

# **MEMBANGUN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN: ANALISIS KONSEPTUAL**

**Oleh: Syukrinur A. Gani**

*Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh*

*Email: [syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id](mailto:syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id)*

## **Abstract**

*Communication cannot be avoided by every individual in their life. Effective communication will occur when each other understands the message conveyed. However, communication has not been effective when someone communicates, resulting in a lack of understanding of the information. To build effective communication, a librarian carries out several actions that invite the user's response, namely respecting the target of communication, placing oneself in situations or conditions faced by other people, conveying messages clearly, being humble and listening to other people. Effective communication is characterized by understanding and insight, can create pleasure, influence attitudes, improve good social relations, and ultimately lead to action.*

**Keywords:** *Effective communication, information services*

## **Abstrak**

Komunikasi tidak dapat dihindarkan oleh setiap individu dalam meniti kehidupannya. Komunikasi efektif akan terjadi ketika antara satu sama lain saling memahami pesan yang disampaikan. Namun, komunikasi belum berjalan secara efektif ketika seseorang berkomunikasi sehingga menimbulkan kurang pemahaman terhadap suatu informasi. Membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan menjalankan beberapa tindakan yang mengundang respon pemustaka yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat

menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

**Kata Kunci:** Komunikasi efektif, layanan informasi

## A. PENDAHULUAN

Komunikasi tidak dapat dihindarkan oleh setiap individu dalam meniti kehidupannya. Seorang insan tidak akan memahami hal ihwal seseorang tanpa berkomunikasi antar sesamanya. Ketika komunikasi terjadi, sebuah proses dalam penyampaian pesan akan berlangsung. Proses tersebut melibatkan unsur-unsur yang saling berhubungan sehingga pesan yang disampaikan dapat difahami oleh orang lain. Seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan memanfaatkan media dengan harapan mendapatkan efek tertentu bagi komunikan itu sendiri. Dalam komunikasi penyampaian pesan, Wilbur Schramm sebagaimana dikutip Onong Uchyana Effendi menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (frame of reference) yang pernah diperoleh komunikan<sup>1</sup>. Sementara Hafied Cangara menyatakan bahwa komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi<sup>2</sup>. Ungkapan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif akan terjadi ketika antara satu sama lain saling memahami pesan yang disampaikan. Dengan demikian, komunikasi efektif adalah sebuah komunikasi dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial. Komunikasi yang berjalan secara efektif akan memberikan pengaruh bagi komunikan dalam melakukan suatu kegiatan.

---

<sup>1</sup> Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990, hal. 13.

<sup>2</sup> Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Cet.5, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005, hal. 20.

Namun, realitas kehidupan manusia menunjukkan bahwa komunikasi belum berjalan secara efektif ketika seseorang berkomunikasi sehingga menimbulkan kurang pemahaman terhadap suatu informasi yang didapatkan dari seorang komunikator. Akibatnya, seorang komunikan bertindak tidak sesuai dengan pesan yang mendapatkannya. Tulisan ini akan menelaah komunikasi efektif baik dari sisi pengertian, aspek keefektifan komunikasi maupun indikasi yang menunjukkan sebuah komunikasi berjalan secara efektif. Kajian ini akan memberikan sebuah pemikiran dalam membangun komunikasi efektif ketika melakukan pelayanan informasi di perpustakaan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa *studi* pustaka (*library research*) yakni penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.<sup>3</sup>

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1 . Makna Komunikasi Efektif**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan komunikator dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula. Artinya, antara komunikator dan komunikan menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yang sama. Dengan kata lain, komunikasi dikatakan efektif jika seorang komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh komunikator tersebut. Makna yang ditangkap komunikan sebanding/setara dengan makna yang dimaksud komunikator. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap,

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2007)

meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan<sup>4</sup>.

Beberapa aspek mempengaruhi agar komunikasi berlangsung efektif. Aspek komunikator, pesan dan komunikan merupakan hal yang harus mendapatkan fokus perhatian dalam membangun komunikasi yang efektif.

### **1) Tinjauan Komunikator**

Komunikator merupakan seorang individu atau kelompok yang mengirim pesan kepada komunikan. Ia merupakan orang yang memulai terjadinya sebuah komunikasi dengan khalayak. Oleh karenanya, seorang komunikator harus memiliki hal-hal yang dapat memberikan efek ketika berkomunikasi. Diantara hal yang dapat memberikan pengaruh komunikasi dari aspek komunikator adalah kredibilitas sumber informasi, daya tarik dan kekuatan.

