

**DAMPAK KOMUNIKASI DAN PERUBAHAN SOSIAL BAGI PENGGUNA
INSTAGRAM**
(Studi Deskriptif Kualitatif bagi pengguna Media Sosial Instagram di Instansi
Dinas Pendidikan Sumatera Utara)

Oleh : Muya Syaroh Iwanda Lubis

Abstrak

Instagram mampu merubah komunikasi dan sosial seseorang. Baik dalam cara seseorang itu berbicara, menunjukkan diri seseorang melalui sebuah foto atau video yang diunggah ke akun atau media sosial instagramnya, dan yang lebih memiliki dampak dari semua itu adalah perubahan social yang terjadi dikalangan pengguna instagram. Hal ini tentunya akan berdampak bagi kehidupan seseorang. Manakala seseorang memposting dan meletakkan foto mereka dengan kehidupan sosialnya yang mewah, tentu saja dapat memicu kejahatan bagi seseorang. Bukan hanya itu saja, komunikasi yang kita lakukan dengan orang lain dalam instagram juga dapat memacu kesalahpahaman serta persepsi yang berbeda antar setiap individu.

Pembahasan tentang instagram dari sudut komunikasi dan perubahan sosial setiap penggunanya. Gambaran tentang dampak negatif atau positif yang terjadi jika kita tidak bisa dan mampu mengontrol cara berbicara dan komunikasi kita di instagram akan berdampak tidak baik bagi diri kita sendiri, dan juga dampak perubahan social yang terjadi jika terlalu mengikuti kehidupan sosial orang-orang yang menggunakan instagram. Tentunya hal ini nantinya akan membuat kita sadar dalam menggunakan instagram. Bukan hanya itu saja, Proses pergeseran atau berubahnya struktur/tatanan di dalam masyarakat meliputi pola pikir yang lebih inovatif, sikap, serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan kehidupan yang lebih martabat. Adanya perubahan-perubahan tersebut akan dapat diketahui bila kita melakukan sesuatu perbandingan dengan menelaah suatu masyarakat pada masa tertentu yang kemudian kita bandingkan dengan keadaan masyarakat pada waktu yang lampau.

Adapun metode yang dilakukan untuk pencapaian tujuan tersebut adalah dengan memberikan pemahaman komunikasi dan perubahan sosial yang baiknya dalam menggunakan instagram. Ada dua pendekatan dalam penelitian, yaitu pendekatan penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif.

Kata kunci : Komunikasi, Perubahan Sosial

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang masalah

Komunikasi ketika berada dalam sebuah media, katakanlah sebuah media social memiliki pandangan yang berbeda-beda bagi setiap pembacanya. Terkadang ketika kita salah menulis pesan lewat media social berakibat

timbulnya perbedaan pendapat, persepsi setiap orang. Bukan hanya itu, dari komunikasi juga, kita dapat melihat dan menilai kepribadian seseorang tersebut. Dari cara berbicara, penggunaan bahasa, pemikiran-pemikiran yang disampaikan oleh seseorang lewat media sosial, bahkan dapat menimbulkan perubahan sosial bagi seseorang.

Selain komunikasi yang termaksud mengikuti perkembangan zaman, dengan adanya istilah-istilah bahasa gaul atau kalimat-kalimat baru yang bermunculan di tengah masyarakat, komunikasi juga dapat membawa perubahan sosial bagi seseorang. Hal ini, tentunya didukung dengan adanya penemuan-penemuan baru dalam dunia maya atau media sosial. Dan yang sekarang ini sedang banyak digemari oleh seluruh masyarakat Indonesia baik yang muda maupun yang tua adalah Instagram. Instagram adalah salah satu aplikasi di dalam media sosial. Instagram. Yaitu sebagai media untuk membuat foto dan mengirimkannya dalam waktu yang sangat cepat. Tujuan tersebut sangat dimungkinkan oleh teknologi internet yang menjadi basis aktivitas dari media sosial ini. Banyak orang juga mengatakan jika instagram adalah sosial media paling penuh dengan kebohongan dan pencitraan.

Peneliti menjadikan media sosial instagram sebagai objek dalam penelitian dikarenakan, instagram memiliki peran penting dalam kehidupan seseorang saat ini. Baik secara komunikasi, perubahan sosial yang membuat seseorang berubah, hal ini dikarenakan seseorang akan berlomba-lomba untuk menginformasikan kepada siapa saja yang memiliki media sosial instagram tersebut. Mereka hampir rata-rata ingin menunjukkan apa saja yang ada dalam hidup mereka lewat sebuah foto, dan video.

