

# Interelasi Manajemen Emosi Komunikasi dan Prinsip Kepatutan Sebagai Jembatan Jurang Komunikasi

Rosmawaty H. Pandjaitan

Universitas Mercu Buana

Jl. Menteng Raya No. 29, Jakarta Pusat 10340

Email: rossajeffrey@gmail.com

**Abstract:** *Uncontrolled emotion can cause communication gap in human communication. This gap can also be transmitted from individual to group, regional, and even organizational. If mass media facilitates the transmission, the gap will be wider in short time, and often raises a legal problem. This article aims to: 1) reconstruct the understanding of the interrelation between communication emotion management and propriety principles as the bridge of communication gap, 2) unveil and describe various examples of communication gap using Herbert Blumer's symbolic interaction perspective. The Whirlpool Communication Theory and its model is used to simplify the explanation and reconstruction of understanding.*

**Keywords:** *communication gap, emotion, interrelation*

**Abstrak:** *Emosi yang kurang dikendalikan dapat menjadi jurang bagi komunikasi manusia. Bukan hanya itu, jurang komunikasi tersebut dapat ditularkan, dari bersifat personal menjadi kelompok, kedaerahan bahkan organisasi. Apabila ada saluran media massa yang memfasilitasi proses penularan tersebut, dalam waktu singkat jurang komunikasi akan semakin lebar dan sering bermuara pada persoalan hukum. Artikel ini bertujuan untuk: 1) merekonstruksi pemahaman tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi, 2) mengungkap dan mendeskripsikan berbagai wujud nyata jurang komunikasi, dengan menggunakan perspektif interaksi simbolik Herbert Blumer. Model dan Teori Komunikasi Whirlpool digunakan untuk mempermudah penjelasan dan rekonstruksi pemahaman.*

**Kata Kunci:** *emosi, interelasi, jurang komunikasi*

Setiap tebing yang menjulang secara vertikal pasti memiliki jurang sebagai batas tebing. Ada jurang yang sangat dalam dan terjal hingga dasarnya sulit untuk dilihat oleh kasat mata biasa, ada juga yang landai dan tidak terjal. Ada yang dipenuhi dengan bebatuan, ada juga yang dipenuhi dengan air. Itulah sebabnya, tidak semua jurang mampu dilalui oleh kaki biasa manusia. Butuh banyak hal untuk dapat melalui/menyeberangi sebuah jurang yang dalam. Mulai dari ilmu pengetahuan seperti teknologi yang canggih, sampai uang,

waktu, tenaga, maupun kesabaran, dan lain sebagainya.

Sama halnya dengan jurang dalam ilmu komunikasi, atau “jurang komunikasi” (JK), yang juga merupakan salah satu faktor penghambat dalam komunikasi. Ada yang bersifat abstrak, ada juga yang nyata. Ada yang dalam dan curam, serta tertutupi banyak unsur, ada juga yang dangkal hingga dasarnya pun masih dapat diketahui. Itulah sebabnya, tidak semua JK dapat diseberangi, dan dibuat jembatannya.

Tulisan ini bertujuan untuk, *pertama*, mendapatkan sejumlah pemahaman yang mampu mengungkap dan mengonstruksi JK dan Jembatan Jurang Komunikasi (JJK), serta tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK melalui paradigma konstruktivis dan perspektif interaksi simbolik Herbert Blumer. *Kedua*, menjelaskan konsep dan model JK, JJK, serta interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool*.

Menurut Schramm, sebagaimana dikutip oleh Mulyana & Rakhmat (2003, h. 2), Julius Caesar juga pernah berupaya membangun jembatan bagi Roma, sehingga akhirnya Roma dapat mengendalikan siapa dan apa yang akan melintasi jembatan tersebut. Bahkan berkat jasa membangun jembatan tersebut, dan untuk memperingati upaya pembangunan jembatan tersebut, Caesar yang saat itu menjadi seorang Kaisar memperoleh gelar Pontifex, yaitu gelar yang biasanya diberikan pada para Pendeta Tinggi di Roma. Pada saat dua cabang Gereja Kristen berlomba untuk berkuasa, dan dimenangkan oleh *Pontiff* Roma, sejak saat itu *Pontiff* Roma disebut "*Pontifex Maximus*". Jadi, gelar *Pontiff* tidak dapat dipisahkan dari konsep pembangunan jembatan.

Di bawah payung paradigma konstruktivis, penulis berasumsi bahwa: *pertama*, adanya emosi dalam diri manusia, dan prinsip kepatutan dalam lingkungan sosial manusia, merupakan faktor-faktor dilakukannya proses komunikasi. Itulah sebabnya dalam setiap komunikasi pasti ada emosi komunikasi sebagai tampilan ekspresi

emosi diri dari masing-masing pelaku komunikasi. Hal ini juga dijelaskan oleh Sarwono (2009, h. 189), bahwa kata-kata dan ucapan-ucapan orang selalu mengandung perasaan-perasaan, selain isi berita/fakta yang sesungguhnya. Sebaliknya, ledakan-ledakan emosi tidak dapat lepas dari informasi yang terkandung di dalamnya. Contoh, pada saat kita sedang bercerita kepada sahabat kita tentang pengalaman berlibur ke suatu tempat, kadang-kadang kita juga menyatakan beberapa perasaan kecewa dan marah tentang suatu peristiwa lain yang terjadi.

*Kedua*, baik emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan, merupakan faktor pelengkap kehidupan manusia dan merupakan satu kesatuan dengan manusia. Artinya, selama ada kehidupan dan selama manusia hidup, baik emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan, merupakan faktor yang akan selalu menyatu dengan manusia. Selain itu, tidak ada manusia yang dapat hidup tanpa emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan. Menurut Rene Descartes (1596–1650), sejak lahir manusia sudah mempunyai setidaknya enam "emosi dasar" yaitu: cinta, kegembiraan, keinginan, benci, sedih, dan kagum. Sedangkan menurut Magda Arnold, Albert Ellis, Stanley Schachte, dan Jerome Singer, yang memperkenalkan Teori Kognitif (*Cognitive Theory*), menjelaskan bahwa emosi merupakan interpretasi kognitif dari rangsangan emosional (baik dari luar maupun dalam tubuh). Adapun emosi dasar manusia yaitu: marah, enggan, berani, kecewa, hasrat, putus asa, takut, benci, berharap, cinta, dan sedih (Sarwono, 2009, h. 126-129).

