyak hal juga, kebudayaan mengajarkan kita bagaimana nafsirkan tindakan perabaan atau sentuhan. Dalam hal berjabat tangan juga ada variasi kebudayaannya. Di negara Jerman orang berjabat tangan hampir pada setiap kali pertemuan, sehingga sedikit modifikasinya dari satu situasi ke situasi yang lain. Tetapi di AS, jabatan tangan lebih digunakan untuk menunjukkan perasaan, misalnya jabatan tangan yang kuat, lemah, atau sensual. Setiap kebudayaan juga memberikan batasan pada bagian-bagian mana dari badan yang dapat disentuh, dan mana yang dapat diraba. Misalnya, di Indonesia umumnya, kepala dianggap badan yang terhormat, karenanya tidak sopan untuk disentuh atau disenggol oleh orang lain apalagi oleh orang yang belum dikenal. Orang Arab sebaliknya, akan merasa sangat tersinggung bila bagian kedukannya dipegang, sedangkan kepala tidak apa-apa.

b. Penciuman (“Olfaction”) : Indera penciuman dapat berfungsi sebagai saluran untuk membangkitkan makna. Berapa contoh dibawah ini melukiskan peranan penciuman dalam berbagai kebudayaan. Di negara-negara yang penduduknya tidak terlalu banyak mengkonsumsi daging, ada anggapan bahwa orang-orang AS mengeluarkan bau yang tidak enak karena terlalu banyak makan daging. Persepsi mengenai bau memang berbeda antar satu kebudayaan dengan kebudayaan lain. Jika orang AS merupakan pencerminan dari kebudayaan yang anti bau, maka di beberapa negara Arab, prianya mengingankan kaum wanitanya untuk mempunyai bau alam, yang dianggap sebagai perluasan dari pribadi individu.

7. Chronemic/waktu.

Chronemic/kronemika adalah studi dan interpretasi atas waktu sebagai pesan. Bagaimana kita mempersepsi dan memperlakukan waktu secara simbolik menunjukkan sebagian dari jati diri kita: siapa diri kita dan bagaimana kesadaran kita akan lingkungan kita. Bila kita selalu menepati waktu yang dijanjikan, maka komitmen pada waktu memberikan pesan tentang diri kita. Demikian pula sebaliknya, bila kita sering terlambat menghadiri pertemuan penting (Mulyana, 2008: 416).

Kronemik mengacu pada studi tentang bagaimana waktu mempengaruhi komunikasi. Waktu dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori yang berbeda, termasuk waktu biologis, pribadi, fisik, dan budaya. Peter A. Andersen, *Komunikasi Nonverbal: Bentuk dan Fungsi* (Mountain View, CA: Mayfield, 1999:65-66). Waktu biologis mengacu pada ritme makhluk hidup. Manusia mengikuti ritme sirkadian, artinya kita berada dalam siklus harian yang memengaruhi saat kita makan, tidur, dan bangun. Ketika ritme alami kita terganggu, oleh semua orang yang tidur semalaman, jet lag, atau kelainan penjadwalan lainnya, kesehatan fisik dan mental kita serta kompetensi komunikasi dan hubungan pribadi kita bisa menderita. (<https://2012books.lardbucket.org/>).

Kebiasaan – kebiasaan akan waktu bisa berbeda pada macam-macam kebudayaan dalam hal:

- Persiapan berkomunikasi
- Saat dimulainya komunikasi
- Saat proses komunikasi berlangsung
- Saat mengakhiri



LATIHAN

Untuk memperdalam pemahan anda terhada materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

1. Tanda dalam komunikasi dapat digolongkan menjadi dua. Sebut dan jelaskan!
2. Jelaskan apa yang dimaksud proses verbal dalam komunikasi lintas budaya
3. Jelaskan apa yang dimaksud proses no verbal dalam komunikasi lintas budaya
4. Apa kaitan komunikasi non verbal dengan kebudayaan? Jelaskan jawabn anda!

Petunjuk Jawaban Latihan

Untuk dapat menjawab pertanyaan latihan tersebut, silahkan saudara membaca materi kegiatan belajar 10&11, jika belum memahami bacalah buku Pengantar Ilmu Komunikasi yang lain, atau diskusikan dengan teman anda.



