

**PERILAKU KOMUNIKASI PENGGUNA MEDIA SOSIAL TANTAN
DALAM MENJALIN RELASI PERTEMANAN (STUDI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS SYIAH KUALA BANDA ACEH)**

¹Nadia Muharman, ²Riska Wahyuni

¹Universitas Syiah Kuala, ²Universitas Syiah Kuala
¹nadiamuharman@gmail.com, ²riska.wahyuni95yahoo.com

Abstract

This study entitled "The Communication Behavior of Tantan Media Social Users in Establishing Friendship (A Case Study on the Students of Syiah Kuala University, Banda Aceh)." This study aims to understand the interaction, action, and the relationship of the users in developing friendship. This study used qualitative descriptive method with a structured interview for the data collection. The theory used in this research is the mediamorphosis theory. The interviewees were chosen using purposive sampling method, and the data were analyzed using model data analysis Miles and Huberman. The research results obtained that communication behavior of the users in developing friendship was through the interviewees interaction with other users; the interviewees focus on chatting with many users in order to get more friends. The interviewees' relationship in Tantan social media with the chatting partners were only developed until friendship stage, and did not continue to be lovers.

Keywords: Communication Behavior, Tantan Social Media, Friendship.

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Perilaku Komunikasi Pengguna Media Sosial Tantan Dalam Menjalinkan Relasi Pertemanan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui interaksi pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi pertemanan, mengetahui tindakan pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi pertemanan, mengetahui hubungan pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi pertemanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara terstruktur dalam pengumpulan data. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mediamorfosis. Dalam pemilihan informan penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, sedangkan untuk menganalisis data, menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan yaitu interaksi informan melakukan chatting dengan pengguna lain, informan memfokuskan chatting dengan banyak pengguna agar mendapat lebih banyak teman. Hubungan informan dalam media sosial Tantan pada akhirnya hubungan yang terjalin antara informan dan lawan bicaranya merupakan hubungan pertemanan biasa, tidak berlanjut ke tahap perjodohan.

Kata Kunci : Perilaku Komunikasi, Media Sosial Tantan, Relasi Pertemanan.

A. Pendahuluan

Di era digital saat ini, teknologi menjadi salah satu faktor penunjang kegiatan dalam kehidupan sosial. Terciptanya teknologi dengan adanya penemuan handphone dan internet membuat teknologi dalam bidang komunikasi semakin mempermudah kegiatan dalam komunikasi, membuat manusia semakin meningkatkan cara komunikasinya dengan menggunakan alat teknologi yang terkait. Berdasarkan kebutuhan masyarakat terhadap teknologi komunikasi, melahirkan berbagai macam media yang memberikan kemudahan bagi manusia dalam berinteraksi. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam media sosial hadir. Media sosial adalah media online yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.

Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan *feedback* secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas. Jaringan sosial wujud daripada upaya pengguna untuk mewakili diri dan minat mereka dalam platform sosial dan menggiatkan aktivitas dengan yang lain dalam saluran media sosial. Media sosial membuat banyak orang menjalin hubungan antar sesama penggunanya. Kini media sosial menjadi terkenal di seluruh dunia sebagai tempat untuk golongan yang menginginkan sesuatu, bertemu dengan mereka yang mempunyai minat yang sama, meluahkan perasaan, menjalin persahabatan dan bertindak. Termasuk layanan yang disediakan dalam aplikasi Tantan memberikan fasilitas kepada penggunanya untuk menyeleksi teman yang disukai.

Aplikasi Tantan diciptakan sejak tahun 2015, Tantan yang dirancang khusus untuk anak muda yang sebagian besar berusia awal 20-an dan menawarkan cara baru untuk saling bertemu. Berdasarkan sistem swipe (Mengayunkan/menggeser) dan match (Mencocokkan/cocok), Tantan memungkinkan dua pengguna untuk memulai percakapan ketika keduanya menyukai satu sama lain (Sumber : okezone.com, 2018).