Prinsip kepatutan adalah, segala macam

bentuk aturan, norma, nilai-nilai, dan tata kelakuan yang telah disepakati bersama dan menjadi prinsip dasar ukuran tentang patut tidaknya manusia dalam suatu lingkungan interaksi sosial. Horton & Hunt (1984) mendefinisikan norma (*norm*) sebagai patokan perilaku. Norma statis adalah suatu ukuran perilaku aktual, sedangkan norma budaya menyatakan perilaku yang diharapkan dalam kebudayaan (h. 86). Nilai-nilai (*value*), merupakan gagasan tentang apakah suatu pengalaman penting atau tidak penting (Horton & Hunt, 1987, h. 87), sedangkan tata kelakuan (*mores*) merupakan gagasan yang kuat mengenai benar dan salah yang menuntut tindakan tertentu dan melarang tindakan yang lain. Tata kelakuan bisa diberi sanksi oleh agama dan diperkuat dengan membuatnya menjadi hukum (Horton & Hunt, 1984, h. 85).

Namun ironisnya, tidak ada satupun manusia yang benar-benar layak disebut patut. Selain tidak selamanya manusia mampu berkomunikasi secara patut, terkadang juga ada benturan prinsip kepatutan dalam diri seorang manusia. Itulah sebabnya sering terjadi salah persepsi (*misperception*), salah komunikasi (*miscommunication*), salah pengertian (*misunderstanding*), bahkan stres, yang akhirnya dapat menjadi JK, baik bagi diri sendiri maupun bagi lingkungan sosial. Menurut Sarwono (2009, h. 235), norma sosial yang menjadi salah satu bentuk prinsip kepatutan di lingkungan sosial juga sering menimbulkan tekanan psikis. Apa lagi bila norma-norma sosial tersebut sering secara cepat berubah-ubah, sehingga banyak pihak yang sering merasa terombang-ambing, bahkan akhirnya tidak yakin dengan diri

sendiri termasuk dengan masa depan. Menurut Goleman, seperti dikutip Sarwono (2009, h. 136), seseorang yang mampu mengendalikan emosinya sesuai dengan situasi dan kondisi merupakan salah satu ciri orang dengan EQ (*Emotional Quotient*) yang tinggi. Sedangkan menurut Flora Davis, sebagaimana dikutip oleh Mulyana & Rakhmat (2003, h. 112), situasi dan suasana hati (*mood*) juga memengaruhi jarak.

## PEMBAHASAN

### **Interelasi Manajemen Emosi Komunikasi dan Prinsip Kepatutan sebagai JK dari Perspektif Interaksi Simbolik Herbert Blumer**

Menurut Kasali (2005, h. 32), manajemen dalam konteks strategi mempunyai peran untuk membantu perusahaan dalam melakukan penyesuaian dengan perubahan-perubahan dalam suatu lingkungan usaha. Demikian halnya dengan pengertian manajemen dalam konteks ini yaitu, sebagai strategi yang berperan membantu seseorang dalam melakukan penyesuaian–penyesuaian emosi, emosi komunikasi, dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi dengan perubahan-perubahan dalam suatu lingkungan sosial.

Sedangkan yang dimaksud dengan interelasi seperti yang dikatakan oleh Buckley, sebagaimana dikutip oleh Cutlip, Center, dan Broom (2005, h. 194), yaitu bahwa interelasi merupakan pendekatan yang menekankan peran utama komunikasi dalam sistem sosial dan prinsip fundamental bagi analisa sistem kompleks yang modern, sebab interelasi juga mencirikan sistem yang tinggi, yang semakin bergantung pada transmisi informasi. Dengan

demikian, ada beberapa elemen penting dalam “interelasi” yang dapat dipahami, yaitu: 1) Pendekatan yang menekankan peran utama komunikasi dalam sistem sosial; 2) Prinsip fundamental bagi analisa sistem kompleks; 3) Sistem yang tinggi dan bergantung pada transmisi informasi. Tiga elemen inilah yang dipakai sebagai alat bantu untuk mendapatkan pemahaman dan penjelasan tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK.

Mengenai emosi komunikasi, perlu lebih dahulu berangkat dari pengertian emosi. Menurut Sarwono (2009, h. 124), emosi adalah hasil dari reaksi penilaian (positif atau negatif) yang kompleks dari sistem syaraf seseorang, baik terhadap rangsangan yang datang dari dalam diri maupun dari luar. Secara etimologis, kata “emosi” berasal dari bahasa Perancis (*emotion*), dan bahasa Latin (*emovere*; “e” yaitu *ex* = keluar, dan “*movere*” = bergerak, berarti “bergerak keluar”) (Sarwono, 2009, h. 125). Sedangkan menurut Irwanto (2002, h. 216):

Emosi atau biasa disebut sebagai aspek afektif, merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi sikap atau perilaku manusia, termasuk kemampuan berelasi, mengendalikan diri, maupun berempati, bersama dua aspek penting lainnya yaitu, aspek struktur kognitif (proses mental seperti berpikir, berpersepsi, dan mengolah pengetahuan), dan aspek struktur konatif (nalar psikomotorik).

Penjelasan lain tentang emosi juga dapat diperoleh dari Rakhmat (1991, h. 74) sebagai berikut:

Emosi mewarnai cara berpikir manusia, sehingga sesungguhnya manusia tidak pernah dapat berpikir betul-betul objektif, sebab sulit untuk mengesampingkan emosi, terutama bila emosi tersebut sudah mencapai intensitas yang begitu tinggi dan cenderung menjadi sebuah tekanan

emosi (stress), yang akhirnya akan membuat manusia sulit untuk berpikir efisien.

Selain itu Rakhmat juga mengutip pendapat Coleman yang mengatakan:

Takut mungkin melebihi-lebihkan kesulitan persoalan dan menimbulkan sikap resah yang melumpuhkan tindakan; marah mendorong tindakan impulsif dan kurang dipikirkan; dan kecemasan sangat membatasi kemampuan manusia dalam melihat masalah dengan jelas atau merumuskan kemungkinan pemecahan. (Rakhmat, 1991, h. 74)

Sarwono (2009, h. 131) juga menjelaskan tentang beberapa ciri perubahan fisik pada saat seseorang emosi, seperti sebagai berikut:

Emosi yang kuat pada umumnya akan diikuti dengan perubahan-perubahan pada tubuh, seperti: pada saat marah maka peredaran darah akan semakin bertambah cepat ataupun pupil mata akan membesar, pada saat terkejut maka denyut jantung akan bertambah cepat, pada saat kecewa maka cara menarik nafas akan panjang, pada saat tegang selain liur akan cenderung mengering juga biasanya pencernaan akan terganggu ataupun akan mencret-mencret, dan pada saat takut maka selain liur akan cenderung mengering juga biasanya bulu roma akan berdiri, dan lain sebagainya.