Aspek pertama yang memberikan efek ketika berkomunikasi adalah kredibilitas. Hafied Cangara mengatakan bahwa kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak penerima<sup>5</sup>. Proses kegiatan komunikasi akan berhasil dengan baik apabila seorang komunikator mampu menunjukkan *source credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan kepada komunikan<sup>6</sup>. Lebih lanjut, kredibilitas dapat dibangun jika seorang komunikator memiliki 5 komponen, yaitu otoritas, *good sense*, *good character*, *good will* dan *dinamisme*. Kredibilitas sumber akan terjadi ketika adanya kompetensi dari komunikator. Kompetensi seorang komunikator berasal dari hasil kajian keilmuan (*knowledge*) baik melalui proses pendidikan formal maupun non formal. Misalnya, seorang pustakawan lebih kredibel dalam menyampaikan pesan kepada pemustaka dalam layanan

---

<sup>4</sup> Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar* (Buku 1), Cet. 5, Bandung: RemajaRosdakarya, 2008, hal. : 22-29.

<sup>5</sup> Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet. 6, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005, hal. 87.

<sup>6</sup> A. Karim Syekh (Ed), *Komunikasi Islam*, Yogyakarta: AK Group, 2006, hal. 37.

informasi yang berhubungan dengan perpustakaan. Pustakawan lebih memahami cara melakukan kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas layanan perpustakaan dibandingkan dengan selain pustakawan.

Daya tarik komunikator merupakan aspek lain yang mempengaruhi komunikasi. Hal tersebut ditandai adanya penampilan fisik yang bagus. Seorang komunikator akan mendapatkan daya tarik komunikasi jika ia memiliki penampilan fisik yang bagus baik dari sisi pakaian maupun lainnya.

Disamping kredibilitas, daya tarik, ada faktor lain yang mempengaruhi komunikasi yakni kekuatan. Seorang atasan ketika berkomunikasi kepada bawahan akan lebih efektif daripada lainnya. Artinya, seorang bawahan akan terus bertindak terhadap segala perintah tanpa menunggu pelaksanaannya. Hal tersebut terlaksana karena atasan memiliki kekuatan dalam mendorong bawahan untuk bertindak. Jika tidak melakukan perintah, bawahan akan mendapatkan sanksi.

Dengan demikian, seorang komunikator harus memiliki kredibilitas sumber informasi, daya tarik dan kekuatan jika ia bertindak dalam komunikasi agar komunikasinya berjalan secara efektif.

## **2) Tinjauan Pesan**

Pesan adalah elemen terpenting dalam suatu proses komunikasi. Pesan adalah informasi yang akan dikirim oleh komunikator kepada komunikan. Pesan yang disampaikan dapat dilakukan secara langsung (*face to face*) maupun melalui media atau saluran tertentu. Pesan yang disampaikan secara langsung dapat berupa pesan yang sifatnya informatif, persuasif atau koersif.

Dikatakan pesan sebagai informatif apabila pesan tersebut menyajikan berbagai keterangan yang didukung dengan fakta dan data yang valid. Pesan yang sifatnya informatif cenderung lebih mudah diterima oleh komunikan yang intelektual. Sedangkan, suatu pesan disebut persuasif ketika pesan yang disampaikan tersebut berisi ajakan atau bujukan untuk membangkitkan kesadaran komunikan. Terakhir, suatu pesan

disebut koersif seandainya pesan tersebut bersifat memaksa yang disertai dengan sanksi.

Jika merujuk pada rancangan pesan, seorang komunikator dalam berkomunikasi agar komunikasinya efektif memerlukan pesan yang dirancang sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a. Pesan harus direncanakan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan. Dalam hal ini, seorang komunikator harus menyusun pesan yang menarik perhatian khalayak. Pesan yang menarik akan terjadi jika pesan tersebut sesuai dengan keinginan khalayak atau komunikan.
- b. Pesan harus menggunakan lambang-lambang yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama mengerti. Sebuah pesan yang memiliki lambang yang tertuju pada pengalaman yang sama akan memberikan pengaruh dalam memahami informasi yang disampaikan komunikator.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan mengarahkan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut. Seorang yang sedang kelaparan akan efektif menerima pesan ketika pesan tersebut berhubungan dengan makanan dibandingkan dengan pesan untuk bekerja.
- d. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak. Seorang komunikator harus menyampaikan pesan yang dapat memberikan cara untuk mendapatkan keperluannya yang segera ingin didapatkannya untuk menyelesaikan persoalan hidupnya.
- e. Pesan harus menggunakan kata-kata yang sederhana, halus, lembut, dan tidak ambigu. Seorang komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan menggunakan kata-kata yang lemah lembut dan tidak mengandung makna yang beragam sehingga membingungkan audien dalam memahami pesan tersebut.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa seseorang komunikator dalam menyampaikan pesan harus

