



## Modul 14 AUDIT KOMUNIKASI

### Tujuan instruksional khusus

Setelah mempelajari bab ini diharapkan dapat memahami beberapa:

- Beberapa pengertian dan pentingnya audit komunikasi
- Pendekatan-pendekatan dan metode dalam audit komunikasi
- Dapat melakukan audit / mini audit komunikasi keorganisasian.
- Evaluation Research dalam PR Audit

### 14.1. Pengertian

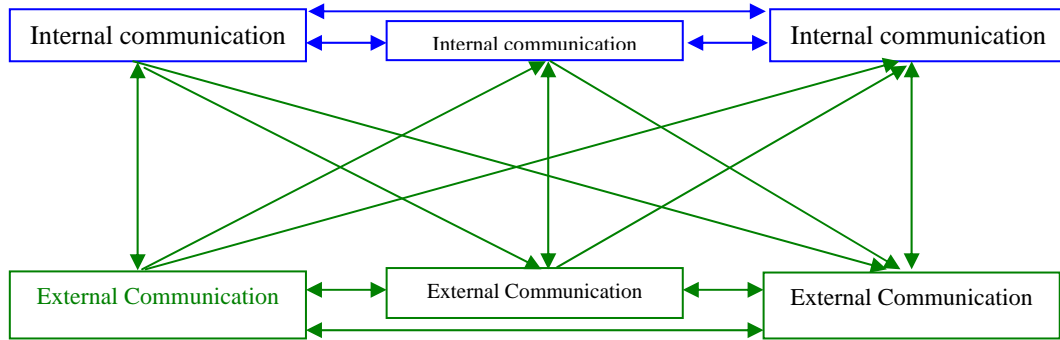
Pengertian sederhana komunikasi adalah pengiriman pesan verbal, non verbal atau simbol dari seseorang kepada orang lain, baik baik secara tatap muka atau menggunakan berbagai variasi media, termasuk media elektronik-internet. Elemen proses komunikasi melibatkan sumber, pesan, media, komunikan dan efek/*feed back*, termasuk didalamnya proses pengiriman tanda dan simbol, persepsi, penyimpanan dan relasi-relasi yang tersembunyi ada didalamnya. Komunikasi organisasi dapat merupakan komunikasi didalam organisasi, antara atasan ke bawahan dan sebaliknya atau sesama karyawan. Komunikasi tersebut dapat komunikasi verbal-non verbal, tatap muka atau menggunakan media, baik komunikasi formal dan non formal, komunikasi vertikal, jorizontal dan diagonal. Komunikasi pada eksternal organisasi dapat merupakan komunikasi top managemen organisasi (mewakili organisasi keseluruhan) atau kebijakan managemen yang dilaksanakan oleh divisi atau beberapa divisi pada eksternal stakeholder.

Khususnya dalam organisasi, roda organisasi akan berjalan lancar apabila antar elemen pembentuk organisasi tersebut dapat saling berintraksi. Berbagai interaksi, kebijakan, program, tugas, kegiatan, dan ketergantungan antar bagian dapat berlangsung dengan adanya komunikasi, dengan demikian efektifitas organisasi salah satunya dapat dibangun dengan tercapainya efektifitas komunikasi keorganisasian. Pendekatan sentral yang digunakan adalah pendekatan komunikasi keorganisasian, walau demikian akan senantiasa melibatkan berbagai bentuk komunikasi intra personal, antar personal, dyadic-kelompok kecil, komunikasi massa bahkan komunikasi antar orang-orang yang berbeda budaya dalam organisasi.

Dengan demikian efektifitas komunikasi keorganisasi dapat merupakan efektifitas sistem komunikasi organisasi keseluruhan (*Organizational Communication*), untuk perusahaan mengenal istilah komunikasi perusahaan (*Cooporate Communication atau Bussines Organization Communication*), pengkomunikasian program-program divisi tertentu (*Division Communication Program*), misalnya *Public Relation communication (program)*, *Marketing Communication (Program)*, atau aktifitas komunikasi

