

P-36

**PERMASALAHAN MENGGUNAKAN BAHASA INGGRIS PADA TEKNISI DI PT.
AFRICAN EXPOSIVE LIMITED INDONESIA**

**THE PROBLEMS OF USING ENGLISH FOR TECHNICIANS
AT PT. AFRICAN EXPOSIVE LIMITED INDONESIA**

Era Wahyu Ningsih, SS., M. Pd

Akademi Bahasa Asing Balikpapan, Jl. Strat 2 Gunung Samarinda-Balikpapan

Email: erawahyu@yahoo.com

Diterima 09-10-2020	Diperbaiki 22-10-2020	Disetujui 7-12-2020
---------------------	-----------------------	---------------------

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dikarenakan beberapa permasalahan komunikasi yang sering terjadi diantara para teknisi di PT. AEL, lapangan penelitian ini adalah di PT. AEL Balikpapan dengan subjek penelitian ini adalah teknisi yang menangani perbaikan perbaikan mesin produksi yang dimiliki oleh perusahaan rekanan PT. AEL, dari penelitian ini didapatkan beberapa hal yang dilakukan oleh perusahaan dalam meminimalisir permasalahan komunikasi yang terjadi, yang dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah dengan berusaha untuk meningkatkan kepercayaan diri para teknisi mereka untuk bisa terus melakukan komunikasi dengan konsumen dengan menggunakan bahasa Inggris. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan observasi, literature review dan interview.

Kata kunci : Teknisi, Komunikasi, Mesin, Produksi

ABSTRACT

This research was conducted due to several communication problems that often occur among technicians at PT. AEL, this research field is at PT. AEL Balikpapan with the subject of this research is a technician who handles repairs to repair production machines owned by a partner company PT. AEL, from this research, found several things that were done by the company in minimizing the communication problems that occurred, which was done by the company, including trying to increase the confidence of their technicians to be able to continue to communicate with consumers using English. This study uses descriptive qualitative methods with data collection using observation, literature review and interviews.

Key word: Technician, Communication, Machine, Production

PENDAHULUAN

Hubungan sosial manusia tidak dapat dipisahkan, meskipun manusia hidup dalam lingkungan yang berbeda, mereka harus saling berhubungan antara satu manusia dengan manusia yang lainnya, karena proses berkomunikasi menghubungkan banyak orang dan kemana saja sehingga hal ini menegaskan bahwa setiap orang dapat saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadi semakin dekat dengan melakukan proses berkomunikasi. Nohria [1] mengatakan bahwa komunikasi adalah sebuah cara untuk

mengkomunikasikan tentang ide yang disusun dan dibangun berdasarkan kebutuhan pendengar. Oleh karena itu setiap orang pasti akan sangat membutuhkan untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain, hal ini juga akan membangun hubungan social yang baik, karena adanya proses bertukar ide, pengalaman dan dari situlah proses menukar persetujuan terjadi. Komunikasi juga terbagi atas dua type Non verbal dan Verbal komunikasi, seperti yang dituliskan Suranto [2] dan Wood [3] dimana mereka mendefinisikan dua pemahaman tipe

komunikasi yang dapat disimpulkan bahwa kedua tipe tersebut sangat diperlukan dalam keberhasilan berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan manusia, jika non verbal akan lebih terlihat kejujuran berkomunikasi, karena bahasa tubuh, kontak mata dapat langsung terjadi, namun verbal komunikasi juga sangat bermanfaat dimana dapat dijadikan sebagai bukti akurat karena dalam bentuk tertulis.