Motivasi dari menggunakan media sosial Tantan kebanyakan dari mereka yang ingin mendapatkan teman/pasangan hidup (jodoh).Media sosial Tantan

merupakan sarana komunikasi interpersonal yang menarik bagi siapapun menggunakannya. Melalui keterangan resmi yang diterima **Okezone (24 Agustus 2018)**, Tantan mengklaim telah mendapat satu miliar swipe (Mengayunkan/Menggeser) per hari dan telah memiliki total tujuh miliar match (Kecocokan) bagi para penggunanya.

Kemajuan teknologi internet dan penetrasi *smartphone* di Indonesia telah banyak mengubah gaya hidup berikut perilaku masyarakatnya, dengan adanya aplikasi Tantan kaum muda di Banda Aceh khususnya, tidak lagi menutup dirinya dalam hal mencari pasangan, kini mereka lebih terbuka dalam berinteraksi dengan lawan jenis (Sumber : merdeka.com. 2018). Hal ini memberikan suatu dampak bagaimana seseorang memiliki perilaku komunikasi tertentu yang di akibatkan oleh penggunaan media sosial Tantan.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat bagaimana interaksi, tindakan, dan hubungan pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan. Perilaku pada hakikatnya merupakan tanggapan atau balasan (*respons*) terhadap rangsangan (*stimulus*), karena itu rangsangan mempengaruhi tingkah laku. Intervensi organisme terhadap stimulus respon dapat berupa kognisi sosial, persepsi, nilai, atau konsep. Perilaku adalah satu hasil dari peristiwa atau proses belajar.

Zulyadi (2018) mengatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap banyak hal, khususnya dalam mengubah tingkah laku, hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Everett M. Rogers dalam Deddy Mulyana, (2007) sebagai berikut : “Komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.

Penggunaan Tantan menekankan kepada proses komunikasi yang di dalamnya terdapat interaksi. Cara kerja Tantan sendiri juga lebih menekankan kepada interaksi sesama penggunanya. Menurut C. P Chaplin dalam skripsi Dewi Rosita Sari, (2015) mengatakan bahwa: Interaksi adalah “Suatu pertalian sosial antara individu sedemikian rupa sehingga individu yang bersangkutan saling mempengaruhi satu sama lain”.

Media sosial Tantan yang digunakan memperlihatkan tindakan-tindakan tertentu. Menurut Karl Max dalam skripsi Dewi Rosita Sari, (2015) mengatakan bahwa: Tindakan adalah “Sebagai aktivitas manusia yang berusaha menghasilkan barang atau mencoba sesuatu yang unik untuk mengejar tujuan tertentu”. Pendapat lain mengatakan media sosial adalah situs yang menjadi tempat orang-orang berkomunikasi dengan teman-teman yang mereka kenal di dunia nyata dan dunia maya (Aditya, 2015).

Penggunaan Media sosial Tantan akan menimbulkan hubungan-hubungan tertentu, yaitu hubungan pertemanan hasil akhir dari penggunaan media sosial Tantan. Menurut Soejono Sukanto dalam skripsi Dewi Rosita Sari, (2015) mengatakan bahwa: Hubungan adalah “Kesatuan yang terbuka dan ketergantungan antara satu dengan lainnya.

Tantan digunakan sebagian besar dari kalangan muda yang berumur 20-an, mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh adalah pengguna Tantan yang rata-rata berumur 19 sampai 25 tahun dan setelah peneliti melakukan observasi menggunakan media sosial Tantan, peneliti menemukan lebih banyak teman dari Universitas Syiah Kuala yang menggunakan media sosial Tantan dibandingkan dengan pengguna dari Universitas lainnya yang ada di Banda Aceh.

Berangkat dari hal tersebut, peneliti merasa bahwa mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh sangat tepat untuk menjadi informan pada penelitian ini karena sesuai dengan umur pengguna media sosial Tantan dan banyak nya pengguna dari Universitas Syiah Kuala yang peneliti temui.