Tidak semua manusia mampu menyimpan emosi mereka secara rapat-rapat di dalam dirinya sendiri. Banyak yang lebih memilih untuk mengekspresikan emosi mereka, baik secara verbal maupun nonverbal. Ekspresi emosi inilah yang menghasilkan emosi komunikasi.

Jadi, emosi komunikasi merupakan totalitas dari ekspresi emosi yang dikonstruksi melalui serangkaian simbol-simbol komunikasi, baik secara verbal maupun non verbal, terencana maupun tidak terencana. Dengan demikian, setiap emosi yang diekspresikan melalui proses komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, pasti

menghasilkan emosi komunikasi. Namun akibat tidak semua emosi dapat diekspresikan secara jelas dan tepat, serta tidak semua ekspresi emosi terencana dengan baik, konstruk emosi komunikasi juga akhirnya ada yang tidak jelas (samar-samar ataupun abu-abu) dan tidak tegas, bahkan ada juga yang tidak terkendali (*uncontrol*). Bila hal ini terjadi, sudah pasti ada banyak masalah yang akhirnya akan timbul. Meski dapat direkonstruksi, baik melalui media tatap muka maupun media massa, namun karena salah satu sifat komunikasi ialah *irreversible*, tentu saja apa yang sudah dikomunikasikan tidak dapat ditarik kembali.

Hal lain yang berhubungan dengan JK yaitu “prinsip kepatutan”. Sering kita dengar dan ketahui, akibat “tidak patut” atau tidak memperhatikan “prinsip kepatutan”, maka seseorang akan menerima sanksi, mulai dari sanksi moral, materi, maupun fisik. Seperti tidak diajak bicara, dihina, didenda, dipecat, dipukul, dipenjara, bahkan sampai dihukum mati. Pada intinya, siapapun yang tidak mampu “patut” atau tidak memperhatikan prinsip kepatutan sudah pasti akan menerima banyak sanksi, cepat ataupun lambat.

Adapun tentang perspektif interaksi simbolik memiliki konsep sebagai berikut: *pertama*, tentang konsep “Diri” (*Self*). Menurut Blumer (dalam Veeger, 1993, h. 224), manusia merupakan “organisme yang sadar akan dirinya” (*an organism having a self*), sekaligus juga objek dari pikirannya sendiri, sehingga semua perbuatan manusia dapat diorganisir. Maka interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan dapat menjadi JJK tergantung pada objek

dari pikiran manusia itu sendiri, sebab semua perbuatan manusia dapat diorganisir. Jadi, baik emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan juga dapat diorganisir sebagai JJK.

*Kedua*, tentang konsep “perbuatan” (*action*). Blumer dalam Veeger (1993, h. 225) menjelaskan sebagai berikut:

Adanya faktor dari dalam diri sendiri (sebagai proses interaksi dengan diri sendiri), sebagai faktor yang memengaruhi perbuatan manusia, seperti faktor kebutuhan diri sendiri, perasaan diri sendiri, tujuan diri sendiri, *self-image*-nya, dan semua kebutuhan diri sendiri. Jadi, menurut konsep ini, semua diri sendiri merancang perbuatan diri sendiri dan perbuatan tersebut tidak semata-mata reaksi biologis atas kebutuhannya, peraturan kelompoknya, melainkan merupakan konstruksi diri sendiri, sehingga manusia disebut konstruktor atas kelakuannya sendiri.

Maka dapat dikatakan bahwa interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan dapat menjadi JJK karena adanya faktor dari dalam diri sendiri (sebagai proses interaksi dengan diri sendiri), yang memengaruhi perbuatan diri sendiri, seperti faktor kebutuhan diri sendiri, perasaan diri sendiri, tujuan diri sendiri, *self-image*-nya, dan semua kebutuhan diri sendiri. Interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK terwujud karena dikonstruksi oleh manusia itu sendiri.

*Ketiga*, tentang konsep “objek”, yang dijelaskan oleh Blumer (dalam Veeger, 1993, h. 225-226) sebagai berikut:

Ada tiga sifat objek, yaitu sebagai berikut: 1) bersifat fisik, 2) bersifat abstrak, 3) bersifat pasti. Jadi, inti hakikat objek-objek tidak ditentukan oleh ciri-ciri intrinsik objek itu sendiri, melainkan oleh minat orang dan arti yang dikenakan kepada objek-objek itu sendiri. Sebagai contoh tentang inti hakikat objek kursi, dapat bersifat sebagai tempat duduk dapat juga menjadi alat untuk menghantam kepala seseorang. Itulah sebabnya, tidak hanya perbuatan yang harus dilihat sebagai



konstruksi, objek-objek juga mempunyai corak yang sama.

Jadi dari konsep “objek” Blumer ini dapat dikatakan bahwa interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK bersifat abstrak, selain sebagai “objek konstruksi”, juga sesungguhnya merupakan “konstruk” yang dihasilkan melalui proses konstruksi dan objektifikasi. Selain sebagai sebuah proses interaksi, juga merupakan hasil dari proses interaksi, dan merupakan hasil dari proses-proses sebelumnya, dan akan menghasilkan proses-proses berikutnya. Jadi, ada hubungan sebab akibat yang bersifat simultan dalam proses interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK.

*Keempat*, Blumer (dalam Veeger, 1993, h. 226) juga menjelaskan tentang konsep “Interaksi Sosial” (*Social Interaction*), yaitu setiap manusia akan selalu berupaya mengartikan dan menafsirkan gerak-gerak orang lain dan akan bertindak sesuai dengan arti tersebut, sehingga membentuk suatu aksi bersama yang menjembatani mereka. Berdasarkan penjelasan ini dapat dipahami bahwa interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK (1) sesungguhnya merupakan hasil dari berbagai proses interaksi yang bersifat kompleks dan dapat berkembang menjadi semakin kompleks akibat berulang kali diproses, (2) lebih dikarenakan adanya upaya mengartikan dan menafsirkan gerak-gerak emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan pihak lain, serta karena adanya upaya akan bertindak sesuai dengan arti yang dipahami tersebut, untuk membentuk

suatu aksi bersama yang menjembatani emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan mereka. Dengan demikian dapat dipahami bahwa proses interaksi sosial merupakan faktor yang penting dalam berbagai proses emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan sebagai JJK.

