

MODEL DIALOGIS DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI MASA PANDEMI COVID-19

Tresna Wiwitan¹, Neni Yulianita², Sophia Novita³

^{1,2,3}Universitas Islam Bandung, Indonesia

e-mail: tresna@unisba.ac.id¹, yulianita.neni@gmail.com², sophia.novita@unisba.ac.id³

Abstrak

Proses belajar secara daring (*online*) dalam bentuk perkuliahan jarak jauh merupakan alternatif dan menjadi kebutuhan dalam menyelenggarakan perkuliahan pada mahasiswa. Berbagai permasalahan muncul ketika Perguruan Tinggi harus melakukan semua kegiatan secara online, sehingga komunikasi pelayanan di Perguruan Tinggi pada saat pandemi Covid-19 menjadi hal yg penting dikarenakan mahasiswa tidak bertemu langsung dengan dosen maupun tenaga kependidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis Komunikasi Pelayanan Perguruan Tinggi Swasta di Masa Pandemi Covid-19. Metode pada penelitian ini ialah kualitatif studi kasus di Universitas dan Sekolah Tinggi yang menjadi mitra Unisba di LLDIKTI wilayah IV Jawa Barat dan Banten. Pemilihan objek penelitian dilakukan secara purposif dan subjektif, yaitu Universitas Sangga Buana, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Bandung, dan Sekolah Tinggi Administrasi Sebelas April Sumedang. Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terlibat dalam komunikasi pelayanan di PTS yang terpilih, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Hambatan komunikasi pelayanan online terjadi apabila jaringan internet tidak mendukung dan secara *offline* banyak mahasiswa yang tidak mentaati protokol kesehatan, (2) Standarisasi komunikasi pelayanan selama pandemi covid-19 dilakukan dalam bentuk komunikasi dialogis.

Kata kunci: *Komunikasi Pelayanan, Komunikasi Dialogis, Model Two-Way Symmetric, Public Relations*

DIALOGIC MODEL OF PRIVATE UNIVERSITY SERVICE COMMUNICATIONS IN THE COVID-19 PANDEMIC

Abstract

The learning process online in the form of distance lectures is an alternative and a necessity in holding lectures for students. Various problems arise when Higher Education has to carry out all activities online so that service communication in Higher Education during the Covid-19 pandemic becomes important because students do not meet directly with lecturers or education staff. This research aims to examine and analyze the Service Communication of Private Higher Education during the Covid-19 Pandemic. The method used in this research is a qualitative case study at universities and colleges that are Unisba's partners in LLDIKTI region IV, West Java, and Banten. Research objects were selected purposively and subjectively, namely Sangga Buana University, Bandung Communications College, and Sumedang Eleventh April Administration College. Data collection techniques were carried out in-depth with informants involved in service communication at selected PTS, observation, and literature studies. The results of the study show that (1) Barriers to online service communication occur when the internet network does not support and offline many students do not comply with health protocols, (2) Standardization of service communication during the Covid-19 pandemic is carried out in the form of dialogic communication.

Keywords: *Service Communication, Dialogical Communication, Two-Way Symmetrical Model, Public Relations*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang merebak di Indonesia secara langsung berdampak pada kehidupan berbagai kalangan, termasuk dunia pendidikan perguruan tinggi. Pembelajaran online berupa kuliah jarak jauh merupakan peluang dan keharusan untuk mengadakan perkuliahan bagi mahasiswa. Kebijakan belajar di rumah sangat mengubah kebiasaan atau budaya perilaku guru dan siswa di masa pandemi, (Jatmoko, 2020). Dalam kondisi tersebut banyak kendala yang dihadapi dalam pembelajaran online, seperti kurangnya persiapan siswa untuk belajar mandiri, internet yang terbatas, peralatan teknis yang kurang dan sinyal yang tidak stabil (Surani, 2020).