RANGKUMAN

Komunikasi verbal adalah tentang bahasa, baik tertulis maupun lisan. Secara umum, komunikasi verbal mengacu pada penggunaan kata-kata kita sementara komunikasi nonverbal mengacu pada komunikasi yang terjadi melalui cara selain kata-kata, seperti bahasa tubuh, gerak tubuh, dan diam. Komunikasi nonverbal memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia, walaupun hal ini sering kali tidak kita disadari. Padahal kebanyakan ahli komunikasi akan sepakat apabila dikatakan bahwa dalam interaksi tutup muka umumnya, hanya 35 persen dari “social context” suatu pesan yang disampaikan dengan kata-kata. Maka ada yang mengatakan bahwa bahasa verbal penting tetapi bahasa nonverbal tidak kalah pentingnya, bahkan mungkin lebih penting, dalam peristiwa komunikasi.

Referensi

Jandt Fred E. (2010). *Intercultural communication: An introduction. 2nd ed.* Thousand Oaks (CA): Sage Publications Inc.

Lusiana A. Lubis. *Komunikasi Antar budaya. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara*

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Mulyana, Deddy, Jalaluddin Rakhmat. (Editor). 2006. *Komunikasi antar Budaya. Panduan berkomunikasi dengan orang-orang berbeda budaya.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Samovar, et.al. 1981. *Understanding Intercultural Communication.* Belmont California: Wodsworth Publishing Company.

Samovar, Larry A. and Richard E. Porter. 2001. *Communication between Cultures, 4th Edition.* Australia: Wodsworth Publishing Company.

<https://courses.lumenlearning.com/introductiontocommunication/chapter/defining-verbal-communication/>

<https://www.gurupendidikan.co.id/komunikasi-verbal/>

<http://www.nasionalisme.co/ekspresi-wajah-lesu-sandi-jadi-pertanyaan-publik/>

<https://www.verywellmind.com/understand-body-language-and-facial-expressions-4147228>

<https://www.chicagotribune.com/lifestyles/ct-life-ok-sign-racist-05282019-story.html>
Verywell / Joshua Seong

<https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397#8-appearance>

<https://2012books.lardbucket.org/books/a-primer-on-communication-studies/s04-02-types-of-nonverbal-communicati.html>

HAMBATAN KOMUNIKASI (*COMMUNICATION BARRIERS*)

Komunikasi adalah sebuah aktivitas yang melibatkan beberapa komponen dengan konteks yang berbeda. Proses komunikasi bertujuan agar supaya komunikasi dapat berlangsung efektif sehingga tujuan dan target dari proses dan tujuan komunikasi tercapai dengan baik. Namun, banyak proses komunikasi yang tidak berjalan dengan lancar disebabkan berbagai hal, baik yang dapat diprediksi maupun tidak. Bahkan komunikasi yang sudah direncanakan dengan baik pun, mempunyai kemungkinan tidak dapat berhasil. Alasan-alasan yang menyebabkan komunikasi tidak berjalan lancar disebut hambatan komunikasi. Brun, 2010; Summers, 2010: 1).

Hambatan komunikasi dapat terjadi kapan saja dan setiap tipe komunikasi. Seperti dalam ketika berada lingkungan budaya yang baru, peserta komunikasi sering mengalami konflik antara mereka karena kecenderungan budaya mereka yang berbeda nilai, kepercayaan, dan pandangan budaya. Perbedaan identitas dan gaya komunikasi yang ditampilkan diantara kedua belah pihak yang berbeda budaya juga berpotensi menimbulkan kegelisahan, kesalahpahaman dan bahkan konflik. (Samovar, 2010:420).

Perbedaan yang ada diantara peserta komunikasi, memungkinkan menjadi hambatan karena pemahaman dan makna yang berbeda akar sukar dilakukan. Oleh karenanya untuk itu membangun komunikasi dari peserta komunikasi yang berbeda latarbelakang budaya dituntut untuk mempelajari dan memahami karakter dan unsur-unsur penting lainnya yang terdapat dalam kebudayaan. Salah satu unsur penting yang dipelajari dan dipahami adalah Bahasa yang sangat mungkin mempunyai pemaknaan yang berbeda karena perbedaan vocal, semantik, dan makna. Bahasa merupakan simbol yang memungkinkan untuk membagikan pengalaman dan keadaan diri seseorang dengan yang

lainnya (Samovar, 2010:415). Perbedaan bahasa ini, dapat mengacaukan proses komunikasi dalam konteks dan tipe apa menjadi tidak efektif dan pada akhirnya mempengaruhi keberhasilan komunikasi. Tujuan komunikasi sesuai rencana dapat saja tidak tercapai karena hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi.