*Kelima*, tentang konsep “*joint action*”, Blumer (dalam Veeger, 1993, h. 226) menjelaskan sebagai berikut:

Aksi kolektif lahir karena adanya “penyesuaian dan penyerasian” perbuatan masing-masing manusia yang dicocokkan, diserasikan, dan disesuaikan satu sama lainnya, hingga membentuk suatu realitas sosial, sehingga unsur-unsur tindakan *joint action* bukanlah kebersamaan ataupun relasi-relasi, melainkan “penyesuaian dan penyerasian” yang dileburkan, karena masing-masing pihak mencoba mencari arti maksud dari aksi perbuatan orang lain dan memakainya untuk menyusun kelakuan mereka sendiri.

Mengacu pada penjelasan Blumer tentang konsep “*joint action*” tersebut, maka interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) Bila berulang kali diproses, akan semakin kompleks, hingga pada suatu saat akan:
  - (1) Cenderung kacau dan tidak jelas, sehingga akan muncul “kekacauan dan ketidakjelasan/bias” emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan.
  - (2) Memunculkan “benturan” emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan sebagai JJK.
- 2) Lahir karena adanya “penyesuaian dan penyerasian” dari masing-masing pihak hingga membentuk suatu realitas sosial. Itulah sebabnya dapat juga dipahami

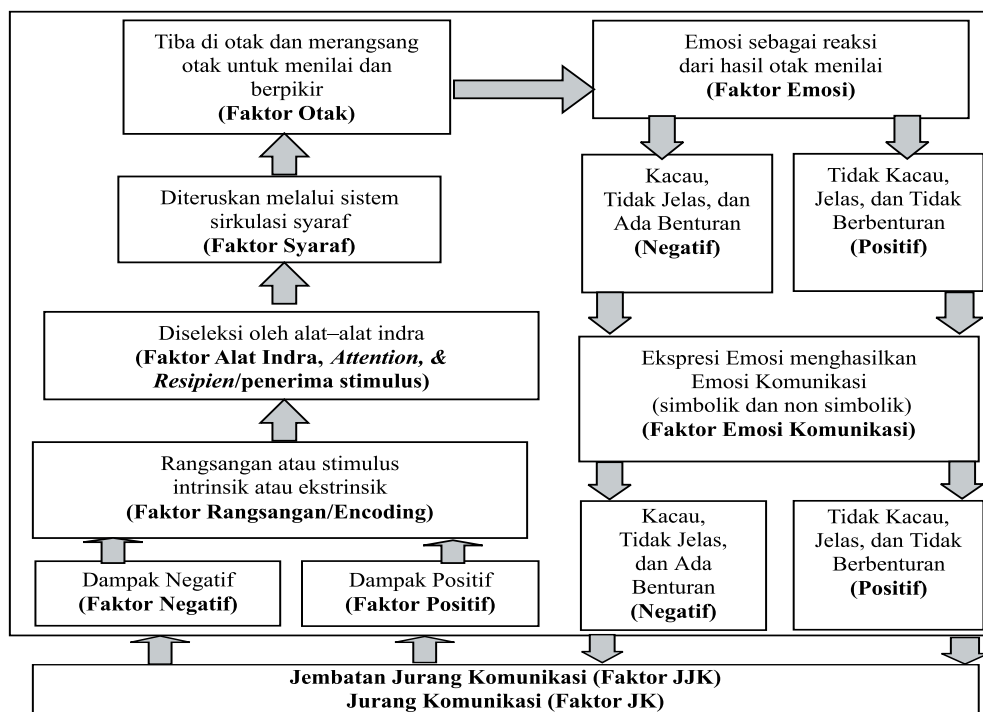
bahwa:

- (1) Pada awalnya semua manusia tidak mahir dalam interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK, termasuk dalam proses emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan sebagai JJK, sehingga butuh proses belajar.
- (2) Kesalahan interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK sama halnya dengan kesalahan emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan sebagai JJK, dan semata-mata bukanlah kesalahan dari diri sendiri tetapi bisa juga akibat kesalahan lingkungan sosial tempat “penyesuaian dan penyerasian” dilakukan.
- (3) Belajar interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan

sebagai JJK merupakan bagian dari proses “penyesuaian dan penyerasian” interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK.

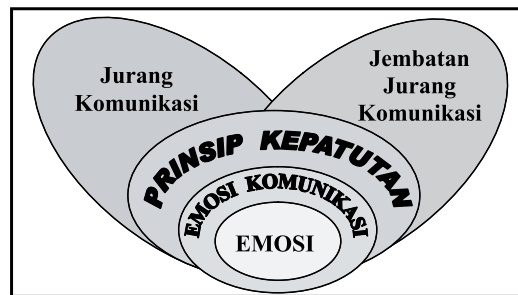
- (4) Kalaupun interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK dapat juga disebabkan oleh adanya kekacauan dalam tahapan proses “penyesuaian dan penyerasian”.
- 3) Melalui sejumlah proses konstruksi sedini mungkin.
- 4) Melalui sejumlah proses manajemen.

Meski penjelasan ini sangat bersifat psikologis, dan prosesnya sulit untuk digambarkan, namun sebagai alat bantu untuk mempermudah penjelasan dan pemahaman bersama, digunakan Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3 sebagai berikut:



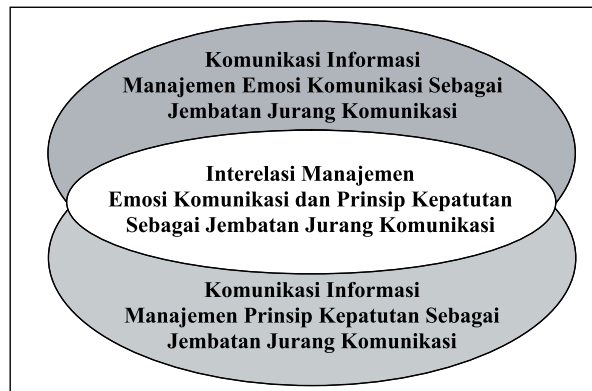
Gambar 1 Faktor-faktor Internal JK dan JJK

Sumber: Olahan penulis



Gambar 2 Emosi, Emosi Komunikasi, dan Prinsip Kepatutan sebagai JK dan JJK

Sumber: Olahan penulis



Gambar 3 Interelasi Manajemen Emosi Komunikasi dan Prinsip Kepatutan sebagai JJK

Sumber: Olahan penulis

### Interelasi Manajemen Emosi Komunikasi dan Prinsip Kepatutan sebagai JJK Melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool*

Bagian pembahasan berikut ini akan diuraikan interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool*. Adapun Model dan Teori ini juga diperkenalkan dengan nama **Teori Pusaran Air** atau *Whirlpool* ataupun **Eddy**, yang meski dalam tiga nama pada dasarnya diasumsikan dan dipahami memiliki arti atau makna yang sama. Teori Komunikasi *Whirlpool* merupakan hasil penelitian tentang Komunikasi Tim Investigasi Bom mengenai pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang barang bukti hasil olah TKP Bom Bali 2002. Itulah sebabnya pembahasan tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan

sebagai JJK melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool* banyak mengambil contoh dari komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002.

