PERILAKU KOMUNIKASI PENDAMPING ANAK JALANAN

(Studi Dreskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Pendamping Anak Jalanan di Rumah Perlindungan Anak Yayasan Bahtera (Bina Sejahtera Indonesia) Kecamatan Sukajadi Kota Bandung)

ARTIKEL

Oleh :
RIZKHA MULYA SANJAYA
NIM : 41810163

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI JURNALISTIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2015

ABSTRACT

***COMMUNICATION BEHAVIOR OF STREET KIDS INSTRUCTORS (A Descriptive Study towards Communication Behavior Used by Instructors of Street Kids in* Rumah Perlindungan Anak Yayasan Bahtera (Bina Sejahtera Indonesia) *in* Sukajadi, Bandung)**

By:
Rizkha Mulya Sanjaya

***Student Number* 41810163**

Supervised by:

Oki Achmad Ismail, S.Sos., M.I.Kom.

This study aimed to give detail explanations about Communication Behavior of Street Kids Instructorsin RPA Yayasan Bahtera *in* Sukajadi, Bandung. *The focuses of this study were divided into three micro sub-problems, verbal and non-verbal communication, and the instructor's motive in* RPA Yayasan Bahtera.

The method used in this study was descriptive study towards communication behaviorby using substantive theory of symbolic interaction. The subject of this study was the instructors who instructed the street kids in RPA Yayasan Bahtera. *There were 4 (four) informants selected by using purposive sampling technique. The data were collected from interviews, observation, library research, documentation, and field notes. To test the data validity, this study used the technique of triangulation source data and time, and peer discussion.*

The results showed that there were the exchange of verbal symbols, including the language that was used by the instructors, such as using Sundanese language while guiding and using Bahasa Indonesia *while counseling, non-verbal symbols comprising body languages, appearances, and body contact, and also the past and future motives of the instructors based on the past and future experiences.*

The study concluded that the communication behavior of the instructors was shaped by the communication process which is continuously and regularly through the guiding and counseling program which was held in RPA Yayasan Bahtera.

This study suggested that the instructors should be more capable to understand moods and situations of the street kids. The instructors was also expected tofurther increase the use of body languages such as facial expressions as the functions of them were sharpeners and explainers of communication through the language that was used to give instructions to the kids.

Keywords: *Comunication Behavior, Verbal Communication, Non-Verbal Communication, Motive.*

I. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Rumah Perlindungan Anak (RPA) Yayasan Bina Sejahtera Indonesia (Bahtera) adalah sebuah Lembaga swadaya masyarakat yang program-programnya lebih mengkhususkan pemberdayaan masyarakat terutama anak jalanan di Kota Bandung. RPA yayasan Bahtera didirikan pada tahun 1980-an sebagai wujud kepedulian sekelompok orang yang peduli terhadap masalah-masalah sosial yang terjadi pada kehidupan anak jalanan. Mereka berupaya untuk memecahkan masalah-masalah sosial tersebut atas dasar kemauan dan kemampuan yang terbatas, bantuan diberikan terhadap gelandangan dengan cara memberikan rumah dan modal kecil untuk berdagang air mineral, rokok, tisu dan lain-lain. Namun, kegiatan ini tidak berhasil karena kurang matangnya perencanaan yang akan dijalankan, sehingga kegiatan ini hanya bersifat *charity.*

Kelompok ini kembali mengadakan kegiatan pada tahun 1992, dengan memberikan pelayanan pendidikan, berupa bimbingan kelompok belajar bagi pekerja anak, anak rawan putus sekolah, dan anak yang masih sekolah di daerah margahayu. Pada tahun 1995 kelompok ini bergabung dengan aksi IPEC Muhammadiyah yang salah satu desa binaannya terletak di wilayah Cibolerang dan Margahayu, kegiatan ini menjangkau 300 pekerja anak. Kemudian kelompok tersebut membentuk Yayasan Bahtera pada tanggal 27 Oktober 1995. Yayasan Bahtera senantiasa berupaya mengatasi berbagai permasalahan sosial terutama permasalahan anak jalanan dan buruh anak di bawah usia 18 tahun. Program yang lebih mengarah kepada pemberdayaan anak jalanan dan bruh anak tersebut dilakukan melalui:

1) Pendidkan dasar setingkat Sekolah Dasar dan Menengah serta literasi jalanan
2) Keterampilan dasar yang meliputi: menyablon, membatik, menjahit, komputer, pemanfaatan barang-barang bekas, otomotif (montir dan supir mobil)
3) Pelayanan kesehatan dasar
4) Pemberian beasiswa
5) Pemberian bantuan modal alternatif usaha

Kota Bandung merupakan salah satu Kota besar yang terletak di Jawa Barat dan sekaligus merupakan ibu kota propinsi Jawa Barat. Sebagai salah satu kota besar yang berada di Indonesia sudah tentu jumlah penduduknya

sangat padat. Kepadatan penduduk di kota Bandung ini bisa dilihat dari keramaian atau kesibukan sehari-hari warganya yang memenuhi setiap peloksok kota, mulai dari perkantoran, pertokoan, Lembaga Pendidikan hingga jalan-jalan di kota Bandung.

Ramainya aktivitas di jalan-jalan raya kota Bandung menimbulkan kelompok baru yang menggantungkan nasibnya di jalan-jalan besar kota ini. Salah satu komunitas tersebut adalah anak-anak jalanan. Mereka banyak dijumpai di perempatan jalan, juga di tempat-tempat umum. Dengan merebaknya jumlah anak jalanan di Indonesia khususnya anak jalanan yang berada di kota Bandung merupakan salah satu persoalan sosial.

Anak jalanan merupakan kelompok anak yang sering ditemui di sudut-sudut dan perempatan jalanan. Anak jalanan adalah seseorang yang berumur dibawah 18 tahun yang menghabiskan sebagian atau seluruh waktunya di jalanan dengan melakukan kegiatan-kegiatan guna mendapatkan uang atau guna mempertahankan hidupnya. Anak jalanan merupakan sebagian dari anak-anak yang hidup dan tumbuh di jalanan tanpa ada pemantauan dan tumbuh secara mandiri. Kehidupan anak jalanan bagi sebagian anak jalanan mempunyai dampak yang positif misalnya anak menjadi tahan kerja keras karena sudah terbiasa kena panas dan hujan, anak jalanan bisa belajar bekerja sendiri, bertanggung jawab dan membantu ekonomi orangtuanya Penanganan pemerintah dalam menangani anak jalanan dan pemenuhan hak-hak pola pengasuhan anak yang kurang baik di keluarga masih kurang memadai. Sementara razia-razia yang dilakukan oleh petugas secara nyata melanggar hak-hak anak untuk mendapatkan perlindungan dari tindakan penggarukan.

Menurut salah seorang pendamping di RPA Yayasan Bahtera program atau metode yang telah diberikan kepada anak agar mereka mampu bertingkah laku sesuai dengan norma masyarakat ini sangat sulit untuk diperbaiki, meskipun program ini tetap berjalan itu membutuhkan proses yang lama. Menurutnya lingkungan tempat anak hidup ini mempengaruhi anak dalam bertingkah laku, dan kondisi-kondisi yang mereka rasakan dari lingkungan menjadikan anak bertindak keras khususnya dalam perilaku yang agresif, sehingga pihak RPA Yayasan Bahtera merasa kesulitan untuk mengintervensi penurunan tingkat agresi pada anak jalanan tersebut. Bahkan dari data bulanan yang dibuat oleh RPA Yayasan Bahtera sendiri menunjukan

bahwa <60% anak-anak binaannya mengalami kasus eksploitasi anak dan penganiyayaan, terutama pada anak jalanan usia remaja dari 13-18 tahun. Tindakan kekerasan atau agresif sangat sering di jumpai pada anak-anak jalanan usia tersebut mulai dari pelaku sampai menjadi korban.