Hambatan komunikasi merupakan sebuah gangguan yang berakibat kegagalan komunikasi. Salah satunya adalah adanya '*noise*', yaitu suatu konsep penting dalam model ini adalah gangguan (*noise*), menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Selalu terdapat kemungkinan adanya rangsangan tambahan dan tidak dikehendaki yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan. (Ruben & Stewart, 2006: 40) Proses komunikasi selalu berpeluang untuk menghadapi hambatan dalam berbagai bentuk. Salah satunya adalah '*Noise*', yaitu gangguan yang menjadi hambatan dalam proses transmisi informasi oleh sumber kepada khalayak sebagai tujuan komunikasi.

Pesan yang dikirimkan dapat terganggu oleh *noise*, dan hal itu akan mempengaruhi aliran komunikasi antara pengirim dan penerima. Pesan-pesan mungkin teralihkan atau dipengaruhi oleh kebisingan fisik seperti suara, suara guntur dan keramaian, atau sinyal-sinyal yang dikodekan. Semua itu dapat mengganggu saluran dan mempengaruhi aliran komunikasi kepada penerima sehingga memungkinkan penerima tidak menerima pesan yang benar. Joseph DeVito, yang membagi kebisingan menjadi empat bagian: *kebisingan fisik, kebisingan fisiologis, kebisingan psikologis dan kebisingan semantik* (DeVito, 2013: 8) Kebisingan-kebisingan yang muncul dalam komunikasi merupakan hambatan dalam komunikasi.

Hambatan komunikasi merupakan sesuatu yang tidak diharapkan oleh komunikator atau sumber. Namun setiap proses komunikasi terbuka mengalami gangguan yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi yang sedang berlangsung. Hambatan komunikasi tidak hanya menghambat hubungan pribadi, tetapi juga dapat menghalangi mencapai tujuan komunikasi. Oleh karenanya, secara serius diperlukan untuk berkompromi melakukan negosiasi agar hambatan komunikasi yang muncul dalam proses komunikasi tidak menyebabkan komunikasi terhambat, yang berakibat tidak mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

Hambatan komunikasi memunculkan masalah diantara peserta komunikasi dapat menyebabkan konflik dan membuat hancur sebuah hubungan pada level apa pun.

Komunikasi persuasif diperlukan untuk mengurai hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi baik pada tipe komunikasi interpersonal, kelompok, organisasi, komunikasi massa, komunikasi publik, komunikasi politik, dan lain sebagainya. Contohnya, komunikasi dalam sebuah organisasi, sangat terbuka kemungkinan mengalami hambatan dalam berbagai bentuk '*noise*'. Setiap fungsi dan kegiatan manajemen melibatkan beberapa bentuk komunikasi langsung atau tidak langsung, yang sebelumnya telah direncanakan. Dalam upaya membangun komunikasi yang mendukung kinerja dalam organisasi, maka dituntut kemampuan seorang pemimpin dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, *promotion*, *public relations*, *advertising* dan *personal selling* dan evaluasi. Kesemua itu menjelaskan bahwa bahwa keterampilan komunikasi setiap orang mempengaruhi keefektifan pribadi dan organisasi. (Lunenburg, 2010: 2)

Sebagian besar orang tidak menyadari bahwa mereka mempunyai keahlian yang buruk dalam berkomunikasi dan membujuk orang lain, terlepas mereka sudah mengalami kegagalan dalam berkomunikasi. Dalam keadaan tersebut, masalah mungkin muncul dalam sebuah proses komunikasi dan mendistorsi makna. Dapat dinyatakan bahwa dalam setiap komunikasi selalu ada kemungkinan hambatan muncul sehingga menyebabkan komunikasi rusak atau tidak sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Hambatan komunikasi semestinya dihindari agar komunikasi dapat berlangsung efektif.