Peneliti memilih media sosial Tantan karena melihat perkembangan media komunikasi yang sudah tidak biasa lagi, yang dulunya masyarakat tidak bisa secara mandiri menjalin relasi pertemanan, akan tetapi dengan hadirnya media sosial Tantan masyarakat lebih cepat memilih teman yang ingin diajak berteman dan menjalin hubungan.

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui interaksi pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi pertemanan, mengetahui tindakan pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi

pertemanan, mengetahui hubungan pengguna media sosial tantan dalam menjalin relasi pertemanan.

B. Konseptual

Teori dasar yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah teori mediamorfosis, istilah mediamorfosis pertama kali dipresentasikan oleh Roger Fidler pada tahun 1990 untuk membantu memahami jenis perubahan di bidang media. Werner (2008) dalam jurnal *acta diurna* (2013) Mediamorfosis adalah perubahan bentuk media komunikasi, biasanya disebabkan oleh interaksi kompleks dari kebutuhan-kebutuhan penting, inovasi-inovasi sosial dan teknologi.

1. Perilaku Komunikasi

Rogers (Dalam jurnal komunikasi narapidana wanita. Tahun 2014) menyatakan bahwa “perilaku komunikasi merupakan suatu kebiasaan dari individu atau kelompok di dalam menerima dan mencari informasi yang diindikasikan dengan adanya partisipasi hubungan dengan sistem sosial, kekosmopolitan, hubungan dengan agen perubahan, keterdedahan dengan media, keaktifan dalam mencari informasi, pengetahuan mengenai hal-hal yang baru dalam inovasi”.

2. Pengguna Media Sosial

Arti pengguna dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Achmad Ja'far (2016) adalah “orang yang menggunakan”. Dalam penelitian ini, yang dimaksud pengguna adalah orang yang mempunyai akun media sosial, dan menggunakan media sosial tersebut sebagai media berkomunikasi antar sesama pengguna. Dalam penelitian ini yaitu pengguna media sosial tantan. Miller (2002) dalam jurnal *kepuasan remaja terhadap penggunaan media sosial instagram dan path*, (2017) “Pengguna media menjadi bagian yang aktif dalam proses komunikasi yang terjadi serta berorientasi pada tujuannya dalam media yang digunakannya”.

3. Media Sosial

Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring

sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

Pendapat lain mengatakan media sosial adalah situs yang menjadi tempat orang-orang berkomunikasi dengan teman-teman yang mereka kenal di dunia nyata dan dunia maya (Aditya, 2015).

Aplikasi Tantan diciptakan sejak tahun 2015. Namun sejak tahun 2018 gaungnya sangat kencang berhembus di Indonesia. Berbagai macam campaign marketing terus digeber di Indonesia. Beberapa iklannya sering wara-wiri di media sosial, salah satunya dengan membuat jingle berjudul ‘Bocah Jomblo Yak’ yang tak lain diambil dari lagu band Wali berjudul ‘Bocah Ngapa Ya’. Tantan sebagai salah satu aplikasi pencari pasangan yang populer di Indonesia, menjamin penggunaanya dengan tingkat keamanan yang tinggi. Selain itu, berbagai sistem penyaringan canggih seperti identifikasi akun palsu juga menjadi fitur utama yang dihadirkan (Sumber : Muhammad Alif Goenawan, 2018).

4. Hubungan Pertemanan

Carrie (2009), dalam skripsi Dewi Rosita Sari (2015) menyatakan “Relasi merupakan hubungan antar manusia yang dimana relasi tersebut menentukan struktur masyarakat”. Relasi juga bisa dikatakan sebagai jalinan interaksi yang terjadi antar perorangan atas dasar status atau peranan sosial. Relasi merupakan hal yang sangat penting untuk dibangun, banyak hal yang di bicarakan berkaitan dengan relasi. Dalam kehidupan sehari-hari kita mengenal istilah relasi bisnis, relasi pertemanan, relasi antar dosen dan mahasiswa dan berbagai macam relasi lainnya.