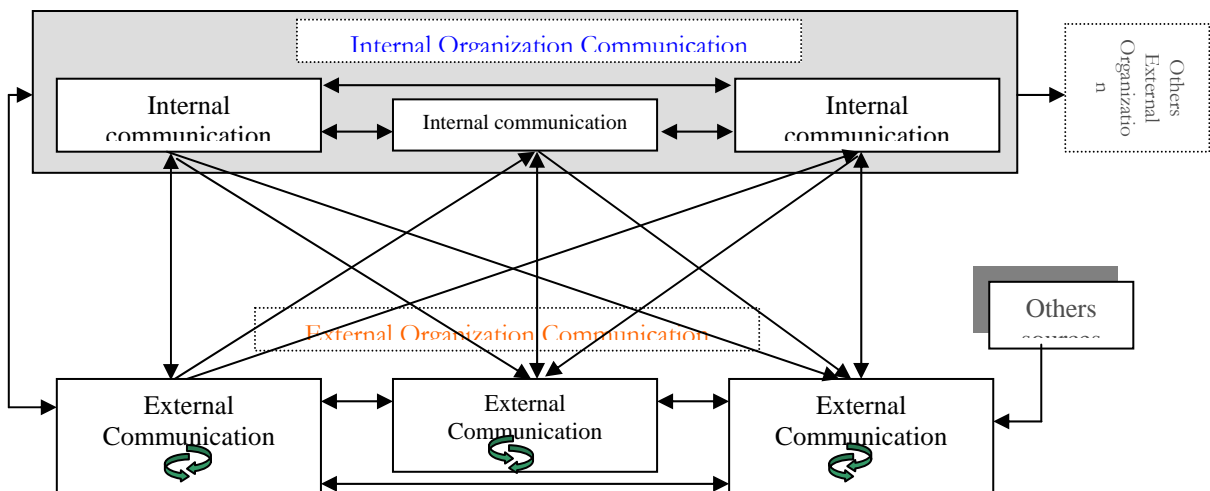
yang lebih khusus. Komunikasi internal dan eksternal komunikasi organisasi John, J.David and Chang, H.Jung (2000:241) mengemukakan :

**Bagan 1**  
**Internal dan Eksternak Komunikasi Organisasi**



Diadaptasi  
Penulis  
menjadi

**Bagan 2**  
**Internal dan Eksternak Komunikasi Organisasi**



*Discussions of communication audits emerged in the general academic literature in the early 1950s (Odiome, 1954), and their use has frequently been urged for business, public relations and human resources practitioners (e.g. Campbell, 1982; Kopec, 1982; Stanton, 1981; Strenski, 1984) in Hargie (2002:p.415).*

Istilah **audit komunikasi** diperkenalkan oleh George Odiome (1954) dalam Harjana (2000:1) melalui karya klasiknya, "An Application of Communication Audit" yang diterbitkan dalam jurnal *Personel Psychology* 7. Dengan menggunakan istilah audit itu, ia hendak menunjukkan bahwa proses-proses komunikasi bagaimanapun dapat diperiksa, dievaluasi, dan diukur secara cermat dan sistematis sebagaimana halnya dengan catatan-catatan keuangan.



**Audit komunikasi** adalah suatu analisis yang lengkap atas sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal dari suatu organisasi. Ruang lingkup Audit komunikasi dapat meliputi rentang dari pertimbangan atas salah satu divisi sampai ke organisasi secara keseluruhan; Rentang lingkup (ruang lingkup tersebut tergantung pada mandate dan kepentingan pimpinan puncak organisasi Hodges (1991) dalam Harjana (1997:10)

**Audit komunikasi** adalah kajian yang mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektifitas organisasi Harjana (2000:10-13)

**Gibson dan Hodgetts (1991)** dalam Harjana (2000:10-13) mengemukakan *audit komunikasi* adalah analisis yang lengkap atas *sistem-sistem komunikasi internal dan eksternal* dari suatu organisasi.