Pengguna Instagram akan berlomba-lomba untuk mengepos foto-foto atau video yang paling keren di antara pengguna yang lain. Entah mengepos foto dengan foto *selfie* paling bening dan cantik, foto dengan barang-barang branded yang nggak semua orang bisa memiliki, foto dengan *outfit-outfit* keren, foto diri dengan *body killer*, atau foto-foto di tempat-tempat keren seperti cafe mahal, tempat wisata yang bagus dan langka, hingga trend-trend yang lain. Lama-kelamaan fokus orang adalah bukan sharing moment tapi justru unjuk aktualisasi diri bahwa 'aku lho yang paling keren'.

Pengguna Instagram dengan foto-foto keren akan menempati kasta tertinggi sebagai selebgram. Dan keberadaan selebgram ini juga semakin memotivasi pengguna lain untuk semakin membuat pencitraan hingga akhirnya menjadi selebgram juga. Hal inilah yang mengakibatkan perubahan sosial dalam diri seseorang yang juga ingin menyerupai dan mengikuti penggemarnya atau seseorang yang dilihatnya dalam instagram. Dan benar jika perilaku sosial sekarang penuh dengan narsistik yang tinggi. Bukan narsis yang sedikit-sedikit selfie, tapi narsis yang 'segala sesuatu yang terjadi ataupun dilakukan harus dilihat dan diketahui orang lain'.

Memperhatikan komunikasi juga dibutuhkan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain lewat media sosial instagram, bukan hanya itu saja, perubahan sosial yang tidak memaksa kita untuk mengikuti segala sesuatunya juga harus diperhatikan sesuai kemampuan kita. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul ***Komunikasi Dan Perubahan Sosial***

Bagi Pengguna Instagram (Studi Deskriptif Kualitatif bagi pengguna Media Sosial Instagram di Instansi Dinas Pendidikan Sumatera Utara).

1.2 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui alat ukur komunikasi pengguna instagram bagi pegawai di Instansi Dinas Pendidikan Propinsi Sumatera Utara.
- b. Untuk mengetahui perubahan sosial pengguna instagram di instansi Dinas Pendidikan Sumatera Utara.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar ekstensitas pegawai menggunakan instagram selama jam kerja di instansi Dinas Pendidikan Propinsi Sumatera Utara.

1.3 Metode Penelitian

Penelitian ini lebih menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Dalam memilih sample penelitian kualitatif menggunakan teknik non probabilitas, yaitu suatu teknik pengambilan sample yang tidak didasarkan pada rumusan statistic tetapi lebih pada pertimbangan subyektif peneliti dengan didasarkan pada jangkauan dan kedalaman masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Uraian Teoritis

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi memiliki arti yang penting bagi manusia. Karena tanpa adanya komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan proses saling tukar pengetahuannya, pendapat, dan pengalaman peradaban, kebudayaan, serta perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi juga tidak mungkin tercapai tanpa adanya komunikasi. Komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk memahami satu sama lain. Walaupun komunikasi kita dapat menjadi ambigu, satu tujuan utamanya adalah pemahaman.

Istilah Komunikasi berasal dari bahasa inggris yaitu *Communication*, menurut Wilbur Schramm berasal dari kata *communis* yang dalam bahasa Indonesia artinya sama. Jadi, jika kita berkomunikasi berarti kita mengadakan kesamaan. Dalam hal ini kesamaan pengertian satu makna yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain (Effendy, 2004:11). Menurut professor Wilbur Schramm dalam Cangara (2004:1) mengatakan tanpa komunikasi , tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat.

2.2 Komunikasi Antarpribadi

Menurut (De Vito, 1976) Komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seorang dan diterima oleh orang yang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. (Liliweri,1991:12).

Effendy (1986:58) mengemukakan bahwa pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya

mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis, berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung. Komunikator mengetahui tanggapan. komunikasi ketika itu juga pada saat komunikasi dilancarkan. Komunikator mengetahui pasti apakah komunikasinya itu positif atau negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak, ia dapat memberi kesempatan kepada komunikasi untuk bertanya seluas-luasnya.