Suatu kegiatan komunikasi dikatakan berjalan secara efektif jika antara lain tujuan dari kegiatan komunikasi tersebut tercapai. Pace, Peterson, dan Burnett (Effendy, 2011: 32) menyatakan bahwa tujuan utama kegiatan komunikasi adalah untuk memastikan komunikasi memahami makna dari pesan yang diterima (*to secure understanding*), terus memelihara dan membina penerimaan tersebut (*to establish acceptance*), dan memotivasi komunikasi untuk melakukan suatu kegiatan (*to motive action*). Hal senada juga disampaikan Ludlow dan Panton (1996) bahwa ukuran manajemen komunikasi yang efektif adalah bahwa informasi disampaikan dan hubungan dibangun dari penyampaian informasi tersebut.

Ron Ludlow dan Fergus Panton (1996: 13) menyampaikan bahwa hambatan atau kendala dalam berkomunikasi akan selalu ada dalam setiap proses komunikasi. Penyebab terjadinya distorsi dalam komunikasi sehingga komunikasi menjadi tidak efektif antara lain adalah *status effect*, *semantic problems*, *perceptual distortion*, *cultural differences*, *physical distraction*, *poor choice of communication channel*, dan *nofeedback*.

Komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver. Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton (1996 dalam Harivarman, 2017: 510) menjelaskan bahwa ada hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu:

1. *Status effect*. Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Contohnya: seseorang yang mempunyai status sosial dan hirarki yang berbeda akan berkomunikasi secara berbeda. Di Kantor, antara atasan dan bawahan, orang tua dan anak, suami dan istri, dosen dan mahasiswa.
2. *Semantic Problems*. Peserta komunikasi mempunyai pengalaman Bahasa yang berbeda sehingga menimbulkan pemahaman dan makna yang berbeda. Pertimbangan faktor semantik terkait Bahasa yang dipergunakan oleh komunikator dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau penafsiran (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah memahami komunikasi (*miscommunication*).
3. *Perceptual distortion*. Distorsi persepsi terjadi karena perbedaan cara pandangan mengenai suatu hal sehingga menyebabkan perbedaan cara berpikir terhadap diri sendiri dan orang lain.
4. *Cultural Differences*. Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan, agama dan lingkungan sosial. Misalnya perbedaan budaya, adat istiadat, agama dan nilai sosial
5. *Physical Distractions*. Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Misalnya suara gaduh orang-orang, kendaraan bermotor, kereta api, suara music, surat petir atau hujan, cahaya yang kurang terang atau gelap.
6. *Poor choice of communication channels*. Kurangnya saluran komunikasi dan media menyebabkan kurangnya sumber informasi, sehingga menghambat proses komunikasi. Misalnya sinyal telepon yang buruk, gambar yang kurang jelas, kuota yang kurang atau habis atau huruf tulisan maupun ketikan yang kurang buram.
7. *No Feed back*. Hambatan komunikasi disebabkan tidak adanya respon dari penerima pesan terhadap pesan yang dikirimkan oleh sender. Contoh: Seorang

dosen menerangkan topik maka kuliah dengan semangat, namun tidak memperoleh respon yang memadai dari para mahasiswa.

Menurut Ruslan (2008:9-10) terdapat beberapa hambatan komunikasi yang jika diabaikan menimbulkan kegagalan dalam komunikasi, yaitu:

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan – pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikasi. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor '*feed back*' bahasa tidak tercapai, medium barrier (media atau alat yang dipergunakan kurang tepat) dan decoding barrier (hambatan untuk memahami pesan secara tepat)

1. Hambatan secara Fisik (*Phsysical Barries*), Sarana fisik dapat menghambat komunikasi. Misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pereras suara (*sound system*) yang sering terjadi suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan–pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikasi.

2. Hambatan Semantik (*Semantic Barrier*), Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikasi yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang untuk memahami pesan. Di era sosial media, acap kali pesan-pesan yang dikirimkan atau dishare melaaui *WhatsApp* juga sering menimbulkan masalah, perbedaan pemahaman. Hal tersebut menjadi hambatan komunikasi.