**Audit komunikasi** menurut Emmanuel (1985, 50) adalah : *A communication audit has been defined as "a comprehensive and thorough study of communication philosophy, concepts, structure, flow and practice within an organisation".* (*audit komunikasi* didefinisikan sebagai "sebuah studi yang menyeluruh dan seksama/teliti tentang filsafat komunikasi, konsep-konsep, struktur, arus (komunikasi) dan praktek komunikasi dalam suatu organisasi")

Penulis meluaskan pengertian audit komunikasi, tidak komunikasi internal tetapi juga komunikasi eksternal, sehingga pengertian **Audit komunikasi** adalah suatu analisis, pengkajian dan pemahaman secara mendalam tentang keseluruhan sistem serta proses komunikasi internal-eksternal organisasi atau program-program khusus divisi untuk meningkatkan efektifitas dan manfaat lain bagi organisasi.

Audit komunikasi dapat dimulai dengan evaluasi proses komunikasi keorganisasian, baik secara keseluruhan atau secara parsial (pada beberapa divisi) atau program. Audit komunikasi secara menyeluruh lazimnya apabila ada perubahan mendasar struktur dan prosedur kerja, misalnya pembukaan cabang-cabang baru, merger, penumpukan pekerjaan pada suatu divisi dsb.

**Perbedaan** mendasar *antara Audit komunikasi* dengan *evaluation research*, bahwa *riset evaluasi untuk mendapatkan data* sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai (efektifitas dan efisiensi), sedangkan audit komunikasi dilakukan dengan riset-riset evaluasi tidak berhenti pada data, tetapi menggunakan data tersebut untuk perbaikan proses komunikasi keorganisasian dan rekomendasi-rekomendasi untuk pencapaian efektifitas organisasi secara keseluruhan.

Sistem komunikasi internal organisasi banyak literatur, penelitian dan instrumen yang memiliki validitas dan reliabilitas tinggi. *International Communication Association Goldhaber (1977); Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ), ECCO-analysis, Critical Incident Technique (CIT), Rogan International Web-based communication survey procedure, Goldhaber and Roger (1979), Emanuel (1985), Booth (1986), Down(1988), Goldhaber (1900), Hargie and Tourish (2000), Harjana (2000) dan banyak lagi.*

Diadaptasi penulis dari Hendrix (2001:36) dimensi efektifitas komunikasi adalah :

1. **Source credibility** (kredibilitas komunikastor; *trustworthiness* (kepercayaan), *competence* (kemampuan), *expertise* (keahlian), *dynamism* (dinamisme), *physical attractiveness* (daya tarik fisik), *similarities beetwen the source and receiver* (*kesamaan sumber dengan audien*), *proximity* (kedekatan)).
2. **Message**
  - a. *Salient information* (penonjolan pesan;sejauh mana isi pesan dapat memotivasi perhatian audiens)
  - b. *Effetive non verbal cues* (jumlah dan jenis pesan non verbal yang dipersepsi, keseluruhan persepsi audiens akan pesan-pesan non verbal)
  - c. *Effective verbal cues* (jumlah dan jenis pesan verbal yang dipersepsi, keseluruhan persepsi audiens akan pesan-pesan verbal)
3. **Chanel**
  - a. *Two-way communication* (jumlah dan jenis isi pesan sebagai respon audien atas proses komunikasi Face to Face, melalui media atau even)
4. **Receivers**
  - a. *Opinion leaders* (*pertama*; posisi opinion leader, posisi formal/ non formal, dan pengaruh opinion leader pada audien lain. *Kedua*; terpaan pesan langsung/satu tahap , dua tahap atau banyak tahap).
  - b. *Group influence* (kedekatan antar anggota/*members cohesiveness*, kebersamaan, keuntungan bersama, interaksi tatap muka dan pengaruhnya pada anggota lain, nilai dan norma bersama, tingkat konformitas antar anggota/*degree of conformity by each member*)
  - c. *Selective exposure* (sejauhmana sikap atau perilaku audien sulit untuk dirubah dsb)
5. **Audience participation** (*feedback*; partisipasi audiens pada even, pertanyaan audien, pengiriman e-mail, telepon, sebagai member organisasi dsb)

Perbedaan dimensi efektifitas dan efisiensi komunikasi dalam Harjana (2000:23) adalah