2.3 Pengertian Komunikasi Massa

Komunikasi massa disebut juga komunikasi media massa (*Mass Media Communication*) dan *Communicating with media* (berkomunikasi melalui media massa), yakni media cetak (suratkabar, majalah, tabloid), media elektronik (radio/televisi), dan media siber (*cyber media online, internet*). Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak atau elektronik, berbiaya relatif mahal, yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen.

Definisi komunikasi massa yang lebih rinci dikemukakan oleh ahli komunikasi lain, yaitu George Gebner. Menurutnya, komunikasi massa adalah produksi dan distribusi yang berlandaskan teknologi dan lembaga dari arus pesan yang berkesinambungan serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat. Dapat disimpulkan juga, komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa dalam penyampaian informasi yang ditujukan kepada orang banyak (*public*) dan diterima secara serentak.

2.4 Perubahan Sosial

Perubahan sosial secara umum dapat diartikan sebagai perubahan-perubahan yang terjadi di kehidupan sosial masyarakat. Perubahan sosial ini mencakup segala bidang kehidupan seperti nilai dan norma sosial, pola perilaku dan organisasi sosial, lembaga kemasyarakatan, lapisan masyarakat, dan juga sistem kekuasaan dan wewenang. Perlu adanya pengertian perubahan yang mencakup segala bidang tersebut agar semua konsep dapat terwakili dengan baik.

Pada hakikatnya setiap masyarakat yang ada di seluruh di dunia ini dalam kehidupannya dapat dipastikan akan mengalami yang namanya perubahan-perubahan yang akan kita ketahui apabila membandingkan dengan suatu masyarakat di masa - masa tertentu dengan masyarakat di masa lalu. Sehingga bisa dikatakan bahwa pada dasarnya masyarakat terus menerus mengalami yang namanya sebuah perubahan. Akan tetapi perubahan sosial yang terjadi antara masyarakat satu dengan lainnya tidaklah selalu sama. Menurut William F. Ogburn Perubahan sosial adalah perubahan yang mencakup unsur-unsur kebudayaan baik material maupun immaterial yang menekankan adanya pengaruh besar dari unsur-unsur kebudayaan material terhadap unsur-unsur immaterial.

Gillin Perubahan sosial adalah perubahan yang terjadi sebagai suatu variasi dari cara hidup yang telah diterima karena adanya perubahan kondisi geografi, kebudayaan material, komposisi penduduk, ideologi, maupun adanya

difusi atau penemuan-penemuan baru dalam masyarakat. ([www.http://pengayaan.com/20-pengertian-perubahan-sosial-menurut-para-ahli](http://pengayaan.com/20-pengertian-perubahan-sosial-menurut-para-ahli)).

2.5 Teknologi Komunikasi

Teknologi Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi dengan untuk mencapai tujuan bersama dan komunikasi merupakan kaitan hubungan yang ditimbulkan oleh penerus rangsangan dan pembangkitan balasannya. Hovland, Janis dan Kelley Teknologi Komunikasi merupakan proses individu mengirim rangsangan (stimulus) yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses. Louis Forsdale, Menurut Forsdale (1981), ahli komunikasi dan pendidikan "*communication is the process by which a system is established, maintained and altered by means of shared signals that operate according to rules*". Komunikasi adalah suatu proses dimana suatu sistem dibentuk, dipelihara, dan diubah dengan tujuan bahwa sinyal-sinyal yang dikirimkan dan diterima dilakukan sesuai dengan aturan. (Hamzah B dan Nina Lamatengngo, 2011:123).

2.6 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 bahwa media sosial adalah media *online* yang mendukung interaksi sosial dan media sosial menggunakan teknologi berbasis web yang mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.

Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai "sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi web, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*".

2.7 Instagram

Instagram merupakan sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri.

Saking populernya Instagram sebagai sebuah media sosial, banyak orang yang tak tahu arti sebenarnya dari pemakaian kata tersebut. Disusun dari dua kata, yaitu "Insta" dan "Gram". Arti dari kata pertama diambil dari istilah "Instan" atau serba cepat/mudah. Namun dalam sejarah penggunaan kamera foto, istilah "Instan" merupakan sebutan lain dari kamera Polaroid. Yaitu jenis kamera yang bisa langsung mencetak foto beberapa saat setelah membidik objek. Sedangkan kata "Gram" diambil dari "Telegram" yang maknanya dikaitkan sebagai media pengirim informasi yang sangat cepat.