Proses komunikasi pastinya akan berkaitan langsung dengan proses berbicara, menurut Delvina [4] *Speaking is the ability to pronounce the words articulations to express, convey the ideas mind to the listener, After that, the acceptor can get information by the intonation of words and placement.* Dapat diambil kesimpulan bahwa proses berbicara adalah proses kebiasaan dalam mengucapkan kata kata dengan mengekspresikan artikulasi untuk mempengaruhi pendengar karena dalam proses berbicara atau berinteraksi komunikasi dengan orang lain perlu adanya ketetapan dalam pengucapan, terutama komunikasi harus dilakukan dengan menggunakan bahasa asing, karena tidak dapat dipungkiri bahwa bahasa Inggris sekarang ini adalah bahasa perhubungan yang digunakan hampir diseluruh dunia, Shsengupta [5] he has stated that English is widely recognized as the official language in more than 70 countries, Irfanto [6] mengatakan bahwa bahasa Inggris sesuatu yang paling penting didunia saat ini, baik secara bisnis maupun profesi. Oleh karena itu sebagai pengguna bahasa kedua maka kita terkadang terjadi kesalahan dalam hal pengucapan kata atau kalimat, dan kesalahan pengucapan ini terkadang menjadikan masalah yang cukup mempengaruhi kinerja seseorang atau proses komunikasi menjadi tidak berjalan dengan baik, bahkan sering terjadi kesalahpahaman yang berakibat pada kerugian sebuah perusahaan. Menurut Jhonson [7] *Good Utterance goes beyond conversations, but employees much know how to communicate and understanding the benefits of good utterance which helps companies place a focus on developing a workforce that is able to communicate within the firm and with customers, vendors and international business partners.* Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa seseorang yang bekerja perlu untuk memiliki kebiasaan yang baik tetapi tidak hanya dari perbuatan tapi juga dari

cara berkomunikasi. Pengucapan yang baik akan membantu pekerja dan juga perusahaan untuk menjadi lebih maju, karena mereka dapat menjalin relasi yang baik dengan pihak lain. Pendapat Mayne [8] mengatakan *Good Utterance which follows etiquette rule at work will help people earn respect and possibly even contribute to promotions and raises.* Pendapat ini menjelaskan bahwa pekerja yang memiliki pengucapan yang bagus dalam bahasa Inggris selama bekerja akan terlihat lebih baik, semua orang akan sangat menghargai dan perusahaan akan memberikan kenaikan pangkat dan juga extra bonus, dan dapat dikatakan bahwa seorang pekerja yang bekerja pada perusahaan yang mengharuskan menggunakan bahasa Asing khususnya bahasa Inggris akan memiliki hubungan yang tidak baik dengan sesama pekerja dan juga para konsumen dikarenakan dia tidak akan bisa memberikan pelayanan yang baik jika mereka tidak memiliki pengucapan kosakata yang baik.

Untuk berkomunikasi dengan baik dan berhasil setiap manusia perlu untuk menguasai ilmu berkomunikasi atau kemampuan berkomunikasi, karena berkomunikasi adalah sebuah aktivitas yang komplek dimana melibatkan kata kata, bahasa tubuh, nada suara, volume, topic pembicaraan antara participant yang sedang berdiskusi dan melakukan interaksi berbicara. Dengan meningkatkan keahlian dalam berkomunikasi dapat membantu semua aspek kehidupan, dari kehidupan professional serta social.

Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi permasalahan yang timbul dalam proses berkomunikasi dengan menggunakan bahasa inggris oleh teknisi. Hal hal yang mendasari mengangkat masalah ini ada beberapa hal diantaranya banyaknya perusahaan perusahaan yang dipimpin dan juga menggunakan jasa pekerja dari luar Indonesia, tentu saja hal ini membutuhkan sebuah proses berkomunikasi yang harus sejalan karena komunikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar jika seluruh pekerja dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang sama, namun pada kenyataan yang terjadi adalah sering terjadi kesalah pahaman dalam proses pekerjaan dikarenakan salah satu atau banyak karyawan yang tidak memahami bagaimana berbicara dalam bahasa