5. Interaksi

Interaksi berarti bahwa setiap peserta masing-masing memindahkan diri mereka secara mental ke dalam posisi orang lain. Dengan berbuat demikian, manusia mencoba memahami maksud aksi yang dilakukan oleh orang lain, sehingga interaksi dan komunikasi dimungkinkan terjadi. Interaksi itu tidak hanya

berlangsung melalui gerak gerik saja, melainkan terutama melalui symbol simbol yang perlu dipahami dan dimengerti maknanya, Dadi Ahmadi (2008).

6. Tindakan

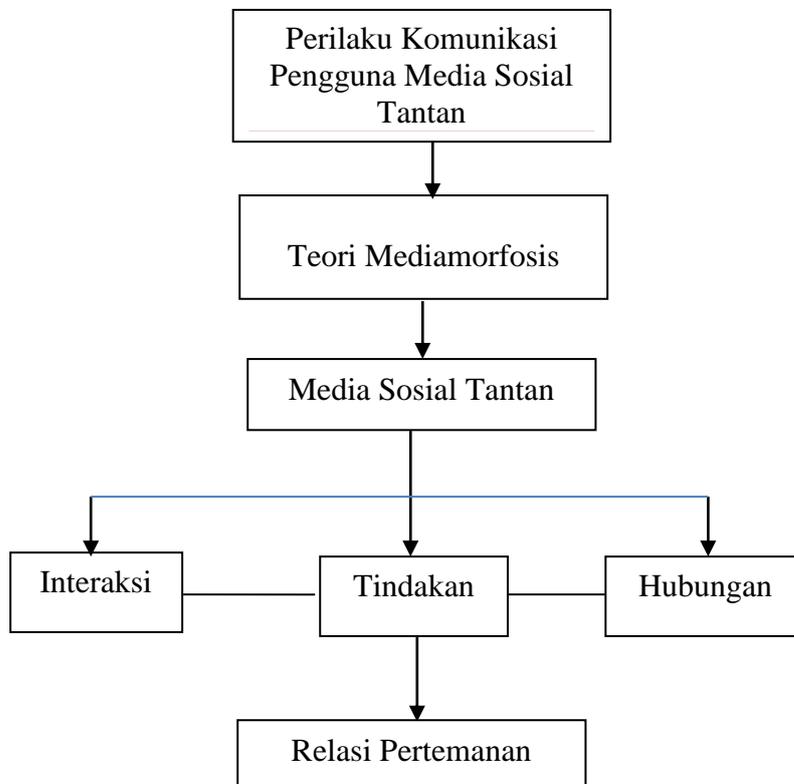
Tindakan merupakan suatu perbuatan, perilaku, atau aksi yang dilakukan oleh manusia sepanjang hidupnya guna mencapai tujuan tertentu. Tindakan dipandang sebagai tingkah laku yang dibentuk oleh pelaku sebagai ganti respon yang didapat dari dalam dirinya. Tindakan manusia menghasilkan karakter yang berbeda sebagai hasil dari bentuk proses interaksi dalam dirinya sendiri itu. Untuk bertindak seseorang individu harus mengetahui terlebih dahulu apa yang dia inginkan. Dia harus berusaha menentukan tujuannya, menggambarkan arah tingkah lakunya, memperkirakan tindakan orang lain, mengecek dirinya sendiri dan menggambarkan apa yang dilakukan oleh faktor – faktor lain.

7. Hubungan

Hubungan adalah sesuatu yang terjadi apabila dua orang atau hal atau keadaan saling mempengaruhi dan saling bergantung antara satu dengan yang lainnya. Dikutip dalam Sidauruk (2010) Hubungan adalah suatu kegiatan tertentu yang membawa akibat kepada kegiatan yang lain.