Berikut adalah penjelasan tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK dalam komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool*:

*Pertama*, Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool* ini dihasilkan dari hasil penelitian tentang Komunikasi Tim Investigasi Bom, yang diartikan sebagai berikut :

Komunikasi Tim Investigasi Bom adalah komunikasi yang dilakukan oleh para anggota Tim Investigasi Bom tentang prosedur pencarian, prosedur penjelasan, sampai prosedur pembuktian berkekuatan hukum, tentang serangkaian bukti peristiwa bom yang dimaksud (Pandjaitan, 2014, h. 570)



Bila konsep Komunikasi Tim Investigasi Bom ini digunakan sebagai alat bantu pemahaman, maka interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK pada Tim Investigasi Bom menggunakan komunikasi Tim Investigasi Bom yang dilakukan oleh para anggota Tim Investigasi Bom tentang prosedur pencarian, prosedur penjelasan, sampai prosedur pembuktian berkekuatan hukum, tentang serangkaian bukti peristiwa bom yang dimaksud.

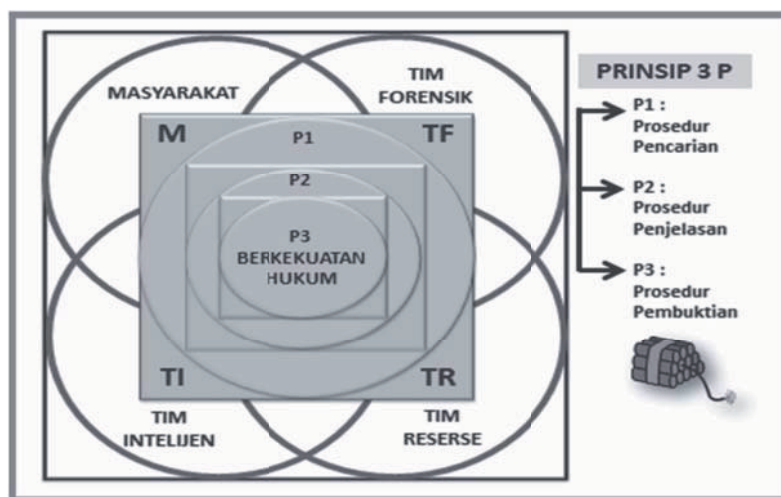
*Kedua*, dalam Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool* juga dijelaskan tentang prinsip “komunikasi 3P” dalam sebuah komunikasi Tim Investigasi Bom. Prinsip “komunikasi 3P” adalah sebagai berikut:

Komunikasi 3P merupakan komunikasi yang dilakukan oleh para anggota Tim Investigasi Bom tentang hal-hal sebagai berikut: **1)** Tentang prinsip **prosedur pencarian**, khususnya mengenai serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi; **2)** Tentang prinsip **prosedur penjelasan**, khususnya tentang serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi; **3)** Tentang prinsip **prosedur pembuktian**, khususnya tentang prosedur

pembuktian berkekuatan hukum mengenai serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi. Jadi, “**komunikasi 3P**” ini bersifat prosedur yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh semua anggota Tim Investigasi Bom tentang prosedur pencarian, prosedur penjelasan, sampai prosedur pembuktian berkekuatan hukum, tentang serangkaian bukti peristiwa bom yang dimaksud. Itulah sebabnya, “**komunikasi 3P**” merupakan “**prinsip**” dalam “**Komunikasi Tim Investigasi Bom**” (Pandjaitan, 2014, h. 570-571).

Bila konsep “komunikasi 3P” digunakan sebagai alat bantu pemahaman, maka interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK pada Tim Investigasi Bom menggunakan prinsip “komunikasi 3P”, khususnya dalam hal-hal sebagai berikut: 1. Prosedur pencarian mengenai serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi, 2. Prosedur penjelasan mengenai serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi, dan 3. Prosedur pembuktian berkekuatan hukum mengenai serangkaian bukti peristiwa bom yang terjadi.

*Ketiga*, Model Komunikasi Prinsip 3P pada Tim Investigasi Bom yang juga merupakan Pola Komunikasi Tim Investigasi Bom, seperti pada gambar 4.



Gambar 4 Model atau Pola Komunikasi Prinsip 3P Tim Investigasi Bom

Sumber: Pandjaitan (2014:572)

Keterangan gambar 4 sebagai berikut:

Gambar “lingkaran” melambangkan:

- 1) Prosedur komunikasi Tim Investigasi Bom sesuai tahapan tiap prosedur
- 2) Sistem komunikasi Tim Investigasi Bom yang menjelaskan adanya hubungan antar tim dalam tiap prosedur
- 3) Proses interaksi simbol-simbol prosedur dalam Komunikasi Tim Investigasi Bom
- 4) Pengintegrasian produk komunikasi Tim Investigasi Bom
- 5) Prinsip 5K (termasuk gambar “bidang wilayah yang terbentuk dari pertemuan dua lingkaran” juga melambangkan Prinsip 5K)

Adapun Prinsip 5K tersebut yaitu:

- (1) Keterpaduan: keterikatan diri selaku anggota tim dengan sesama anggota Tim Investigasi Bom, sehingga tidak melihat diri dari kepentingan sendiri, tetapi lebih karena kepentingan tim, institusi, dan yuridis
- (2) Kesamaan: dalam makna, bahasa, dan informasi
- (3) Kesepakatan: metode berpikir, bahasa, peran dan bentuk *joint action*
- (4) Kesepahaman dalam tahapan prosedur, bahasa, peran, dan *joint action*
- (5) Kesearahan dalam tujuan

Gambar “empat persegi” melambangkan:

- 1) Kerjasama tim, yang melibatkan semua pihak, yaitu Tim Forensik, Tim Reserse, Tim Intelijen, dan juga dukungan masyarakat pada umumnya

2) Empat unsur pelaku komunikasi Tim Investigasi Bom

3) Media, wadah, tempat, sarana, ataupun saluran komunikasi Tim Investigasi Bom bagi tiap prosedur

Gambar “bentuk undag-undagan” melambangkan:

1) Arah komunikasi Tim Investigasi Bom yang semakin lama semakin menuju ke dalam atau bersifat internal, dan cenderung makin bersifat rahasia, sehingga makin tertutup terhadap media dan publik, sampai tiba akhir prosedur pembuktian. Hal ini dimaksudkan, agar tidak mengganggu upaya pengejaran dan penangkapan tersangka pelaku ledakan bom yang terjadi.