**Tabel 14. 1**  
**Efektifitas dan Efisiensi komunikasi**

Efektifitas		Efisiensi	
Penerima/Pemakai	penerima pesan vs penerima yang dituju	Biaya	biaya nyata vs biaya menurut rencana
Isi	Yang diterima vs isi yang dimaksudkan	Waktu : masi	waktu yang dibutuhkan vs waktu yg direncanakan untuk distribusi inforsi
Ketepatan waktu	sesuai jadwal vs penyimpangan jadwal	Ketepatan	jumlah kesalahan pesan vs kesalahan minimum yg direncanakan
Media	saluran yang digunakan vs saluran yang seharusnya	Penangkapan pesan	tingkat kesulitan nyata daya tangkap khalayak vs tingkat kesulitan yang diperkirakan
Format	struktur yg diterima vs struktur yang dikirim		
Sumber	orang yang melakukan vs orang sharusnya/bertanggungjawab		

## 14.2. Pendekatan/metode dalam Audit Komunikasi

### 1. Pendekatan konseptual.

Pendekatan ini berkaitan dengan pengertian tentang kinerja organisasi dibidang komunikasi-efektifitas komunikasi. Standart konseptual yang dipakai adalah efektifitas dan efisiensi (berapa besar dampak kegiatan-kegiatan penyebaran informasi pada segenap anggota organisasi dan berapa besar biaya yang dibutuhkan untuk kegiatan-kegiatan penyebaran informasi dalam organisasi).

### 2. Pendekatan survei sebagai alat tunggal

Pendekatan survei dilakukan untuk mencari dan menentukan sebuah alat ukur yang digunakan untuk memeriksa komunikasi dalam organisasi. Dalam pendekatan ini riset evaluasi yang paling banyak digunakan, selain riset komparasi (perbandingan).

Dalam riset evaluasi perolehan data (informasi) sebagai tujuan, data yang diperoleh dibandingkan dengan suatu *ukuran tertentu* apakah ada penyimpangan atau tidak dengan standar yang ditentukan, kalau ada penyimpangan apakah sudah melebihi ambang batas, apakah terjadi pada kondisi normal atau kondisi kritis dsb. Sedangkan dalam audit komunikasi diperolehnya data sebagai bahan untuk pertimbangan berikutnya; mempertahankan, mengubah, melanjutkan, mengganti, manambah, dsb sistem komunikasi yang ada dalam organisasi.

#### Riset evaluasi yang lain yaitu :

- 1. Riset Hemofili;** efektifitas komunikasi akan semakin tinggi apabila kerangka acuan (*frame of preference*) atau ciri-ciri penting (pengalaman psikologis, latar belakang sosial, dan nilai budaya) antara komunikator dan komunikan banyak kemiripan.  
*Apakah kebutuhan akan informasi sama antara mereka yang memiliki banyak kemiripan atau lebih banyak tidak banyak kemiripan ?*  
*Apakah frekuensi komunikasi dan interaksinya dapat diramalkan ?*  
*Apakah mereka yang lebih banyak kemiripan lebih rukun dan dapat bekerjasama ? Bagaimana mengatasi apabila ada/ banyak ketidak miripan dsb ?*
- 2. Riset Kecemasan ;** riset ini berusaha mencari jawaban hubungan antara kecemasan (rasa tidak aman dan nyaman karyawan) dalam berbagai interaksi diantara karyawan yang lainnya.  
*Apakah posisi terkucil mempengaruhi proses komunikasi ?*  
*Apakah karyawan yang lebih senior lebih besar kecemasannya ?*  
*Apakah ciri-ciri demografik mempengaruhi tingkat kecemasan ?*
- 3. Riset Kredibilitas;** apakah sumber yang terpercaya, ahli, disegani, dsb lebih efektif sehingga dapat menimbulkan dampak yang lebih besar.  
*Apakah kredibilitas sumber mempengaruhi kebutuhan akan informasi ?*  
*Apakah sumber sumber dengan kredibilitas tinggi memiliki bawahan yang rendah kebutuhan informasinya ? Apa hubungan antara kredibilitas sumber dg hemofili ?*
- 4. Riset Kontingensi ;**  
*Apakah perbedaan kondisi internal organisasi (usia, jenis kelamin, pendidikan, senioritas, jenjang managemen, tingkat pelatihan komunikasi dsb) mempengaruhi kebutuhan komunikasi ?*  
*Apakah perbedaan budaya (suku, ras, nasional) mempengaruhi perbedaan kebutuhan akan informasi ?*