Selain itu arti kata hubungan dapat juga dikatakan sebagai suatu proses, cara atau arahan yang menentukan atau menggambarkan suatu obyek tertentu yang membawa dampak atau pengaruh terhadap obyek lainnya (Sumber : Muhammad Reza, 2018).

Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



C. Metode Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan serta menggambarkan interaksi, tindakan dan hubungan pengguna media sosial Tantan.

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh yang menggunakan media sosial Tantan. Objek dalam penelitian ini adalah perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan melakukan wawancara terstruktur dan observasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman atau teknik analisis yang lazim disebut *interactive model* (Emzir, 2011). Analisis data ini menggunakan tiga alur kegiatan diantaranya, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti memilih 10 informan mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh yang menggunakan media sosial Tantan. Mahasiswa tersebut dipilih sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian sebagai informan.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan kepada kesepuluh informan. Hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan yaitu :

Interaksi informan melakukan chattingan dengan pengguna lain, informan memfokuskan chattingan dengan banyak pengguna agar mendapat lebih banyak teman, yang terlebih dahulu memulai interaksi adalah laki-laki, dan respon balik dari pengguna media sosial Tantan sesuai dengan apa yang informan harapkan.

Tindakan informan dalam media sosial Tantan yaitu informan hanya membagikan foto, like foto dan melihat video yang dibagikan pengguna lain, pengguna media sosial Tantan tidak pernah terlebih dahulu mengajak bertemu teman yang disukainya, mereka kenal dengan teman *mach* nya hanya sekedar teman chattingan di waktu kosong.

Hubungan informan dalam media sosial Tantan pada akhirnya hubungan yang terjalin antara informan dan lawan bicaranya merupakan hubungan pertemanan biasa, tidak berlanjut ke tahap perjodohan.

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti menggunakan teori Media morfosis untuk melihat hubungan fenomena yang terjadi dengan teori tersebut. Teori mediamorfosis diperkenalkan Roger Fidler, pada tahun 1990. Mediamorfosis mendorong kita untuk memahami semua bentuk sebagai bagian dari sebuah system yang saling terkait, dan mencatat berbagai kesamaan dan

hubungan yang ada antara bentuk-bentuk yang muncul di masa lalu, masa sekarang, dan yang sedang dalam proses kemunculannya.

Media baru tidak akan muncul begitu lama. Dan ketika bentuk-bentuk media komunikasi yang baru muncul, bentuk bentuk yang terdahulu biasanya tidak mati namun terus berkembang dan beradaptasi (Achmad, 2015).

Kaitan teori ini dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah perkembangan teknologi munculnya media sosial baru yaitu media sosial Tantan untuk memudahkan penggunanya mendapatkan jodoh secara mandiri. Yang dulunya seseorang menemukan jodohnya dengan cara diperkenalkan oleh orang tua dan temannya namun dengan munculnya media baru (Tantan) yang memudahkan orang berinteraksi, mencari teman, bahkan mencari pasangan (jodoh).

Teori mediamorfosis ini dirasakan tepat digunakan untuk menunjang penelitian perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan. Karena melihat perkembangan zaman yang membuat teknologi komunikasi juga semakin berkembang berdasarkan kebutuhan dari masyarakatnya yang ingin mendapatkan teman atau jodoh dari media komunikasi yang sedang berkembang, dengan berbagai perilaku komunikasi tertentu dari pengguna yang berbeda pula.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menjelaskan tentang perilaku komunikasi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin relasi pertemanan dan peneliti disini mencoba menyimpulkan dan mengaplikasikan ke dalam konsep-konsep yaitu interaksi, tindakan dan hubungan dan media morfosis yang menimbulkan perubahan perilaku komunikasi dalam penggunaan media sosial Tantan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara selama penelitian, peneliti mendapat suatu kesimpulan bahwa pengguna media sosial Tantan dalam hal ini pengguna merupakan mahasiswa Universitas Syiah Kuala Banda Aceh berinteraksi dan melakukan tindakan-tindakan di media sosial Tantan dengan berbagai tujuan yang berbeda-beda untuk dapat menjalin hubungan pertemanan yang tidak sekedar

teman biasa, namun menggunakan media sosial Tantan untuk dapat menjalin hubungan yang lebih dari sekedar teman yang berujung pada hubungan asmara karna Tantan adalah media sosial mencari pasangan. Walaupun demikian, tidak semua pengguna media sosial Tantan yang dalam hal ini informan menjalin hubungan asmara dengan pengguna lainnya. Berikut simpulan yang peneliti dapatkan setelah menjabarkan hasil penelitian yang di dapat di lapangan yaitu sebagai berikut :