Terdapat bermacam-macam hambatan komunikasi, yaitu:

1. Hambatan dari Proses Komunikasi yaitu hambatan yang timbul dari ketidakjelasan informasi yang akan disampaikan.
2. Hambatan Fisik yaitu hambatan yang terjadi akibat ada gangguan cuaca, gangguan sinyal, dan lain sebagainya.
3. Hambatan Semantik yaitu hambatan yang terjadi akibat pemahaman yang sedikit mengenai bahasa dan istilah-istilah asing yang digunakan dalam informasi atau pesan
4. Hambatan Psikologis yaitu hambatan yang berasal dari gangguan kondisi kejiwaan dari si pengirim pesan atau penerima pesan sehingga mengakibatkan informasi tersebut mengalami perubahan.
5. Hambatan Manusiawi yaitu hambatan yang terjadi akibat tingkat emosi manusia yang tidak menentu dalam menyikapi informasi atau pesan
6. Hambatan Organisasional yaitu tingkat hirarkhi, wewenang manajerial dan spesialisasi yaitu hambatan yang timbul akibat komunikasi dengan atasan atau bawahan mengalami kendala seperti tingkat pemahaman terhadap suatu informasi yang berbeda yang mengakibatkan sebuah hambatan.
7. Hambatan-hambatan Antarpribadi yaitu hambatan yang timbul antar pribadi didalam sebuah organisasi, biasanya hambatan ini muncul karena adanya salah paham antar pribadi yang menyangkut masalah tugas dan wewenang dari orang yang ada dalam organisasi.

Hambatan komunikasi berproses dalam langkah-langkah tertentu. Setiap langkah dalam proses komunikasi diperlukan agar komunikasi yang efektif dan baik. Langkah-langkah yang dihalangi dalam proses komunikasi dapat menjadiahambatan. Berkomunikasi berarti berusaha memahami anggota komunikasi dengan pesan dan perilaku mereka. Pada dasarnya, ketika berkomunikasi, manusia mempunyai level yang sama, namun nilai dan struksur sosial budaya yang memposisikan berbeda diantara pihak yang terlibat dalam komunikasi disebabkan perbedaan nilai, struktus sosial budaya, agama, posisis, bahkan fisik.

Dalam proses komunikasi terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan proses komunikasi tdk berjalan lancar, yaitu: (1) *physical Barriers*, (2) *perceptual Barriers*. (3) *Emotional Barriers*, (4) *cultural Barriers*, (5) *language Barriers* dan (6) *gender Barriers*. Shilpa menjelaskan bahwa ada perbedaan nyata antara pola bicara pria dan wanita. Seorang

wanita berbicara antara 22.000 dan 25.000 kata sehari sedangkan seorang pria berbicara antara 7.000 dan 10.000. Di masa kanak-kanak, anak perempuan berbicara lebih awal daripada anak laki-laki dan pada usia tiga tahun, memiliki kosa kata dua kali lipat dari anak laki-laki. Alasan untuk ini terletak pada kabel otak pria dan wanita. Ketika seorang pria berbicara, ia menggunakan sisi kiri otaknya tetapi tidak pada area tertentu. Seorang wanita berbicara, dia menggunakan sisi kiri dan kanan, di dua lokasi tertentu. Artinya, pria berbicara dengan cara yang linier, logis dan terkotak, menunjukkan pemikiran otak kiri. Wanita berbicara lebih bebas, mencampur logika dan emosi, menggunakan kedua sisi otak. Jenis penghalang untuk komunikasi ini dikenal sebagai "noise" dan ini adalah penghalang yang paling umum untuk komunikasi seperti yang sering terjadi. (Shilpa, 2018: 234-244)

Rani, K. Usha, dalam artikel *Communication Barriers*, Journal of English Language and Literature (JOELL), An International Peer Review Journal, bahwa hambatan komunikasi dapat terjadi dalam proses komunikasi dikarenakan hambatan-hambatan sebagai berikut:

1. Penghalang fisik, ini termasuk jarak, kebisingan latar belakang, peralatan yang buruk atau tidak berfungsi, pendengaran buruk, penglihatan buruk, gangguan bicara.
2. Emosional dan budaya, dan budaya, Emosi (kemarahan, ketakutan, kesedihan) dan sikap (harus selalu benar, percaya bahwa diri sendiri lebih unggul atau lebih rendah daripada orang lain) memengaruhi objektivitas, seperti halnya asumsi stereotip yang dibuat orang tentang satu sama lain berdasarkan latar belakang budaya.
3. Bahasa, berbicara bahasa yang berbeda, memiliki aksen yang kuat, menggunakan slang atau jargon dapat menggagalkan upaya komunikasi dan negosiasi
4. Kurang kontak mata, jika dalam proses komunikasi tidak melakukan kontak mata, maka tindakan itu dapat pasti untuk menimbulkan keraguan pada pendengar dan kehilangan perhatian mereka, serta membuat mereka merasa curiga terhadap peserta komunikasi lainnya, belum lagi tidak terlihat. Pengirim pesan dan penerima pesan yang tidak melakukan kontak mata, hal tersebut memunculkan kecurigaan satu terhadap lainnya, sekaligus komunikasi tidak berhasil, adanya distorsi dan ketidaknyamanan. Misalnya: Dosen yang berbicara kepada mahasiswa, namun keduanya tidak saling melakukan kontak mata, maka muncul ketidaknyamanan satu terhadap lainnya.