### 5. Riset Jaringan ;

- Riset ini berusaha mencari hubungan antara anggota dalam kelompok maupun antar kelompok
- Menghubungkan kedudukan orang dalam jaringan komunikasi tersebut dengan bermacam-macam aspek komunikasi anggota, seperti kebutuhan, kepuasan, kinerja dsb
- Apakah peran jaringan mempengaruhi kebutuhan komunikasi ?
- Apakah peran jaringan mempengaruhi kepuasan komunikasi ?
- Apakah jaringan mempengaruhi kinerja dan hasil karyawan ?
- Apakah karyawan yang terkucil memiliki kinerja yang lebih baik atau buruk ?

### 6. Riset Effektivitas komunikasi dan organisasi

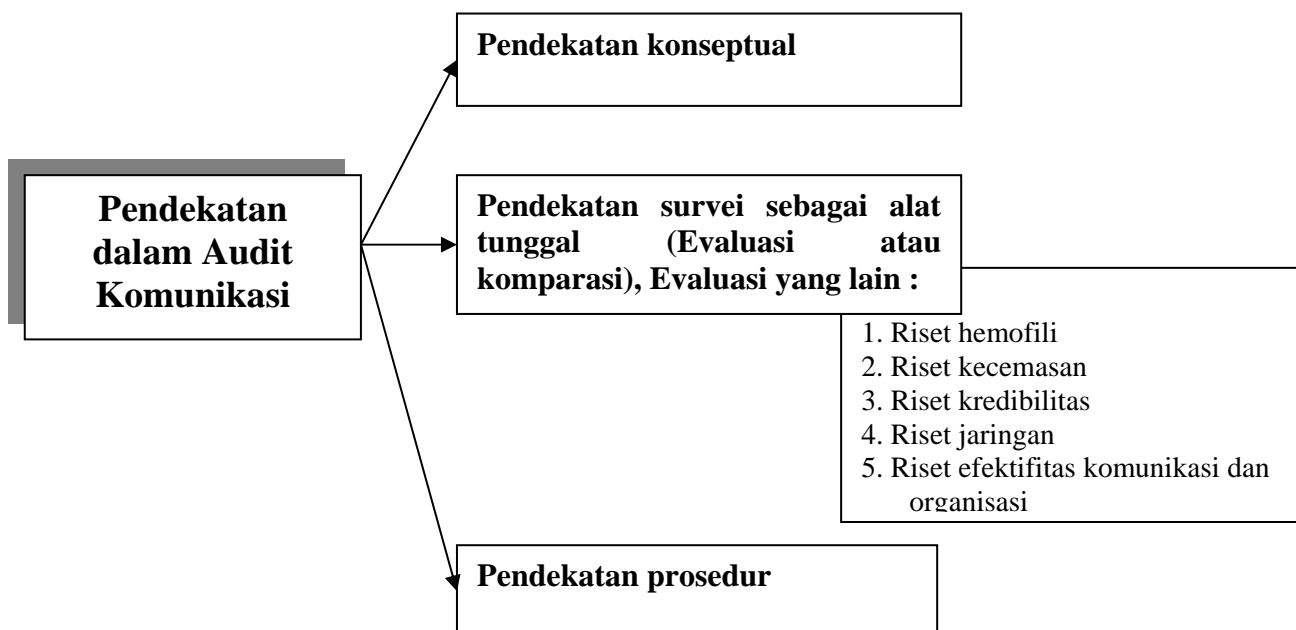
- Apakah efektifitas komunikasi individu, kelompok, dan organisasi secara keseluruhan, hubungan anatar jabatan, atasan-bawahan dsb mempengaruhi efektifitas proses produksi atau pelayanan jasa organisasi ?.
- Apakah mereka yang lebih rendah kebutuhan informasi juga rendah tingkat kemangkirannya, lebih sedikit jumlah kesalahannya, lebih sedikit waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan ?

### 3. Pendekatan prosedur

Pendekatan ini digunakan pada organisasi yang besar sekali, yang mana lebih menekankan pada proses audit komunikasi daripada alat-alat ukur yang digunakan.