1. Interaksi pengguna media sosial Tantan dalam menjalin hubungan pertemanan yaitu melakukan chattingan dengan pengguna lain yang terlebih dahulu memulai chattingan dari pengguna laki-laki, informan memfokuskan chattingan dengan banyak pengguna agar mendapat lebih banyak teman dan topik pembicaraan yang informan fokuskan hanya sekedar perkenalan biasa.
2. Tindakan pengguna media sosial Tantan dalam menjalin hubungan pertemanan yaitu informan tidak pernah mengajak pengguna lain bertemu, dalam sehari sangat sedikit intensitas informan mengakses media sosial Tantan. Ketika informan mengakses Tantan tindakan lain yang informan lakukan hanya membagikan foto, like foto dan melihat video yang dibagikan pengguna lain.
3. Hubungan pengguna media sosial Tantan dalam menjalin hubungan pertemanan yaitu pada akhirnya hubungan yang terjalin antara informan dan lawan bicaranya di Tantan merupakan hubungan pertemanan biasa, tidak berlanjut ke tahap perijodohan.

Daftar Pustaka

- Aditya, R. (2015). Pengaruh media sosial instagram terhadap minat fotografi pada komunitas fotografi Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 1-14.
- Achmad Ja'far. 2016. Perilaku Komunikasi Pengguna Kamera Digital Single Lens Reflex (DSLR) Di Kalangan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Skripsi. Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Ahmadi, D. (2008). Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(2), 301-316.
- Goenawan, A. (2018, 5 November). *Review Aplikasi Tantan Penantang Tinder Dari Tiongkok*. Melalui : <https://review.bukalapak.com/techno/review-tantan-penantang-tinder-dari-china-72792>. Diakses tanggal : 22 Maret 2019.
- Habsari, Y. W., & Wirman, W. (2016). Perilaku Komunikasi Narapidana Wanita Berstatus Ibu Rumah Tangga di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(1), 1-15.
- Merdeka.com. (2018, 26 November). *Aplikasi Tantan Ajak Kaum Perempuan Aktif Memilih Pasangan*. Melalui : <https://www.merdeka.com/teknologi/aplikasi-tantan-ajak-kaum-perempuan-aktif-memilih-pasangan.html>. Diakses tanggal : 20 Desember 2018.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurlitasari, A. (2018, 24 Agustus). *Tantan Aplikasi Pencari Teman Yang Sasar Kaum milenial*. Melalui : <https://techno.okezone.com/read/2018/08/23/207/1940560/tantan-aplikasi-pencari-teman-yang-sasar-kaum-millennial>. Diakses tanggal : 20 Desember 2018.
- Rosita Sari, D. (2015). Perilaku Komunikasi Pengguna Media Sosial Tinder Dalam Menjalinkan Relasi Pertemanan Di Kalangan Mahasiswa UNIKOM (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Pengguna Media Sosial Tinder Dalam Menjalinkan Relasi Pertemanan Di Kalangan Mahasiswa Unikom). *Skripsi*. Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik : Universitas Komputer Indonesia.
- Reza, M. (2018). Hubungan Komunikasi Interpersonal Customer Service Dengan kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Belawan Sumatera Utara. *Skripsi*. Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik : Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Nurdin, T. Z. (2018). Komunikasi pembangunan masyarakat; sebuah model Audit sosial multistakeholder. *Jurnal Peurawi*, 1(1).