Inggris dan ada kenyataan lain yang terjadi dalam proses berkomunikasi dengan orang asing yaitu kesalahan dalam pengucapan kata atau kalimat dalam bahasa Inggris, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis didapatkan informasi bahwa orang asing akan lebih menghargai ketika kita dapat mengucapkan kata secara jelas dan benar dan hal yang lebih penting lagi adalah pengucapan yang benar dapat menjadikan komunikasi menjadi berjalan lancar antara karyawan dan pimpinan. Hal lain yang mendasari penulisan ini adalah membangun hubungan yang baik antar pekerja apalagi hubungan dengan pimpinan karena hal ini akan sangat berpengaruh pada hasil produktivitas hasil pekerjaan dan hasil ini hanya dapat tercapai jika proses berkomunikasi dapat berjalan dengan lancar serta tidak menimbulkan kesalahan pemahaman yang akan berpengaruh pada kinerja dan hasil. Aspek lain yang menjadi pertimbangan penulis dalam mengangkat masalah ini adalah teknisi tidak hanya bekerja dengan mesin tetapi juga dengan konsumen dari dalam dan luar negeri, terkadang sering terjadi kesalahan pemahaman dalam berkomunikasi terutama dalam pengucapan bahasa asing, sering kali maksud teknisi dengan yang dipahami oleh konsumen berbeda hanya karena pengucapan yang kurang tepat dari seluruh alasan yang ada hal paling sederhana dapat dikatakan bahwa tuntutan penggunaan bahasa Inggris serta pengucapan yang baik dan benar dalam perusahaan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pada konsumen khususnya dalam hal ini PT. AEL.

METODOLOGI

Penelitian ini lebih cenderung menggunakan kualitatif deskriptif karena penulis ingin menggambarkan gejala, permasalahan dan fenomena yang sedang terjadi, Mohamad Ali [9] menjelaskan bahwa: “metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan sekaligus menjawab permasalahan yang terjadi pada masa sekarang”. Metode ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi dan analisis atau pengolahan data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi. Dalam kegiatan

ini waktu yang diperlukan adalah selama 3 bulan, lapangan pengamatan dan penelitian yang dipilih adalah di PT. AEL Indonesia (PT. African Explosive Limited Indonesia) dimana perusahaan ini adalah sebuah perusahaan pengembang terkemuka, produsen dan pemasok bahan peledak komersial, memulai sistem layanan peledakan untuk pertambangan, penggalian dan pasar konstruksi di Afrika dan Indonesia, subjek penelitian adalah teknisi yang dimiliki PT. AEL dan berada dalam satu tim yaitu sebanyak 3 orang teknisi, proses pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah library research dimana referensi referensi dari beberapa ahli dipakai untuk menunjang proses pembahasan temuan masalah yang ditemukan diawal, dalam penelitian ini observasi juga dilakukan dimulai pengamatan proses pekerjaan, proses komunikasi antar teknisi, customers, dan pimpinan dilakukan pula pencarian data dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk menguatkan hasil pengamatan. Dari hasil proses pengumpulan data itu pada akhirnya penulis menemukan beberapa permasalahan komunikasi yang menjadi hambatan dalam proses pekerjaan seorang teknisi dalam menyelesaikan pekerjaannya, yaitu kesalahan pengucapan kosakata yang dilakukan oleh Teknisi di PT. AEL. Penelitian ini juga dilakukan dengan merujuk beberapa pendapat yang berkaitan dengan masalah yang ditemukan, diantaranya adalah ahli dibidang komunikasi Adhikarya [10] yang berpendapat bahwa Komunikasi merujuk pada saling bertukar ide, fakta, opini, informasi dan pemahaman, proses mentransfer atau transmisi beberapa informasi dan pemahaman dari satu orang keorang yang lain, hal ini dapat pula dikatakan bahwa proses berkomunikasi bukanlah hal yang sederhana karena didalamnya terjadi proses proses pertukaran ide ide, kenyataan kejadian, emosi untuk menghasilkan pemahaman yang sama tentang orang, tempat atau sesuatu dari satu orang keorang lain atau dengan banyak orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengambilan data dan analisis seluruh permasalahan yang terjadi selama kurang lebih 3 bulan, tim peneliti akhirnya menemukan bahwa perusahaan AEL mining