5. Informasi *overload* dan kurang fokus. Jika dalam proses komunikasi terlalu banyak informasi dapat membingungkan audiens, dan bahkan membuat mereka bertanya-tanya apakah Anda membanjiri mereka dengan detail untuk menghindari memberi tahu mereka sesuatu yang lain yang lebih mereka ketahui. Oleh karenanya, memberi informasi yang memadai bahkan mampu memotivasi munculnya pertanyaan sangatlah baik.
6. Tidak ada persiapan dan kurangnya kredibilitas. Dalam proses komunikasi sebaiknya komunikator telah siap berkomunikasi, dan sangat tidak baik jika terbaca bahwa komunikator kekuarangan fakta, data dan informasi terkait topik pembicaraan. Kondisi itu dapat menimbulkan kekecewaan pada pendengar, bahkan merasa tidak dihargai—sangat mungkin memunculkan ketidakpercayaan kepada komunikator.
7. Bicara terlalu banyak, saat Anda berbicara, Anda tidak mendengarkan, dan Anda perlu mendengarkan orang-orang yang ingin Anda bujuk.
8. Kurangnya antusiasme. Jika komunikator atau pengirim pesan tidak antusias terhadap pembicaraan, maka sudah pasti komunikator juga tidak akan mampu memunculkan rasa antusias pada pendengar. Kondisi ini dapat dipastikan proses komunikasi yang dilakukan cenderung tidak akan berhasil. Contoh dalam presentasi sebuah produk untuk dipasarkan, komunikator yang melakukan presentasi terlihat tidak antusias, tidak semangat bahkan kurang motivasi, maka kondisi itu dapat terbaca oleh konsumen

Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi

Dari berbagai hambatan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi itu tidak mudah dan memerlukan jalan yang sangat panjang untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam organisasi dan dalam aktivitas lainnya. Tetapi hambatan tersebut bukanlah menjadi satu-satunya penghambat keberhasilan komunikasi. Untuk memecahkan masalah hambatan tersebut diatas berikut ini diuraikan cara mengatasi hambatan komunikasi:

1. Memberikan umpan balik atau *Feedback* yaitu memberikan kesempatan pada seseorang untuk menyampaikan informasi dan gagasannya sehingga tercipta komunikasi 2 (dua) arah.

2. Mengenai penerima berita/informasi yaitu mengenali latar belakang, pendidikan dan kondisi penerima pesan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan mudah dimengerti oleh penerima pesan.
3. Susunlah secara terperinci apa, dan kapan informasi tersebut harus disampaikan dan kepada siapa informasi tersebut akan disampaikan.
(<https://www.impactfactory.com/.../communicatio.>)

Hambatan komunikasi harus diatasi dengan segera, dan tidak dibiarkan melarut-larut karena dapat menimbulkan masalah bahkan konflik yang merugikan hubungan pada berbagai level komunikasi. Dalam upaya untuk menanggapi hambatan komunikasi, terdapat beberapa cara yang dapat diterapkan, yaitu:

1. Gunakan umpan balik (*feedback*), setiap orang yang berbicara memperhatikan umpan balik yang diberikan lawan bicarannya baik bahasa verbal maupun nonverbal, kemudian memberikan penafsiran terhadap umpan balik itu secara benar.
2. Pahami perbedaan individu atau kompleksitas individu dengan baik. Setiap individu merupakan pribadi yang khas yang berbeda baik dari latar belakang psikologis, sosial, ekonomi, budaya dan pendidikan.
3. Dengan memahami, seseorang dapat menggunakan taktik yang tepat dalam berkomunikasi.

Gunakan komunikasi langsung (*face to face*), Komunikasi langsung dapat mengatasi hambatan komunikasi karena sifatnya lebih persuasif. Komunikator dapat memadukan bahasa verbal dan bahasa nonverbal. Disamping kata-kata yang selektif dapat pula digunakan kontak mata, mimik wajah, bahasa tubuh lainnya dan juga meta-language (isyarat diluar bahasa) yang membuat komunikasi lebih berdaya guna.