Penggunaan dua kata tersebut, kita jadi semakin memahami arti dan fungsi sebenarnya dari Instagram. Yaitu sebagai media untuk membuat foto dan mengirimkannya dalam waktu yang sangat cepat. Tujuan tersebut sangat

dimungkinkan oleh teknologi internet yang menjadi basis aktivitas dari media sosial ini.

3. Pembahasan

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. Instagram adalah salah satu media sosial yang sedang menjadi favorit dikalangan masyarakat, termasuk di dunia pekerja. Setiap pegawai atau karyawan terkadang suka menjadikan media sosial instagram menjadi tempat mereka berbagi atau mempublikasikan dunia pekerjaan mereka.

Peneliti dalam hal ini telah mewawancarai beberapa pegawai dampak komunikasi dan perubahan sosial instagram bagi kehidupan pegawai di instansi dinas pendidikan. Peneliti tidak akan menjelaskan keseluruhan dari jawaban pegawai, hal ini dikarenakan dari hasil wawancara ada beberapa jawaban yang sama. Sehingga membuat peneliti memilih jawaban yang menurut peneliti lebih tepat, singkat dan padat dan untuk jawaban yang sama, peneliti tidak mempublikasikan secara keseluruhan tetapi hanya memilih satu saja dan peneliti anggap itu sudah mewakili jawaban dari yang lainnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan jika media sosial Instagram sudah dikenal dan sudah banyak yang memiliki aplikasi tersebut di gadget mereka. Hal ini terbukti ketika melakukan wawancara, informan juga ada yang sibuk bermain instagram dan membalas komentar teman-teman yang ada di instagram tersebut. Bukan hanya itu saja, bahkan ada yang hingga 10 tahun menggunakan aplikasi tersebut. Jelas terbukti jika bukan hanya di kalangan masyarakat, pelajar, dan mahasiswa saja instagram dikenal oleh masyarakat. Tetapi juga dikalangan pegawai instansi pemerintahan, instagram diminati. Bukan hanya itu saja, ketika mewawancarai responden juga menggunakan instagram di saat jam kerja hampir sebagian pegawai di sini dapat mengimbangi waktu untuk menggunakan aplikasi instagram di sela-sela kesibukannya. Walau sebagian menganggap aktif selalu dalam menggunakan aplikasi instagram, hal tersebut belum tentu memperlihatkan bahwa seseorang tersebut juga menunjukkan dan mempublikasikan segala sesuatunya ketika sedang dalam bekerja. Bisa jadi, mereka hanya ingin melihat updatean atau foto-foto orang lain yang ada di instagram. Dengan demikian, tidak semua orang selalu aktif dalam menggunakan aplikasi instagram, apalagi dijam-jam kerja.

Dampak yang ditimbulkan juga bervariasi, dan responden juga memberikan jawaban jika perubahan sosial sering terjadi akibat dampak dari instagram. . Tetapi juga ada yang mengatakan jika tidak memberikan pengaruh terhadap gaya hidupnya sehari-hari. Jelas terlihat jika ketika segala Sesuatu yang dipublikasikan membawa perubahan yang tidak baik, maka ada baiknya untuk tidak mengikuti perubahan tersebut. Akan tetapi jika hal tersebut baik untuk diri kita ada baiknya untuk diikuti dengan tidak merubah apapun yang ada dalam diri kita sendiri. Karena sejatinya yang mengetahui baik dan buruk sesuatu yang akan kita contoh itu adalah diri kita sendiri.

Pegawai di instansi pemerintahan dinas pendidikan sangat selektif dan hati-hati dalam menggunakan aplikasi instagram. Di mana jika kita tidak dengan benar-benar menggunakan aplikasi instgaram, akibatnya diri kita sendiri yang menerima akibatnya. Baik dan buruk dalam penggunaannya tergantung dari diri kita sendiri. Hal lain juga yang sering terjadi dalam menggunakan instagram adalah penjualan online yang kadang tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan dalam instagram. Hal ini tentunya memberikan dampak positif dan negative bagi yang melihat dan orang yang ingin membeli produk melalui instagram. Hal ini tentunya mengajarkan kita untuk selalu berhati-hati dalam membeli produk yang ada di instagram, mengajarkan kita untuk melihat mana yang baik dan tidak untuk dicontoh dalam instagram. Tujuannya agar kita tidak terjebak dalam hal-hal negative atau yang tidak baik.