2) Jumlah anggota Tim Investigasi Bom yang terus terlibat dalam komunikasi Tim Investigasi Bom, yang menuju pembuktian berkekuatan hukum, semakin lama akan semakin sedikit jumlahnya.

3) Tahapan prosedur yang makin lama makin meningkat, dalam, dan terkonsentrasi pada pembuktian yang berkekuatan hukum.

4) Sifat komunikasi Tim Investigasi Bom yang semakin lama semakin terintegrasi dan terkonsentrasi pada satu arah dan satu tujuan, yaitu pembuktian yang berkekuatan hukum.

5) Tiap tahapan prosedur adalah anak tangga menuju tahapan prosedur selanjutnya.

6) Tiap prosedur adalah pintu gerbang keberhasilan pembuktian berkekuatan hukum, dan tahapan prosedur bagi prosedur lainnya.

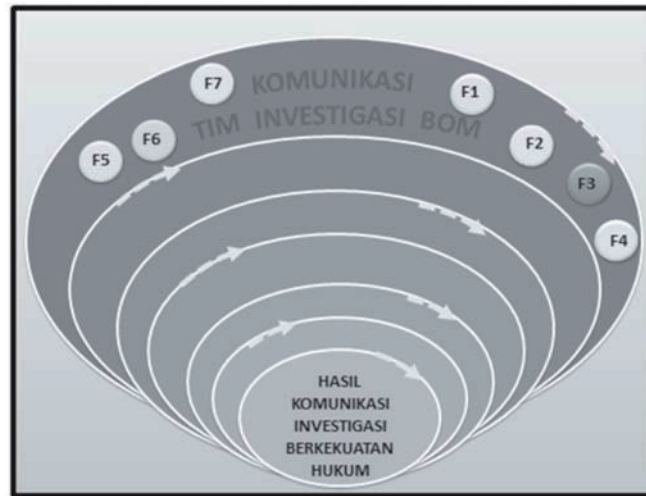
Bila Model Komunikasi Prinsip 3P Tim Investigasi Bom, yang juga merupakan Pola Komunikasi Tim Investigasi Bom, seperti pada gambar 4 digunakan sebagai alat bantu pemahaman dan visualisasi, maka interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK pada Tim Investigasi Bom adalah sebagai berikut:

1. Prosedur komunikasi sebaiknya sesuai tahapan tiap prosedur, dan merupakan sebuah proses interaksi simbol-simbol prosedur, yang juga merupakan cara untuk pengintegrasian produk komunikasi tim. Jadi, sistem komunikasi Tim Investigasi Bom harus juga berfungsi sebagai hubungan antar tim dalam tiap prosedur, dengan memperhatikan prinsip 5K dalam tiap komunikasi Tim Investigasi Bom, seperti: 1) Keterpaduan: keterikatan diri selaku anggota tim dengan sesama anggota Tim Investigasi Bom, sehingga tidak melihat diri dari kepentingan sendiri, tetapi lebih karena kepentingan tim, institusi, dan yuridis; 2) Kesamaan: dalam makna, bahasa, dan informasi; 3) Kesepakatan: metode berpikir, bahasa, peran dan bentuk *joint action*; 4) Kesepahaman dalam tahapan prosedur, bahasa, peran, dan *joint action*; 5) Kesearahan dalam tujuan.
2. Merupakan kerjasama tim yang harus melibatkan empat unsur pelaku komunikasi Tim Investigasi Bom, seperti Tim Forensik, Tim Reserse, Tim Intelijen, dan juga masyarakat pada umumnya.
3. Merupakan media, wadah, tempat,

sarana, ataupun saluran komunikasi bagi Tim Investigasi Bom untuk tiap prosedur.

4. Semakin lama, arah komunikasi Tim Investigasi Bom sebaiknya makin bersifat internal dan rahasia, sehingga makin tertutup dari media ataupun publik, sampai tiba akhir prosedur pembuktian. Hal ini dimaksudkan, agar tidak mengganggu upaya pengejaran dan penangkapan tersangka pelaku ledakan bom yang terjadi.
5. Makin lama dan makin menuju pada pembuktian yang berkekuatan hukum, jumlah anggota Tim Investigasi Bom yang terus terlibat dalam komunikasi Tim Investigasi Bom harus makin sedikit jumlahnya.
6. Namun sebaliknya, makin ke dalam dan terkonsentrasi pada pembuktian yang berkekuatan hukum, tahapan prosedur komunikasi sebaiknya makin meningkat (makin banyak prosedurnya). Selain itu, harus diingat bahwa tiap tahapan prosedur komunikasi adalah anak tangga menuju tahapan prosedur selanjutnya. Jadi, tiap prosedur komunikasi dapat dimaknai sebagai tahapan prosedur bagi prosedur lainnya, dan juga merupakan pintu gerbang keberhasilan pembuktian berkekuatan hukum.
7. Adapun tentang sifat komunikasi, sebaiknya makin lama makin terintegrasi dan terkonsentrasi pada satu arah dan satu tujuan, yaitu pembuktian yang berkekuatan hukum.

*Keempat*, Model Komunikasi *Whirlpool* seperti tampak dalam gambar 5.