Hal inilah yang melatar belakangi terbentuknya Rumah Perlindungan Anak Yayasan Bahtera didasari atas munculnya permasalahan yang ada pada kelompok anak jalanan di Jawa Barat khususnya di kota Bandung, permasalahan yang timbul yaitu masalah Pendidikan, sosial, ekonomi, dan masalah lainnya sehingga membutuhkan dukungan kelompok. Begitu pula yang dilakukan di Yayasan Rumah Perlindungan Anak Bahtera dengan memberikan dukungan bertujuan dengan pendekatan kepada anak melalui pendekatan jalanan (*street based*), *community based* dan *open house* untuk memberikan pendidikan dan keterampilan pada anak. Anak-anak diajarkan tentang bagaimana menulis, membaca dan berhitung. Selain itu anak-anak juga diperkenalkan juga norma-norma, nilai-nilai moral serta etika agar anak dapat menyesuaikan diri dalam kehidupan sehari-hari dan mampu bertingkah laku sesuai dengan norma masyarakat.

2. Rumusan Masalah Makro

Peneliti merumuskan pertanyaan makro yaitu: "Bagaimana Perilaku Komunikasi Pendamping Anak Jalanan di Rumah Perlindungan Anak Yayasan Bina Sejahtera Indonesia (BAHTERA) di Sukajadi Kota Bandung?"

3. Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **komunikasi verbal** yang digunakan oleh pendamping anak jalanan?
2. Bagaimana **komunikasi nonverbal** yang digunakan oleh pendamping anak jalanan?
3. Bagaimana **motif** yang melatar belakangi perilaku yang digunakan oleh pendamping anak jalanan?

II. Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam definisi yang dikemukakan Bogdan dan Taylor (1975 : 5) seperti yang dikutip dalam buku Lexy J Moelong bahwasannya: "Pendekatan kulitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistich (utuh).Dalam hal ini tidak boleh mengisolasikan individu atau organisasi kedalam variable tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moelong, 2007:4)".

Definisi mengenai penelitian deskriptif juga dijelaskan oleh Sukmadinata dimana:

"Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006 : 72)".

Dalam melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan dalam penelitian, agar penelitian dapat berjalan dengan lancar, baik dan sistematis.

Menurut Jonathan Sarwono pengertian desain penelitian memiliki pengertian sebagai berikut:

"Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan penelitian yang menentukan serta menetukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan."

III. Pembahasan

1. Penggunaan Komunikasi Verbal Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa temuan tentang penggunaan komunikasi verbal dalam interaksi komunikasi pembina anak jalanan di RPA Yayasan Bahtera. Munculnya perilaku komunikasi yang ditunjukan para pembina ketika sedang berbicara dengan anak jalanan. Pendamping disini tidak ingin disebut sebagai pembina melainkan sebagai pendamping. Agar dapat terbentuknya suatu kedekatan antara pendamping dengan anak jalanan dan agar pendamping dapat memahami dan mengerti apa mau anak, dengan memposisikan diri sebagai murid dan anak diposisikan sebagai guru. Hal itu dimaksudkan agar para pendamping mampu menggali informasi tentang anak mengapa dia bisa menjadi anak jalanan. Para pendamping ingin mengetahui apa yang menyebabkan anak itu bisa hidup dijalanan Karena ada suatu kedekatan yang bisa terbentuk antara pendamping dan anak jalanan agar para pendamping dapat lebih dekat dan bisa lebih memahami anak jalanan, disini para pendamping seakan memiliki "Benang Merah" ketika berbicara dengan anak yang sedang mempunyai masalah.

Hal tersebut terlihat ketika pendamping mengajak anak yang sedang mempunyai masalah untuk konseling diruangan khusus yang disediakan oleh pendamping yang hanya ada satu pendamping dan anak tersebut. Dengan nada yang lemah lembut dan perjanjian bahwa pendamping tidak akan menceritakan kepada siapapun atas izin anak.

Dalam memberikan arahan-arahan kepada anak, pendamping bersikap santai dan berbahasa dengan ucapan yang mudah dimengerti oleh anak. Cara tersebut dimaksudkan agar anak dapat menerima apa

yang diarahkan pendamping dan nyaman saat berada di RPA Yayasan Bahtera. Dengan cara tersebut anak akan merasa nyaman dan betah untuk berada di RPA Bahtera sehingga dapat mengurangi waktu untuk di jalanan.