---

<sup>7</sup> Fajar, Marhaeni, Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, hal. 194.

menyusun pesan yang menarik perhatian khalayak, memiliki lambang yang tertuju pada pengalaman yang sama, membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan, dapat memberikan cara untuk mendapatkan keperluannya, menggunakan kata-kata yang lemah lembut dan tidak mengandung makna yang beragam sehingga membingungkan audien dalam memahami pesan tersebut. Dengan demikian, pesan yang disampaikan komunikator agar berjalan secara efektif sehingga memberi pengaruh kepada komunikan harus merujuk pada kondisi pesan sebagaimana dipaparkan diatas

### **3) Tinjauan Komunikan**

Ditinjau dari segi komunikan, seseorang komunikan akan mudah menerima pesan dari komunikator jika terdapat kondisi-kondisi berikut, yakni:

Pertama, seorang komunikan dapat dan benar-benar mengerti isi pesan dari komunikasi seorang komunikator. Dalam hal ini, komunikator harus menggunakan lambang-lambang yang difahami oleh komunikan sebagai sasaran komunikasinya. Adanya perbedaan dalam memahami lambang yang digunakan komunikator mengakibatkan komunikan akan bertindak secara berbeda dengan keinginan komunikator.

Kedua, pada saat komunikan mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusan tersebut sesuai dengan tujuannya. Setiap komunikan akan bertindak sesuai dengan tujuannya dari informasi yang didapatkan dari komunikator. Ketika informasi tersebut tidak relevan dengan keinginan atau tujuannya, komunikan akan memutuskan untuk tidak melakukan tindakan yang disampaikan komunikator.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa seorang komunikator harus memperhatikan komunikan dimana seorang komunikan dapat dan benar-benar mengerti isi pesan dari komunikasi seorang komunikator. Disamping itu, komunikan mengambil keputusan dari sebuah pesan berdasarkan tujuannya dan bertindak sesuai dengan tujuannya tersebut.

## **2. Membangun Komunikasi Efektif Dalam Layanan Informasi Perpustakaan**

Dalam kegiatan perpustakaan, layanan informasi merupakan salah satu layanan yang tersedia dalam sebuah perpustakaan. Sebagai sebuah layanan, pustakawan melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Menjalankan sebuah komunikasi dengan komunikan diharapkan terjadi secara efektif. Komunikasi dikatakan efektif jika komunikan memahami pesan sebagaimana diinginkan oleh komunikator. Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, untuk membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan yang bertindak sebagai komunikator perlu menjalankan beberapa hal yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain.

Pertama, komunikator menghargai setiap individu maupun kelompok sasaran komunikasi. Dalam konteks perpustakaan, sasaran komunikasi adalah para pemustaka yang memanfaatkan layanan informasi. Menghargai pemustaka merupakan suatu sikap yang harus dibangun oleh seorang pustakawan sebagai komunikator. Seorang komunikan yakni pemustaka yang dihargai keberadaannya akan menghasilkan sikap yang positif. Akibatnya, pesan yang disampaikan komunikator akan diterimanya secara baik pula.

Kedua, komunikator menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Dalam kondisi seperti ini, seorang komunikator yakni pustakawan perlu memiliki daya empati yang kuat sehingga pemustakan sebagai komunikan akan merespon pesan secara efektif. Akibatnya, pemustaka sebagai komunikan akan dapat mengembalikan kondisi yang normal setelah menghadapi masalah yang dimilikinya.

Ketiga, pustakawan sebagai komunikator menyampaikan pesan secara jelas sehingga pesan yang diterima oleh pemustaka sebagai komunikan tidak menimbulkan multi interpretasi. Seorang pustakawan harus menggunakan kata-kata yang mengandung satu



makna kata dan bukan kata yang mengandung makna multi interpretasi.

Keempat, pustakawan sebagai komunikator bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain yakni pemustaka dalam merespon komunikasinya.

Dengan demikian, 4 kondisi yang dipaparkan diatas akan memberikan efek bagi pemustaka dalam merespon layanan perpustakaan. Ketika komunikasi efektif sudah terbangun, menurut Stewart<sup>8</sup>, ia akan ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

Pertama, adanya pengertian dan pemahaman. Setiap orang melakukan komunikasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Daryanto mengatakan bahwa tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun/menciptakan pemahaman atau pengertian bersama<sup>9</sup>. Sementara menurut A.W. Widjaja, tujuan komunikasi adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan<sup>10</sup>. Pengertian yang dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Kegagalan dalam berkomunikasi adalah ketidakberhasilan dalam menyampaikan isi pesan secara cermat. Dalam konteks layanan informasi, seorang pustakawan menyampaikan informasi kepada pemustaka agar memahami sehingga mereka akan memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan demikian, ketika pustakawan mampu memberikan pengertian dan pemahaman, pemustaka akan menggunakan koleksi secara intensif dalam meningkatkan ilmu pengetahuan.