**Gambar 5 Model Komunikasi Whirlpool**

Sumber: Pandjaitan (2014:577)

Penjelasan gambar 5:

1. Arus pusaran air yang ditegaskan dengan garis dan tanda panah, sesuai sifat prinsip dari “pusaran air”, menegaskan tentang aliran air yang bergerak berputar (rotasi) dan membentuk spiral. Demikian sifat komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002, mengalir dan berotasi, membentuk spiral. Itulah sebabnya, komunikasi pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang tujuh faktor komunikasi Tim Investigasi Bom harus bagaikan partikel air, bersifat kohesif (terpadu dan terikat secara ketat), dan holistik. Tujuh faktor komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 yaitu:
  - 1) Tentang serangkaian bukti terkait peristiwa bom yang terjadi
  - 2) Tentang interaksional simbolik prosedur atau prosedur interaksi
  - 3) Tentang pengintegrasian dan konsentrasi arah tujuan, bagaikan permainan catur
  - 4) Tentang prinsip 5K dalam kerjasama tim
  - 5) Tentang hubungan internal yang bersifat rahasia sampai tiba akhir prosedur pembuktian
  - 6) Tentang kekuatan hukum
  - 7) Tentang hubungan sebab akibat serta aksi reaksi
2. Setiap pusaran air memiliki gerakan rotasi yang menimbulkan energi besar, sehingga apabila ada suatu benda diletakkan di pusaran, benda tersebut akan segera terhisap ke pusat dasar pusaran setelah berputar-putar terlebih dahulu melalui berbagai putaran. Demikian halnya dengan sifat komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002. Setelah melalui berbagai putaran, dan menimbulkan energi yang cukup besar, sehingga menghisap banyak unsur/elemen/faktor, akhirnya akan bermuara pada satu pusat poros, yaitu hasil investigasi yang berkekuatan hukum. Poros pusaran air adalah tujuan akhir proses komunikasi.
3. Tujuh aliran air yang berotasi dan membentuk spiral diasumsikan sebagai 7

- hari, yang bermakna bahwa komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 dilakukan dalam waktu dan kondisi yang tidak mengenal batas waktu dan kondisi sampai tiba pada hasil investigasi.
4. Semakin menuju pusat poros air, arus dan rotasi pusaran air akan semakin cepat. Demikian halnya dengan Tim Investigasi Bom Bali 2002, semakin menuju atau dekat dengan hasil investigasi, kecepatan komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 akan semakin tinggi dan intens.
  5. Sifat tekanan air di pusaran air diketahui paling kecil ada pada pusat pusaran, dan akan semakin meningkat seiring semakin besarnya diameter jarak pusaran dari pusatnya. Semakin dekat dengan hasil investigasi, semakin kecil tekanan yang dirasakan oleh Tim Investigasi Bom Bali 2002. Sebaliknya, semakin jauh jarak Tim Investigasi Bom Bali 2002 dari hasil investigasi, semakin besar tekanan yang dirasakan oleh tim. Besar kecilnya tekanan yang dirasakan oleh suatu tim investigasi bom di mana pun, sangat dipengaruhi oleh jauh dekatnya jarak keberhasilan dalam memperoleh hasil investigasi yang berkekuatan hukum.
  6. Sifat lain dari pusaran air yaitu semakin menuju pusat poros pusaran air, daya hisap dan daya ikat pusaran air akan semakin kuat. Maka:
    - 1) Semakin ke dalam dan dekat dengan hasil investigasi, komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 semakin memiliki daya hisap yang kuat.
    - 2) Kemampuan ataupun kekuatan daya hisap komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 pada awal dibentuk, jauh lebih lemah dari pada setelah diperolehnya hasil investigasi.
    - 3) Satu faktor penguat daya hisap komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 adalah hasil investigasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 yang memenuhi kualifikasi berkekuatan hukum.
    - 4) Semakin memenuhi kriteria berkekuatan hukum, hasil investigasi dari Tim Investigasi Bom akan semakin menguatkan daya hisap komunikasi Tim Investigasi Bom tersebut.
    - 5) Tingkat keberhasilan Tim Investigasi Bom dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum berbanding lurus dengan besarnya daya hisap komunikasi Tim Investigasi Bom.
  7. Bila ada dua atau lebih pusaran yang kira-kira sejajar berotasi dalam arah yang sama, lambat laun akan membentuk sebuah pusaran tunggal. Demikian halnya dengan Tim Investigasi Bom Bali 2002. Ketika melakukan komunikasi pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang barang bukti hasil olah TKP Tim Investigasi Bom Bali 2002, setiap unit satuan kerja yang memiliki kesamaan dan kesejajaran dalam sifat, fungsi, tugas, wewenang, tanggung jawab, dan cara kerja, akan tergabung menjadi satu tim.
  8. Ukuran lingkaran pusaran air memperlihatkan semakin ke bawah akan semakin kecil. Ini menggambarkan:



- 1) Semakin ke dalam dan dekat dengan hasil investigasi yang berkekuatan hukum, sifat ukuran lingkaran komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002 akan semakin kecil.
- 2) Semakin ke dalam dan dekat dengan hasil investigasi yang berkekuatan hukum, jarak komunikasi antar anggota Tim Investigasi Bom Bali 2002 semakin lebih dekat. Pada awal Tim Investigasi Bom Bali 2002 dibentuk, adalah normal bila ada jarak komunikasi antar anggota Tim Investigasi Bom Bali 2002. Namun, adalah tidak normal bila jarak komunikasi tersebut makin lama justru makin bertambah jauh.
- 3) Jarak komunikasi adalah salah satu faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan Tim Investigasi Bom Bali 2002 dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum.
- 4) Kecepatan mengurangi jarak komunikasi di antara anggota adalah satu faktor yang memengaruhi kecepatan keberhasilan Tim Investigasi Bom Bali 2002 dalam memperoleh hasil investigasi yang berkekuatan hukum.
- 5) Semakin jauh jarak komunikasi Tim Investigasi Bom Bali 2002, semakin tidak mampu Tim Investigasi Bom Bali 2002 memperoleh hasil investigasi yang berkekuatan hukum. Demikian sebaliknya.

Bila Model Komunikasi *Whirlpool* ini digunakan sebagai alat bantu pemahaman dan visualisasi, maka interelasi manajemen

emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai JJK pada Tim Investigasi Bom sebaiknya sebagai berikut:

1. Sifat aliran arus komunikasi tim sebaiknya mengalir, bergerak, berotasi, membentuk spiral, hingga komunikasi pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang tujuh faktor komunikasi Tim Investigasi Bom harus bagaikan partikel air, bersifat kohesif, dan holistik.
2. Tujuan akhir dari proses komunikasi Tim Investigasi Bom yaitu berporos pada hasil investigasi yang berkekuatan hukum.
3. Komunikasi Tim Investigasi Bom dilakukan dalam waktu dan kondisi yang tidak mengenal batas sampai tiba pada hasil investigasi yang berkekuatan hukum.
4. Semakin mendekati hasil investigasi yang berkekuatan hukum kecepatan komunikasi Tim Investigasi Bom harus semakin cepat, sering, dan intens.
5. Besar kecilnya tekanan komunikasi terhadap Tim Investigasi Bom disesuaikan dengan jauh dekatnya jarak keberhasilan Tim Investigasi Bom dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum.
6. Semakin ke dalam dan dekat dengan hasil investigasi yang berkekuatan hukum, komunikasi Tim Investigasi Bom harus lebih punya daya tarik/ikat yang kuat.
7. Tingkat keberhasilan Tim Investigasi Bom dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum berbanding

lurus dengan besarnya daya hisap komunikasi Tim Investigasi Bom.