Setelah peneliti mengamati, dengan melakukan observasi dan mewawancarai beberapa informan penelitian, peneliti menemukan beberapa hal yang peneliti telah ungkapkan pada pembahasan sebelumnya di hasil penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan adanya dua poin penting yang menjadi perilaku komunikasi pendamping di RPA Yayasan Bahtera dalam hal penggunaan komunikasi verbal, yaitu bahasa :

a. Bahasa Sunda
b. Bahasa Indonesia

a. Penggunaan Bahasa dalam Komunikasi Verbal Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang peneliti lakukan, penggunaan bahasa yang digunakan oleh para pendamping pada saat melakukan kegiatan keterampilan seperti menyablon, belajar membuat gantungan kunci dengan anak jalanan adalah dengan bahasa Sunda, karena bahasa keseharian anak jalanan ialah dengan menggunakan bahasa Sunda keseharian mereka yang tidak tertata.

Saat suasana santai dan sedang melakukan kegiatan keterampilan menyablon, para pendamping biasanya sering bercanda-canda dengan anak. Bercanda tersebut dilakukan semisal berledek-ledekan, membahas kejadian-kejadian lucu saat mereka berada dijalanan. Selain itu bahasa Sunda yang terkenal dengan banyolan-banyolannya pun dilakukan oleh salah satu informan penelitian yakni Faisal atau yang biasa disebut Kang Faisal.

Perilaku komunikasi dalam penggunaan komunikasi verbal ini berbeda ketika para pendamping sedang berbicara dengan anak yang sedang ada masalah atau ketika sedang konseling dengan anak, pendamping menggunakan bahasa Indonesia dengan cara berbicara lemah lembut dan baik-baik, agar anak dapat mengerti apa yang di ucapkan oleh pendamping. Kang Faisal sebagai pendamping disini mengungkapkan bahwa adanya penggunaan bahasa Sunda dan bahasa Indonesia ketika sedang berbicara dengan anak.

Jadi berdasarkan hal tersebut memang benar-benar peneliti temukan saat berada di lapangan. Penggunaan bahasa yang tepat dengan melihat situasi dan kondisi di lapangan akan sangat menentukan keakraban pendamping dengan anak. Saat kondisi dan situasi sedang melakukan pendampingan diperlukan bahasa Indonesia yang baik agar anak dapat mengerti apa yang diucapkan oleh pendamping, sedangkan dalam situasi dan kondisi santai diperlukan bahasa Sunda keseharian anak untuk menyesuaikan sebagai langkah pendekatan dan kegiatan yang tentunya bosan dengan dan kegiatan

yang mereka lakukan setiap harinya untuk mengurangi jam pergi ke jalanan.

Tak luput dari penggunaan bahasa yang tidak baik, terkadang pendamping juga mencontohkan dengan menggunakan bahasa yang baik meskipun memerlukan proses yang cukup lama, karena pendamping disini tidak mengajarkan dengan ketegasan melainkan dengan kesabaran yang bertujuan semata-mata agar anak dapat berbicara sopan dan bisa menghargai yang lebih tua. Agar anak dapat menemukan nilai-nilai etika dalam hidupnya.

Yang peneliti tangkap dari apa yang terjadi di lapangan, pendamping harus dapat menjadi sahabat, orang tua, sekaligus teman yang akrab. Untuk itu diperlukan bahasa yang baik, benar serta tepat sesuai dengan kondisi anak, agar anak dapat merasa nyaman dan akrab dengan pendamping. Apabila sudah merasa akrab dengan pendamping, anak akan mudah untuk dipahami, sehingga proses pendampingan pun berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Penggunaan Komunikasi Non Verbal Pendamping di RPA Yayasan Bahtera

Sebagaimana dalam hal berkomunikasi, proses komunikasi tidak cukup dilakukan hanya melalui komunikasi verbal, tapi tetap diharuskan menggunakan bahasa non verbal. Bahkan dalam beberapa penelitian, dalam proses komunikasi, komunikasi non verbal lah yang banyak dilakukan oleh manusia saat berkomunikasi. Dalam hal ini, peneliti pun menemukan penggunaan komunikasi non verbal dalam interaksi yang dilakukan oleh pendamping dalam mendampingi anak jalanan di RPA Bahtera.