Kedua, dapat menimbulkan kesenangan. Menimbulkan kesenangan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan para

---

<sup>8</sup> Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar* (Buku 1), (Terj. Deddy Mulyana) Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal. 23.

<sup>9</sup> Daryanto, *Ilmu Komunikasi*, jilid 1, Bandung: Satu Nusa, 2010, hal. 148.

<sup>10</sup> A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*, Edisi Revisi, Cet. 2, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, hal. 67.

pihak ketika berkomunikasi. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi. Dalam konteks layanan perpustakaan, seorang pustakawan dalam komunikasi dengan pemustaka dapat dikatakan efektif ketika pemustaka menimbulkan rasa senang dalam perasaannya. Ketika hal tersebut terjadi, pemustaka akan menggunakan layanan perpustakaan dengan efektif pula.

Ketiga, mempengaruhi sikap. Mempengaruhi sikap adalah salah satu tujuan komunikasi. Pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka untuk mempengaruhi sikap pemustaka.. Keefektifan komunikasi yang diberikan pustakawan membawa pengaruh pada perubahan perilaku pemustaka. Perubahan tersebut merupakan indikasi komunikasi berjalan secara efektif. Akibatnya, pemustaka menambah intensif dalam membaca buku di perpustakaan.

Keempat, meningkatkan hubungan sosial yang baik. Peningkatan hubungan sosial yang bagus merupakan indikasi terjadinya komunikasi efektif. Hubungan terbangun dengan baik antara pustakawan dan pemustaka apabila isi pesan difahami secara cermat. Sebaliknya, kesalahfahaman dalam menangkap isi pesan tersebut akan berakibat terganggunya hubungan insani antara pustakawan dan pemustaka.

Kelima, menimbulkan suatu tindakan. Mendorong orang lain untuk melakukan suatu tindakan yang diinginkan bukanlah hal yang mudah dicapai dalam berkomunikasi. Oleh karenanya, seorang komunikator dalam upaya membangkitkan tindakan komunikasi yang diinginkan apabila ia dapat memudahkan pemahaman komunikasi, meyakinkan penerima pesan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dengan audien. Dengan demikian, dalam konteks perpustakaan, tindakan pemustaka dalam merespon layanan informasi perpustakaan akan terjadi jika pustakawan dapat melakukan ketiga kondisi tersebut sebagai indikasi adanya komunikasi efektif.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa seorang pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga

pemustaka akan memanfaatkan layanan informasi secara maksimal dan efisien.

Adanya komunikasi yang efektif antara pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

#### **D. KESIMPULAN**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan komunikator dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula. Komunikasi dikatakan efektif jika seorang komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh komunikator tersebut. Makna yang ditangkap komunikan sebanding/setara dengan makna yang dimaksud komunikator.

Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, untuk membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan menjalankan beberapa tindakan yang mengundang respon pemustaka yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain. Komunikasi efektif ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- A. Karim Syekh (ed). 2006. Komunikasi Islam, Banda Aceh: Citra Kreasi Utama.
- A. W. Widjaja. 2000. Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi, Cet. 2, Jakarta: Rineka Cipta.
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi. Bandung: Pustaka Setia.

- Dani Vardiyansyah. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi: Pendekatan Taksonomi Konseptual, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Daryanto. 2010. Ilmu Komunikasi, Jilid 1, Bandung: Satu Nusa.
- Deddy Mulyana. 2001. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Cet. 3, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Deddy Mulyana. 2004. Komunikasi Efektif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2017. Ilmu Komunikasi: teori dan praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hafied Cangara. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi, Cet.5, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Iskandar. 2020. Pelayanan Perpustakaan. Bandung: Refika Aditama.
- Khairul Hamim. 2022. Etika Komunikasi Islami: Kajian Kata Qaul dalam Al-Quran, Mataram: Alfa Press.
- Liliweri, Alo. 2015. Komunikasi antarpersonal. Jakarta: Kencana
- Onong Uchyana Effendi. 1990. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, Lisda. 2015. Materi Pokok Layanan Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rohana. 2012. Komunikasi di perpustakaan: usaha membangun relasi ideal antaran pustakawan dengan pemustaka. MyLibrary. November 2012
- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. 2008. Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar (Buku 1), Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ujang Saefullah. 2007. Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.