8. Di dalam melakukan komunikasi pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang barang bukti hasil olah TKP Tim Investigasi Bom, maka setiap unit satuan kerja yang memiliki kesamaan dan kesejajaran dalam sifat, fungsi, tugas, wewenang, tanggung jawab, dan cara kerja, sebaiknya bergabung menjadi satu tim.
9. Jarak komunikasi merupakan satu faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan Tim Investigasi Bom dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum. Demikian halnya dengan kecepatan anggota Tim Investigasi Bom dalam mengurangi jarak komunikasi tersebut. Itulah sebabnya, semakin jauh jarak komunikasi antar anggota Tim Investigasi Bom, semakin tidak mampu Tim Investigasi Bom dalam menghasilkan investigasi yang berkekuatan hukum.

## SIMPULAN

Emosi komunikasi yang dapat menjadi JK (jurang komunikasi) sekaligus JJK (jembatan jurang komunikasi) adalah bentuk komunikasi dalam sistem sosial yang bergantung pada transmisi informasi, ekspresi emosi, baik secara verbal maupun non verbal, sikap atau perilaku manusia, termasuk kemampuan berelasi, mengendalikan diri, maupun berempati terhadap pihak lain, dan ketakutan yang memengaruhi tindakan, marah, maupun kecemasan untuk merumuskan suatu pemecahan masalah.

Interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi dari perspektif interaksi simbolik Herbert Blumer akan bergantung pada objek dalam pikiran manusia sendiri, dipengaruhi oleh diri sendiri (sebagai proses interaksi dengan diri sendiri), bersifat abstrak dan simultan, serta merupakan hasil dari berbagai proses interaksi sosial yang bersifat kompleks, dan dapat berkembang menjadi semakin kompleks akibat berulang kali diproses. Selain itu juga merupakan cara untuk mengartikan dan menafsirkan gerak-gerak emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan pihak lain, serta karena adanya upaya akan bertindak sesuai dengan arti yang dipahami tersebut, untuk membentuk suatu aksi bersama yang menjembatani emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan mereka.

Interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi dari perspektif interaksi simbolik Herbert Blumer juga dapat menimbulkan “kekacauan dan ketidakjelasan/bias” emosi, emosi komunikasi, maupun prinsip kepatutan, sebagai akibat adanya kekacauan dalam tahapan proses “penyesuaian dan penyerasian”. Selain itu juga dapat menimbulkan “benturan” emosi dan emosi komunikasi. Kesalahan interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi dapat terjadi karena kesalahan dari diri sendiri, maupun kesalahan dari lingkungan sosial tempat “penyesuaian dan penyerasian” tersebut dilakukan. Jadi,

butuh proses belajar dan proses konstruksi sedini mungkin, serta proses manajemen tentang interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi.

Interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi melalui Model dan Teori Komunikasi *Whirlpool* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Menggunakan prinsip “komunikasi 3P” dalam komunikasi Tim Investigasi Bom. Ada sejumlah prosedur, proses, dan tahapan komunikasi dalam interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan sebagai jembatan jurang komunikasi, salah satunya dengan memperhatikan prinsip 5K: keterpaduan, kesamaan, kesepakatan, kesepahaman, dan kesearahan.
- 2) Selain merupakan media, wadah, tempat, sarana, ataupun saluran komunikasi bagi Tim Investigasi Bom untuk tiap prosedur, juga merupakan kerjasama tim yang melibatkan empat unsur pelaku komunikasi Tim Investigasi Bom, yaitu: Tim Forensik, Tim Reserse, Tim Intelijen, dan juga masyarakat pada umumnya.
- 3) Agar interelasi manajemen emosi komunikasi dan prinsip kepatutan berfungsi sebagai jembatan jurang komunikasi pada Tim Investigasi Bom dapat berjalan dengan baik, maka semakin lama arah komunikasi perlu (1) semakin tertutup, (2) semakin sedikit jumlah orang yang terlibat, (3) semakin banyak prosedurnya, (4) semakin fokus pada satu

hasil, (5) tidak mengenal batas waktu dan kondisi, (6) semakin intens dan penuh tekanan, (7) makin memerlukan daya tarik/ikat yang kuat, (8) memperhatikan kesamaan dan kesejajaran dalam sifat, fungsi, tugas, wewenang, tanggungjawab, dan cara kerja antar unit satuan kerja sebagai bagian dari tim, (9) semakin peduli pada upaya percepatan mengurangi jarak komunikasi di antara sesama anggota.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2005). *Effective public relations merancang dan melaksanakan kegiatan kehumasan dengan sukses*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Horton, P. B. & Hunt, C. L. (1984). *Sosiologi* (Edisi Keenam, Jilid Satu). Jakarta: Erlangga.
- Irwanto. (2002). *Psikologi umum: Buku panduan mahasiswa*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kasali, R. (2005). *Manajemen public relations*. (Cetakan Kelima). Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti
- Mulyana, D. & Rakhmat, J. (2003). *Komunikasi antarbudaya: Panduan berkomunikasi dengan orang-orang berbeda budaya*. (Cetakan Ketujuh). Bandung: P.T Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, J. 1991. *Psikologi komunikasi*. Edisi Revisi, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pandjaitan, Rosmawaty H., (2014). *Komunikasi tim investigasi bom (Studi interaksi simbolik: Komunikasi pengintegrasian makna, persepsi, dan informasi tentang barang bukti hasil olah TKP tim investigasi bom Bali 2000)*. Disertasi. Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Sarwono, S. W. (2009). *Pengantar psikologi umum*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Veeger, K.J. (1993). *Realitas sosial: Refleksi filsafat sosial atas hubungan individu masyarakat dalam cakrawala sejarah sosiologi*. Jakarta: P.T Gramedia Pustaka Utama.