4. Gunakan bahasa yang sederhana dan mudah. Kosa kata yang digunakan hendaknya dapat dimengerti dan dipahami jangan menggunakan istilah-istilah yang sukar dimengerti pendengar. Gunakan pola kalimat sederhana (kanonik) karena kalimat yang mengandung banyak anak kalimat membuat pesan sulit dimengerti.



LATIHAN

1. Apa yang dimaksud dengan hambatan komunikasi?
2. Mengapa hambatan komunikasi terjadi dalam proses komunikasi?
3. Sebutkan apa saja penyebab hambatan komunikasi, dan berikan contoh!
4. Mengapa Bahasa dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya hambatan komunikasi?
5. Apa saja solusi dari hambatan komunikasi?

Petunjuk Jawaban Latihan

Untuk dapat menjawab pertanyaan latihan tersebut, silahkan saudara membaca materi kegiatan belajar 12, jika belum memahami bacalah buku Pengantar Ilmu Komunikasi yang lain, atau diskusikan dengan teman anda.



RANGKUMAN

itu tidak mudah dan memerlukan jalan yang sangat panjang untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam organisasi dan dalam aktivitas lainnya. Tetapi hambatan tersebut bukanlah menjadi satu-satunya penghambat keberhasilan komunikasi. Hambatan komunikasi harus diatasi dengan segera, dan tidak dibiarkan melarut-larut karena dapat menimbulkan masalah bahkan konflik yang merugikan hubungan pada berbagai level komunikasi. Dalam upaya untuk menanggapi hambatan komunikasi, terdapat beberapa cara yang dapat diterapkan

Referensi

- Effendy, Onong Uchyana. 2011. Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harivarman, Dwi, 2017. *Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi*, Jurnal Pemerintahan Jurnal ASPIKOM, Volume 3 Nomor 3, Juli 2017, hlm 508-519. Diakses pada Tanggal 26 Agustus 2019 Pukul 02.14 WIB.
- Kapur, Radhika, Barriers to Effective Communication, <https://www.impactfactory.com/.../communicatio..> The Seven Barriers to Great Communications. Diakses pada Tanggal 29 Agustus 2019 Pukul 03.23 WIB.
- Kapur, Radhika, Barriers to Effective Communication, https://www.researchgate.net/.../323794732_Barri. Diakses pada Tanggal 24 Agustus 2019 Pukul 02.35 WIB.
- Ludlow, R. & Panton, F. (1996). *The Essence of Effective Communication (Komunikasi Efektif) (terjemahan Deddy Jacobus)*. Yogyakarta: Andi.
- Lunenburg, D. Fred, 2010, *Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness*. SCHOOLING. Volume 1, Number 1, 2010. Link : Communication: The Process, Barriers, And ... - McGill University.<https://www.mcgill.ca> > engage > files > engage. Diakses pada Tanggal 26 Agustus 2019 Pukul 02.23 WIB.
- Mittal, Shilpa, 2018. Article: *Barriers to communication, International Journal of Advanced Research and Development*, ISSN: 2455-4030, Volume 3; Issue 1; January 2018; Page No. 243-245. [Www.advancedjournal.com](http://www.advancedjournal.com). Link: www.advancedjournal.com > vol3 > issue1. Diakses pada Tanggal 27 Agustus 2019 Pukul 00.23 WIB.
- Rani, K. Usha, *Communication Barriers*, Hournal of English Language and Literature (JOELL), An International Peer Review Journal, Link: <http://www.Joell.in>. Diakses pada Tanggal 24 Agustus 2019 Pukul 01.10 WIB.
- Ruslan, Rosady.2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Samovar. L.A. Porter, R.E. 2010. *Komunikasi Lintas Budaya: Communication between Cultures. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Humanika
- Summers, D. C. (2010). *Quality management: Creating and Sustaining Organizational Effectiveness*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Diakses pada Tanggal 27 Agustus 2019 Pukul 00.45 WIB.
- *The Seven Barriers to Great Communications (Here's how to identify barriers to effective communication (https://www.impactfactory.com/.../communicatio.)*. Diakses pada Tanggal 28 Agustus 2019 Pukul 01.53 WIB.