service melayani bisnis pelayanan yang tersebar diberbagai Negara seperti Afrika Selatan, Afrika, dan beberapa Negara bagian dinegara Asia, Amerika dan Eropa. Perusahaan ini juga melayani proses perbaikan perbaikan mesin mesin dan *supply* beberapa kebutuhan perusahaan seperti PT. Bukit Makmur di gunung bayan Pratamacoal, PT KPC, PT Petrosea dan lain sebagainya, namun untuk proses penulisan ini berfokus pada teknisi yang berhubungan dengan perbaikan perbaikan alat berat perusahaan lain. Di PT. AEL teknisi tidak hanya memiliki tugas memperbaiki perangkat mesin mesin atau kendaraan alat berat yang rusak namun juga seorang teknisi dituntut untuk menerapkan Keselamatan Kesehatan Kerja – Lingkungan Hidup (K3-LH) agar dapat mengetahui resiko dan larangan larangan dalam pekerjaan sehingga dapat menghindari terjadinya keadaan keadaan yang akan menimbulkan kerusakan atau kecelakaan, seorang teknisi juga harus mampu menerapkan komunikasi yang baik dilingkungan kerja maupun dengan konsumen, dapat memberi dan menerima informasi secara baik, mampu menerapkan system laporan secara tertulis dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, mampu bekerja sama dengan tim atau rekan rekan kerja yang lain, mampu memberi dan hal yang paling harus dikuasai oleh seorang teknisi diperusahaan ini adalah mampu mengidentifikasi spesifikasi mesin dari susunan perangkatnya sampai kepada fungsi dari sistem masing masing perangkat tersebut, mampu menganalisa kerusakan mesin sampai pada langkah langkah perbaikan yang paling tepat untuk memperbaiki kerusakan sampai bisa berjalan normal seperti semula. Dari semua tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang teknisi, penulis berfokus pada proses mereka berkomunikasi dilingkungan kerja seperti pada rekan kerja, maupun dengan konsumen yang menggunakan jasa mereka sebagai teknisi alat berat. PT AEL tidak saja memiliki pekerja dari dalam negeri tetapi dari luar negeri juga, sehingga pekerja dari Indonesia dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing terutama bahasa Inggris. Berdasarkan hasil pengamatan dan *interview* yang dilakukan oleh penulis didapatkan informasi bahwa sering kali terjadi permasalahan

komunikasi antar karyawan yang menggunakan bahasa Inggris, permasalahan ini menyebabkan terhambatnya pekerjaan atau terjadi kesalahpahaman dalam perintah pekerjaan sehingga hasil yang diharapkan menjadi tidak sesuai dengan tujuan perusahaan dan juga menjadikan waktu yang digunakan semakin lebih lama dibandingkan dengan waktu yang normal biasa digunakan. Melihat permasalahan ini penulis melanjutkan untuk pencarian data dengan melakukan *interview* mendalam pada beberapa teknisi dan juga supervisor, hal pertama yang ingin diketahui adalah masalah apa yang terjadi dalam proses berkomunikasi, beberapa teknisi memiliki jawaban yang sama yaitu komunikasi mereka berjalan tidak baik jika mereka harus menggunakan bahasa Inggris. Jawaban lain ditemukan oleh penulis adalah masalah komunikasi terjadi kesalahpahaman karena kesalahan pengucapan dari beberapa teknisi terutama jika menggunakan bahasa Asing, Untuk pertanyaan yang sama Supervisor mengatakan bahwa beberapa pekerja khususnya teknisi tidak menguasai bahasa Inggris dengan baik dan juga terdapat kesalahan pengucapan sehingga kesalahpahaman tidak dapat dihindari, hal lain yang menimbulkan masalah dalam proses berkomunikasi karyawan adalah rasa gugup yang tiba tiba saja muncul ketika karyawan melakukan komunikasi baik dengan sesama karyawan maupun dengan konsumen, padahal sebagai teknisi sangat diperlukan sekali penguasaan didalam proses berkomunikasi secara efektif, hal lain lagi yang sering kali menyebabkan kegugupan terjadi adalah rasa yang timbul dari dalam diri karyawan jika berkomunikasi menggunakan bahasa asing akan ditertawakan oleh orang lain, sehingga gangguan gangguan sangat menghambat sekali dalam proses menjadi seorang teknisi yang professional dan mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa asing.