Pendekatan ini meliputi langkah sebagai berikut ;

- Perencanaan audit;
- Pengumpulan data;
- Penyediaan umpan balik;
- Laporan singkat tertulis;
- Laporan akhir tertulis;
- Presentasi lisan pada pertemuan resmi;
- Rekomendasi (untuk perbaikan) Harjana (31-





### 14.3. Metode yang digunakan :

*Communication Association* atau *ICA's communication audit*, Goldhaber and Krivinos (1977) dalam Hogard, Elaine and Ellis, Roger (2006:178), mengidentifikasi 5 (lima) teknik atau metode, yaitu :

1. Survei dengan kuesioner (*questionnaire survey*)
2. Wawancara (*interviews*)
3. Analisis jaringan komunikasi (*network analysis*)
4. Pengalaman komunikasi (*communication experiences*)
5. Catatan harian komunikasi (*communication diary*).

Keterangan :

1. Goldhaber (1990:335) mendeskripsikan instrumen survei dengan kuesioner meliputi 9 topik, yaitu :
  1. *amount of information received and needed from others on selected topics,*
  2. *amount of information sent and needed to be sent to others on selected topics,*
  3. *amount of follow-up or action taken and needed on information sent to others,*
  4. *amount of information received and needed from selected sources,*
  5. *timeliness of information received from key sources,*
  6. *amount of information received and needed from selected channels,*
  7. *quality of communication relationships,*
  8. *satisfaction with the major organizational outcomes, and*
  9. *demographic information.* (1. jumlah informasi yang telah diterima dan dibutuhkan dari karyawan lain tentang masalah-masalah tertentu; 2. jumlah informasi yang dikirim dan dibutuhkan untuk dikirim pada karyawan lain tentang masalah-masalah tertentu; 3. jumlah tindak lanjut atau tindakan yang diambil dan dibutuhkan berkaitan dengan informasi yang dikirim pada karyawan lain; 4. jumlah informasi yang diterima dari sumber-sumber kunci (penting); 5. Ketepatan waktu penerimaan informasi dan dibutuhkan dari saluran-saluran tertentu; 6. jumlah informasi yang diterima dan dibutuhkan dari berbagai saluran terpilih (penting); 7. Kualitas hubungan-hubungan komunikasi; 8. Kepuasan atas hasil komunikasi organisasi yang utama (penting); dan 9. Informasi-informasi demografik (unsur dan ciri-ciri demografik sasaran komunikasi).
2. Teknik Analisis jaringan (*network Analysis*); sejauh mana dengan intensitas bagaimana ia terlibat dalam komunikasi (*formal-informal*) dengan rekan-rekan dalam unit departemen tempat kerja dan orang-orang kunci diluar unitnya.
3. Pengalaman komunikasi ; untuk memperoleh profil dasar mengenai kesuksesan /kegagalan komunikasi dalam berbagai unit kerja dalam organisasi.
4. Catatan harian komunikasi; setiap responden diminta membuat catatan harian selama periode tertentu semua kegiatan komunikasinya (apakah percakapan pribadi, pembicaraan telepon, pertemuan, pesan tertulis yang diterima/dikirim).

### 14.4. Analisis Jaringan

**Tujuan analisis jaringan** : memetakan kegiatan komunikasi dalam organisasi (formal dan informal ) Bagaimana intensitas komunikasi dengan rekan kerja satu unit (departemen) dan beberapa orang kunci diluar unitnya selama jam kerja.



**Analisis jaringan, menyangkut dua jaringan :**

1. **Jaringan formal**, proses komunikasi (mengirim-menerima informasi) berhubungan dengan struktur organisasi formal. Contoh : rapat, memo, perintah kerja atasan, memo dsb.
2. **Jaringan informal** : proses komunikasi (mengirim-menerima informasi) informal dalam organisasi selama jam kerja. Contoh : telepon pribadi, percakapan spontan, nota pribadi dsb.

Analisis jaringan dapat dilakukan secara terpisah sesuai dengan kepentingan, yaitu analisis secara menyeluruh atas jaringan formal dan atau informal, bahkan analisis jaringan terbatas.