Peneliti meneliti bagaimana komunikasi non verbal dengan cara observasi langsung saat berada di lapangan dan mewawancarai beberapa pembina sebagai informan penelitian. Peneliti menemukan beberapa hal umum yang bisa peneliti angkat dalam karya ilmiah ini. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menemukan adanya dua poin penting yang menjadi perilaku komunikasi dalam menggunakan komunikasi non verbalnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bahasa Tubuh
2. Penampilan Fisik
3. Sentuhan

3. Motif yang Melatari Perilaku Komunikasi Pembina di Inabah XV

Peneliti mengangkat motif yang melatari perilaku komunikasi dari para pendamping dikarenakan dapat dikatakan hal yang cukup penting. Hal tersebut karena motif merupakan suatu hal yang mendasari seorang pendamping dalam timbulnya perilaku komunikasi.

Seperti yang diungkapkan pada bab sebelumnya, motif yang peneliti angkat terbagi menjadi dua kategori, yaitu motif masa lalu *(because motive)* yaitu motif yang menunjukkan orientasi masa lalu, dan motif masa depan *(in order to motive)* yaitu motif yang

menunjukan masa akan datang. Kedua motif tersebut melengkapi kajian tentang bagaimana motif yang melatari pendamping dalam berperilaku komunikasi tersebut.

1. Motif Masa Lalu *(Because Motive)*

Motif masa lalu pendamping di RPA Yayasan Bahtera untuk menjadi seorang pendamping karena sejak kecil sudah mengenal dunia jalanan berdasarkan pengalaman yang pernah dialami oleh salah seorang pendamping. Dengan pengalaman tersebut seorang pendamping ingin membantu anak jalanan mendapatkan hak untuk pola pengasuhan dari keluarga dengan cara mendekati keluarga anak jalanan

2. Motif Masa Depan *(In Order To Motive)*

Pada sisi lain pendamping di RPA Yayasan Bahtera memiliki motif masa depan yang menjadi dorongan untuk menjadi seorang pendamping di RPA Yayasan Bahtera yakni adanya kesamaan bahwa mereka ingin membantu para anak jalanan dan keluarga mendapatkan layanan sosial seperti penyuluhan pola pengasuhan anak yang baik di keluarga dan pendampingan anak jalanan. Selain itu, motif masa depan pendamping lainnya yaitu untuk menjadi abdi negara bagi masyarakat yang kurang mampu. Terlepas dari itu semua yaitu karena adanya tanggung jawab dan dedikasi yang tinggi sebagai bentuk pekerjaannya sebagai pekerja sosial untuk mendampingi para anak jalanan dan membantu para orang tua anak untuk mendapatkan penyuluhan pola pengasuhan anak yang baik di keluarga.

Kang Faisal pun menegaskan, bahwa "motif" sangat berpengaruh terhadap perilaku komunikasi pendamping dengan anak jalanan. Alasan pendamping mendampingi anak harus benar-benar tulus dari hati mereka agar mereka pun dapat menjalani dengan ikhlas, dan agar anak jalanan pun dapat berhasil untuk tidak turun ke jalanan sehingga anak mampu meraih nilai-nilai etika dalam hidupnya.

IV. Simpulan

1. Komunikasi Verbal Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Pada pesan komunikasi verbal dalam komunikasi pendamping anak jalanan. Perbedaan yang terjadi meliputi simbol-simbol bahasa yang pendamping gunakan ketika berkomunikasi. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan bahasa yang digunakan pendamping ketika berkomunikasi dengan anak menggunakan bahasa Sunda sebagai bahasa utamanya ketika suasana santai ketika sedang melakukan kegiatan seperti belajar bermain alat musik dan lain-lain. Bahasa digunakan oleh pendamping agar anak dapat mengerti apa yang diperintahkan, sehingga akan tercapai perubahan yang positif dari anak. Berbeda ketika pendamping sedang berkomunikasi dengan anak ketika suasana tertentu atau ketika anak sedang melakukan konseling dengan pendamping, pendamping menggunakan bahasa

Indonesia. Hal tersebut dimaksudkan agar anak lebih dapat mengerti apa yang disampaikan oleh pendamping.