Proses pengamatan dan pengumpulan data juga menemukan sebuah permasalahan yaitu terjadinya kesulitan dalam merespon tamu atau konsumen asing karena keterbatasan perbendaharaan kata, PT. AEL selalu berhubungan dengan pihak luar, hal ini menyebabkan banyaknya pihak asing yang bekerja sama baik didalam kantor maupun dilapangan, situasi ini mengharuskan

karyawan untuk menggunakan bahasa Inggris dengan sangat baik karena mereka harus merespon dan menjalin percakapan yang baik dengan konsumen, terkadang teknisi mengalami kebingungan di dalam merespon percakapan yang sedang berlangsung sehingga menyebabkan percakapan menjadi terhenti sebelum konsumen mendapatkan jawaban yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Dari beberapa permasalahan yang ditemui oleh teknisi di dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing, perusahaan tidak hanya membiarkan hal ini terus menerus terjadi beberapa solusi dilakukan oleh perusahaan dan juga oleh teknisi yang mengalami permasalahan tersebut, solusi yang dilakukan yang pertama adalah membentuk group diskusi untuk membangun kepercayaan diri teknisi dalam berkomunikasi terutama komunikasi yang menggunakan bahasa Inggris. *Davenport [11] has mentioned that Low self-confidence is not life sentence, self confidence can be learned, practiced and mastered just like any other skill.* Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepercayaan itu tidak hanya sekedar pembawaan diri seseorang yang tidak dapat dirubah dan ditingkatkan, namun kepercayaan diri dapat dipelajari, dilatih seperti halnya kemampuan kemampuan yang lain. Namun kepercayaan diri yang terlalu tinggi juga dapat menjatuhkan seseorang seperti kegugupan, jadi hal paling harus dikuasai oleh tiap orang adalah kepercayaan diri yang dengan keadaan yang diperlukan. Hal ini yang menjadi dasar bagi pihak manajemen membentuk kelompok diskusi yang menggunakan bahasa Inggris, kelompok belajar ini wajib diikuti oleh teknisi dan karyawan dari divisi lain yang sering berhubungan dengan pihak luar atau konsumen dari Negara lain, tiap kelompok belajar terdiri dari 5 orang yang dipandu oleh seorang yang memiliki kemampuan berbahasa inggris baik, bisa dari *supervisor*, dapat juga dari rekan kerja sendiri, sedangkan untuk materi lebih ditekankan tentang bagaimana berbicara didepan orang banyak serta materi materi yang sering kali digunakan teknisi dalam berkomunikasi dalam pekerjaan, praktek kelompok kerja ini berlangsung selama 3 bulan untuk kemudian diadakan

evaluasi kembali. Dari hasil evaluasi kegiatan tersebut diambil kesimpulan bahwa teknisi lebih percaya diri dalam menghadapi konsumen dengan menggunakan bahasa Inggris, selain itu teknisi selalu ditekankan untuk terus menerus berlatih bahasa Inggris dan menjadikan itu sebagai sebuah kebiasaan, hal ini dilakukan agar dengan harapan tidak akan ada lagi kecanggungan atau kesulitan didalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa asing, sebuah pendapat menyatakan bahwa salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris adalah dengan berlatih setiap hari. Hal ini dengan kata lain menyebutkan seseorang yang rutin untuk melakukan suatu kegiatan akan menjadikan hal tersebut sebagai sebuah kebiasaan dan akan memberikan hasil yang cukup baik, saran lain yang juga diberikan dan harus sering dilakukan adalah tiap teknisi atau karyawan memiliki kamus mini yang harus selalu mereka bawa kemana mana agar ketika mereka memerlukan kosakata atau tidak mengingat bisa melakukan pengecekan melalui kamus tersebut. Semua hal ini dilakukan tidak lain adalah agar para teknisi dapat berkomunikasi dengan baik sehingga pekerjaan akan dapat terselesaikan dengan baik dan tidak akan lagi menimbulkan kesalahpahaman konsumen.