Hasil akhir dari analisis jaringan ini adalah, dapat diketahui :

1. Peran seseorang sesuai dengan kedudukannya;
2. Perilaku-perilaku komunikasi individu dalam kelompok
3. Perilaku-perilaku yang mendorong moral (semangat kerja dan produktifitas), kelebihan dan kekurangan informasi, tingkat kebutuhan dan pemuasan informasi.
4. Tujuan-tujuan lain.

**Tabel 14.2**  
**Formulir Analisis Jaringan**

Nama :.....			
Bagian/Divisi:.....			
Dalam jam kerja anda melakukan komunikasi dengan intensitas bagaimana			
<b>Berkomunikasi dengan :</b>	<b>Kode</b>	<b>Komunikasi Formal</b>	<b>Komunikasi Informal</b>
Direktur	001	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Asisten Direktur	002	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Manager	003	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Asisten manager	004	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Pimpinan Divisi	005	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Operator telpon	006	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
SPV Pemasaran	007	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Sales	008	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Penerima Pesanan	009	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Pengiriman	010	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Gudang/Packing	011	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
dsb			
<b>Skor dengan skala Likert :</b>			
( 1 ) Sangat tidak Penting; (2) Tidak Penting; (3) Biasa saja; (4) Penting; (5) Sangat Penting			



### Formulir Catatan Harian Komunikasi

Hari/tanggal :

Nama :

Lawan Bicara :

1.....

2.....

3.....

Jenis		Frekuensi Komunikasi
Inisiatif Komunikasi	a. Sendiri	
	b. Orang Lain	
Saluran Komunikasi	a. Tatap Muka	
	b. Telepon (Icom)	
	c. Intranet	
	d. Tertulis	
	e. Lainnya	
Jenis Isi	a. Berhubungan dg Tugas	
	b. Kebetulan	
	c. Lainnya	
Lama waktu	a. 1 – 5 menit	
	b. 6 – 10 menit	
	c. 11 – 15 menit	
	d. 16 – 20 menit	
	e. 21 – 25 menit	
	f. 26 – 30 menit	
	g. lebih 30 menit	
Kualitas Komunikasi	a. Penting	
	b. Bermanfaat	
	c. Memuaskan	
	d. Tepat Waktu	
	e. Kelebihan informasi	
	g. Kekurangan informasi	
	h. Efektif	
	i. Efisien	
	j. lainnya	

Analisis Catatan Harian Komunikasi diisi oleh responden misalnya selama 1 (satu) minggu dan dianalisa dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan demikian tehnik statistik yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif (Frekuensi/proporsi, rata-rata dsb).

### Model Audit Komunikasi:

1. Model Struktur Konseptual (*conceptual structure model*) Howard Greenbaum (1974)..
2. Model Riset Evaluasi (*Organizational Communication Evaluation (OCE)*) Keith Davis (1953)
3. Profil Komunikasi keorganisasian (*Organization Communication Profile*) Pace, Wayne and faules, Don (1994)

#### Profil Komunikasi Keorganisasian (*Organization Communication Profile*)

Kepuasan Organisasi	Kepuasan Karyawan tentang : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kerja</li><li>▪ Supervisi</li><li>▪ Gaji &amp; tunjangan</li><li>▪ Fasilitas</li><li>▪ Promosi Karyawan</li><li>▪ Teman sejawat Kerja</li></ul>
Iklim Komunikasi	Pengalaman & Persepsi Karyawan tentang : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kepercayaan/ saling percaya</li><li>▪ Partisipasi dlm pengambilan keputusan</li><li>▪ Pemberian dukungan</li><li>▪ Keterbukaan komunikasi dg bawahan</li><li>▪ Kerelaan mendengar komunikasi dr bawahan</li></ul>
Kualitas Media	Persepsi karyawan tentang dokumen tertulis : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Daya tarik untuk dibaca</li><li>▪ Cocok (sesuai) dengan kebutuhan</li><li>▪ Terpercaya (dpt diandalkan)</li><li>▪ Mudah dipahami</li><li>▪ Lengkap dan jelas</li><li>▪ Efisien</li></ul>
Kemudahan memperoleh informasi	Persepsi karyawan tentang perolehan informasi dari berbagai sumber : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atasan langsung</li><li>▪ Kelompok tertentu</li><li>▪ Bawahan</li><li>▪ Kolega</li><li>▪ Dokumen-penerbitan</li><li>▪ Obrolan lisan</li></ul>
Penyebaran informasi	Penyebaran informasi dlm struktur organisasi, penting/tidaknya, peristiwa terkini dsb
Muatan informasi	Persepsi karyawan tentang : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kecukupan informasi,</li><li>▪ Kekurangan informasi,</li><li>▪ Kelebihan informasi, dan t</li><li>▪ Terlewatkan dr berbagai informasi (terisolasi)</li></ul>
Kemurnian Pesan	Perbedaan pesan yang dimengerti dan sebenarnya ada, kesalahan dan penghapusan pesan.
Budaya organisasi	Persepsi dan pengalaman Karyawan tentang : Relasi (pengertian, perhatian, mau mendengar, komunikatif, membantu, mendorong). Nilai-nilai (baik, jasa, kualitas, pelayanan prima). Lingkungan (bersih, rapi, teratur, aman, tertip)