2. Komunikasi Non Verbal Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Penggunaan komunikasi non verbal digunakan salah satunya sebagai penunjang kesuksesan komunikasi verbal dan pada penggunaannya, baik komunikasi verbal maupun non verbal tidak dapat dipisahkan antar keduanya. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan adanya dua poin penting yang menjadi perilaku komunikasi pendamping yaitu bahasa tubuh, penampilan fisik, dan sentuhan. Bahasa tubuh digunakan oleh pendamping agar anak dapat mengerti apa yang diucapkan, sehingga anak tidak membatasi diri untuk lebih saling mengenal. Pada bahasa tubuh, ekspresi wajah pendamping saat berinteraksi dengan anak harus terlihat ekspresi wajah yang tenang dan terlihat nyaman dimata anak, pada penampilan fisik pendamping selalu menggunakan busana rapih yang dapat menutup aurat saat melakukan kegiatan, dan sentuhan selalu diberikan oleh pendamping kepada anak dengan mengusap-usap kepala dan pundak anak agar anak merasa lebih tegar dan tetap bersemangat menjalani hidup.

3. Motif yang melatari Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Motif yang melatar belakangi perilaku komunikasi pendamping dalam mendampingi anak terbagi menjadi dua, yaitu motif masa lalu *(because motive)* yaitu motif dimana pendamping merupakan pekerja sosial mendorong pendamping berperilaku komunikasi tersebut. Sedangkan motif masa depan *(in order to motive)* yaitu dimana adanya keinginan pendamping membantu anak memperoleh nilai-nilai etika, melindungi anak-anak, dan tanggung jawab serta dedikasi tinggi sebagai pendamping di RPA Yayasan Bahtera.

1. Perilaku Komunikasi Pendamping Anak Jalanan di RPA Yayasan Bahtera

Perilaku komunikasi pendamping dibagi menjadi dua poin penting, yaitu perilaku komunikasi pendamping yang menggunakan komunikasi verbal, dan perilaku komunikasi pendamping yang menggunakan komunikasi non verbal. Selain itu, adanya motif yang melatar belakangi perilaku komunikasi dari seorang pendamping di RPA Yayasan Bahtera.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku :

Ardianto, Elvinaro. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung : Simbosa Rekatama Media

Budayatna, Muhamad, Ganiem. 2012. *Teori Komunikasi Antar Pribadi.* Jakarta: Kencana Predana Media Grup

Devito, A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antar Manusia* (Edisi 5). Tanggerang : Karisma Publishing Group (Bahasa Indonesia)

Efendy, Uhjana Onong. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafah Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti

Fajar Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Herdiansyah, Heris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Salemba Humanika

Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Kerfas H. G. 2012. *Buku Cerdas EYD Bahasa Indonesia*. Yogyakarta : ChivitaBooks

Kuswarno Engkus. 2009. *Metode Penelitian fenomenologi* Pengemis di Kota Bandung : Widya Padjadjaran

Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Morisan. 2013. *Psikologi Komunikasi.* Bogor : Ghalia Indonesia

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.* Bandung : Remaja Rosdakarya

Mulyana Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Rosdakarya

Ruslan, Rosadi. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sobur, Alex. 2013. *Filsafat Komunikasi (Tradisi dan Metode Fenomenologi).* Bandung : Rosdakarya.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung

2. Penelusuran Data Skripsi :

Ria Dwi Mutiara. 2013. *Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata (Studi Kasus Mengenai Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen Di Dukomsel Kota Bandung).* Bandung: Universitas Komputer Indonesia.

Suardi. 2014. *Perilaku Komunikasi Dalang Sandiwara (Studi Fenomenologi Dalang Sandiwara (Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku KomunikasiDalang Sandiwara Di Kecamatan Patrol Kabupaten Indramayu).* Bandung: Universitas Komputer Indonesia.

Bastian Lasamahu, Yohanis. 2013. *Perilaku Komunikasi Mahasiswa Papua (Studi Interpretatif dengan Pendekatan Interaksionisme Simbolik Mengenai Perilaku Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Wamena di Tengah Masyarakat Sunda Kota Bandung).* Skripsi: Universitas Komputer Indonesia.

3. Sumber Lain

Data profil Yayasan Bahtera 2015