KESIMPULAN

Sebuah proses komunikasi yang terjadi sampai ini masih menjadi hal yang paling menentukan sebuah hubungan akan terjalin dengan baik terutama komunikasi sesama pekerja maupun sesama konsumen, namun komunikasi terkadang menjadi sesuatu yang sangat menyulitkan bagi sebagian orang atau karyawan karena diharuskan untuk menggunakan bahasa asing terutama bahasa Inggris, hal ini juga yang terjadi pada karyawan yang bekerja pada PT. AEL Indonesia khususnya teknisi yang menangani proses perbaikan mesin mesin produksi konsumen diluar perusahaan, dengan adanya beberapa permasalahan yang ditemui tentu saja pihak manajemen melakukan kegiatan kegiatan yang bisa mendukung serta mensupport para teknisi agar dapat terus berkomunikasi dengan baik serta dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab

dengan baik, penelitian yang dilakukan oleh penulis pada akhirnya mendapatkan kesimpulan bahwa para teknisi mengalami peningkatan dalam berbicara atau dalam pengucapan kosakata dalam bahasa Inggris, teknisi juga menjadi lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas tanggung jawab yang dibebankan dan tentu saja hal ini menjadikan perusahaan mendapatkan keuntungan dan kerjasama yang baik dengan konsumen dikarenakan peningkatan kepuasan yang juga dialami oleh konsumen, tentu saja hal ini tidak berhenti sampai sini, perusahaan dan karyawan akan terus melakukan peningkatan peningkatan pelayanan dan kemampuan para teknisi khususnya dan seluruh karyawan pada umumnya.

SARAN

Diharapkan komunikasi para teknisi dapat lebih active dengan dukungan dukungan yang terus dilakukan oleh perusahaan seperti training training dan evaluasi serta selalu memperhatikan penilaian penilaian yang diberikan oleh konsumen, karena sebuah pelayanan akan dapat terus berlangsung dengan adanya perbaikan perbaikan yang baik sesuai dengan kebutuhan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan selesainya tulisan hasil penelitian ini, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih pada semua yang telah memberikan bantuan sejak dimulainya penelitian ini sampai dengan menjadi laporan yang akan dimasukkan dalam seminar nasional ini, terima kasih pula kepada seluruh panitia kegiatan seminar nasional yang telah memberikan kesempatan dan tempat bagi tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nitin Nohria. *Communication is considered to be the real work of leadership*. Retrieved From : <https://www.educba.com/10-ways-of-communicating-ideas-effectively/> (2016)
- [2] Suranto,A. W , *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu (2011)
- [3] Julia T. Wood. *Communication in Our Lives Fifth Edition*. Lineberger Distinguished Professor of Humanities. University of North Carolina at Chapel Hill. ISBN-13 : 978-0-495-50201-2 ISBN-10; 0-495-50201-4
- [4] Reza Delvina. Bahasa Indonesia, *Keterampilan dalam Berbicara*,Program Study Agribisnis, Universitas Jambi, Retrieved From : http://rezadelvina12.blogspot.co.id/2016/10/makalahketerampilandalamberbahasa_12.html (2011)
- [5] Shsengupta, *Importance of Speaking English in Work Environment*. Retrieved From : <http://blog.maximizeenglish.com/author/shsengupta/.November> 2017 (2011)
- [6] Irfanto. *Manfaat Ketereampilan Berbicara*. Retrived From : <http://77119.blogspot.co.id/2015/12/manfaat-keterampilan-berbicara.html> (2015)
- [7] Jhonson. *What Are the Benefits of Effective good Utterance*. View From: <http://smallbussiness.chron.com/benefit-effective-communication-workplace-20198.html> (2017)
- [8] Mayne, *How you benefit from etiquette*. View From <http://ww.thespruce.com/how-you-benefit-proper-etiquette-121668> (2017)
- [9] Ali, Muhammad (1998), *Strategi Penelitian Pendidikan*, Jakarta Angkasa (1998;120)
- [10] Adhikarya. *Communication, media and journalism: an integrated study of communication*. University of Canterbury. (54 (2008)
- [11] Davenport. Christopher Turk. *Effective Speaking: Communicating in Speech*. ISBN-13: 978-0419130307 ISBN-10:0419130306. (2012)