Sumber : Pace, Wayne and faules, Don (1994) dalam Hardjana (1997:55-56) dimodifikasi penulis



## Daftar Pustaka

- Al Rasyid, Harun, 1993, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, PPS UNPAD, Bandung
- Bungin, Burhan, 2006, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2006, *Metode penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Emmanuel, M., 1985, *Auditing Communication Practices, In Inside Organization Communication*, Longman, New York.
- Eriyanto, *Analisis Wacana*, LKIS Yogyakarta, 2001.
- Goldhaber, M. Gerald, and Rogers D. P., 1979, *Auditing organizational communication systems: The ICA communication audit*, Dubuque, IA: Kendall/Hunt.
- Goldhaber, G., & Krivonos, P. (1977). *The communication audit: Process, status, and critique*. Journal of Business Communication, 15, 41-64.
- Goldhaber, M. Gerald, 1979, *Communication Audits in The Age The Internet*, in Management Communication Quarterly 2002;15;p 451 from <http://mcq.sagepub.com/cgi/content/refs/15/3/451>
- Goldhaber, M. Gerald, 1990, *Organization Communication*, 5th ed. Dubuque, IA: William C. Brown.
- Harjana, Andre, 2000, *Audit Komunikasi, Teori dan Praktek*, Grasindo, Jakarta
- Hargie. Owen, Touris. Dennis, Wilson. Noel, *Communication Audit and Effect of Increased Information : A Follow-up Study*, Journal of Business Communication 2002;39;414. from <http://job.sagepub.com/cgi/content/refs/39/4/414>
- Hendrix, A. Jerry, 2001, *Public Relation Case*, wadsworth, Thomson Learning, Belmont, USA.
- Hogar, Elaine and Ellis, Roger, 2006, *Evaluation and Communication: Using a Communication Audit to Evaluated Organizational Communication*, Evaluation Review Vol 30 No 2. from <http://erx.sagepub.com/cgi/content/refs/30/2/171>
- John, J. David and Chang, H. Jung, 2000, *Internal and External Communication, Boundary Spanning, and Innovation Adoption*, Journal of Business Communication, <http://job.sagepub.com/cgi/content/abstract/37/3/238>
- Krippendorff, Klaus, 1991, *Analisis isi*, Rajawali Pers, Jakarta
- Mulyana, Dedy, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleong J. Lexy, 2004, *Metode penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Rakhmat, Jalaludin, 1999, *Metode Penelitian Komunikasi*, Rosdakarya, Bandung
- Salim, Agus, 2006, *Teori dan paradigma penelitian Sosial*, Tiara Wacana, Yogyakarta
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*, Alfabeta, Bandung
- \_\_\_\_\_, 2006, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sukidin, Basrowi, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*, Insan Cendekia, Surabaya.



Singarimbun, Masri, 1989, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta

Sobur, Alex, *Analisis Teks Media*, Rosda Karya, 2001

Wayne , Pace and Faules F. Don, 2000, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Wimmer D. Roger, 1987, *Mass Media Research*, Wadsworth Publisher Company, Belmont, California

Yin K. Robert, 2005, *Studi Kasus, Desain dan Metode*, Raja Grafindo Persada Jakarta

----(o'o) **Semoga Bermanfaat** (o'o)---