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian yang dilakukan ini menggambarkan lebih dalam tentang dampak komunikasi dan perubahan sosial bagi pengguna instagram. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

a. Kesimpulan

1. Dampak instagram dari segi komunikasi, memberikan informan atau penggunanya menemukan orang-orang baru sehingga komunikasipun terjalin dengan baik, bahkan ketika tidak saling mengenalpun, para pengguna instagram dapat dengan mudah melakukan komunikasi.
2. Dampak perubahan sosial instagram tidak terlalu serius dan signifikan, dimana perubahan-perubahan itu sendiri tidak membuat perubahan pada pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, Perubahan-perubahan yang terjadi prosesnya bisa saja berlangsung secara cepat ataupun lambat, berpengaruh secara luas ataupun terbatas dan juga perubahan-perubahan tersebut terkadang terlihat sangat menonjol ataupun malah tidak menampakkan perubahan sama sekali.
3. Instagram, suatu media yang merupakan sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, mengambil video, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Tentunya memberikan dampak positif ataupun negative bagi penggunanya ataupun orang-orang yang terlibat didalam instagram.

b. Saran

1. Meskipun dengan orang baru kita melakukan komunikasi, tetap harus dijaga, mengapa karena penggunaan bahasa dalam media sosial juga perlu diperhatikan. Mengingat banyak terjadi salah paham diakibatkan penggunaan bahasa yang kurang baik.
2. Aplikasi instagram yang bisa berdampak memberikan perubahan sosial terhadap seseorang membuat penggunanya harus bisa lebih bijak lagi menggunakan instagram. Seandainya perubahan sosial

- itu dapat memberikan dampak positifpun tidak menjadi masalah jika sebagai penggunaannya mengikuti perubahan sosial tersebut.
3. Dibutuhkan pemahaman dan sosialisasi tentang menggunakan dan memanfaatkan media sosial. Jangan sampai merugikan kita sebagai penggunaannya. Hal positif dan negative dalam menggunakan aplikasi instagram juga perlu diperhatikan baik bagi pengguna maupun dari pihak pengelola aplikasi instagram.

Daftar Pustaka

- Bandung Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Cangara, Havied, 2002. *Pengantar Ilmu Komunika*s. Gramedia Widiasarana, Jakarta
- Liliweri Alo, 1991, *Komunikasi Antar Pribadi*, Citra Aditya Bhakti,
- Onong U. Effendy, 2003, *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Singarimbun Masri, 1995, *Metode Penelitian Survey*. LP3ES, Jakarta
- 2004, *Dinamika Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung. Alfabeta.
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Edisi Pertama: Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Uno B Hamzah & Nina Lamatenggo, 2011. *Teknologi komunikasi dan informasi pembelajaran*. Jakarta: PT. Buni Aksara
- Widjaja. W. A., 1986, *Komunikasi: dan Hubungan Masyarakat*, Bina Aksara, Jakarta.
- West Richard & Turner. Lynn H, 2011. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Salemba Humanika, Jakarta.
- (<http://ananur.woordpress.com/2010/07/08/analisis-data-kualitatif>) diambil pada tanggal 8 Agustus 2016, Pukul 21.00 WIB
- www.eurekapedidikan.com/2014/10/membangun-komunikasi-antara-guru-dan.html, diambil pada tanggal 1 November 2016, pukul 20.00 WIB.
- ([www. http://pengayaan.com/20-pengertian-perubahan-sosial-menurut-para-ahli](http://pengayaan.com/20-pengertian-perubahan-sosial-menurut-para-ahli)), diambil pada tanggal 30 Maret 2017, pukul 20.00 WIB.
- (<http://jayaputrasbloq.blogspot.com/2011/02/definisi-atau-pengertian-istilah-social.htm>). diambil pada tanggal 15 Oktober 2017, pukul 20.00
- Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Wirawan, 2010, *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Salemba Humanika, Jakarta.
- 2004, *Dinamika Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- <http://nadiachya.blogspot.com> diakses pada tanggal 01 Januari 2016, pukul 21.00
- <http://punyachipau.blogspot.com/2010/11/.html> diakses 10 Januari 2016, pukul 20.00 WIB
- (practicalmoneyskills.co.id/keuangan/perbankan/kartukredit/pahami.php?pri) diakses pada tanggal 10 Januari 2016 pukul 21.30 WIB