Ini adalah tantangan bagi para pemimpin pendidikan universitas dan kurikulum dengan keterbatasan yang mereka miliki. Saat ini, program pembelajaran online merupakan metode yang dapat digunakan oleh setiap perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya untuk melaksanakan proses perkuliahan dan belajar mengajar (Clise, 2021). Selain itu, pandemi COVID-19 telah mendorong dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi untuk mengubah model pembelajaran, dimana proses pembelajaran berubah dari pembelajaran kelas tradisional atau tatap muka menjadi pembelajaran online (Fitriani, 2020). Kuliah online sendiri dapat dipahami sebagai pendidikan formal yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi, di mana mahasiswa dan dosen berada di tempat yang berbeda, yang membutuhkan sistem komunikasi interaktif untuk menghubungkan mereka dan berbagai sumber daya yang diperlukan untuk itu (Gumanti 2021). Dengan demikian maka dosen, tenaga pendidik dan mahasiswa, harus siap untuk beradaptasi dalam menghadapi tantangan baru dengan perubahan sistem pendidikan yang diterapkan oleh perguruan tinggi

Komunikasi pelayanan di Perguruan Tinggi pada saat pandemi Covid-19 menjadi hal penting, dimana mahasiswa tidak bertemu langsung dengan dosen dan tenaga kependidikan. Di masa pandemi virus corona, pemanfaatan

teknologi informasi lebih optimal. Dengan menggunakan teknologi informasi untuk mengirimkan informasi melalui situs web, media sosial dapat diimplementasikan tanpa koneksi server-ke-server secara langsung (Kurdi, 2020). E-learning merupakan salah satu bentuk dari kegiatan komunikasi pelayanan yang diberikan dosen dan tenaga pendidik kepada mahasiswa. Selain e-learning ternyata realitas dilapangan masih ada beberapa PTS yang menggunakan media berbasis internet untuk perkuliahan, antara lain zoom, google meet atau whatsapp. Komunikasi pelayanan menurut (M Saleh, 2010) merupakan praktik komunikasi yang mendukung terselenggaranya pelayanan terbaik kepada klien/pelanggan organisasi untuk menciptakan hubungan saling pengertian yang harmonis.

Tahun 2020-2021 tim peneliti melakukan penelitian mengenai komunikasi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Unisba, dilihat dari indikator *people*, *procedure*, dan *technology*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara komunikasi pelayanan yang dilakukan dosen dan tenaga pendidik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut tim peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Komunikasi Pelayanan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di saat Pandemi Covid-19. Penelitian dilakukan dengan menggunakan studi kasus terhadap PTS binaan Unisba yang dipilih secara purposif sebagai perwakilan dari PTS yang berakreditasi B dan C. Unisba sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang berakreditasi A mempunyai kewajiban untuk membina PTS yang berada di LLDIKTI wilayah IV Jawa Barat dan Banten, saat ini ada 32 PTS yang menjadi binaan Unisba. Unisba mempunyai tugas untuk membina ke-32 PTS dalam upaya meningkatkan angka akreditasi.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat model dialogis dalam komunikasi pelayanan perguruan tinggi swasta di Jawa Barat pada saat pandemi covid-19. Penelitian ini diharapkan

dapat menghasilkan model komunikasi pelayanan yang dapat dimanfaatkan Perguruan Tinggi Swasta untuk memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima) kepada mahasiswa dan stakeholders.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggali dan menganalisis komunikasi layanan di perguruan tinggi swasta di era pandemi Covid-19. Proses penelitian dilakukan dengan mengamati, menanyai informan, mengumpulkan berbagai informasi khusus, menganalisis data secara induktif dari khusus ke umum dan menafsirkan makna informasi dalam komunikasi layanan.

Berdasarkan fenomena di lapangan, maka dalam penelitian ini lebih tepat menggunakan analisis studi kasus komunikasi layanan. Penelitian ini termasuk dalam desain multi kasus karena terdapat lebih dari satu unit analisis yaitu komunikasi layanan di tiga PTS

binaan Unisba di bawah naungan LLDIKTI Wilayah IV, Jawa Barat dan Banten.

Objek penelitian penelitian ini adalah 32 PTS binaan Unisba yang berada di wilayah IV LLDIKTI Jawa Barat dan Banten. Dari ke-32 PTS tersebut dipilih secara purposif dan subjektif universitas yang berakreditasi Baik Sekali (B), sekolah tinggi yang berakreditasi Baik Sekali (B) dan Baik (C).

Subjek penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dalam Komunikasi Pelayanan di Universitas Sangga Buana, Stikom Bandung dan STIA Sebelas April Sumedang. Pengambilan narasumber menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan pilihan peneliti tentang siapa dan aspek siapa yang akan digunakan sebagai fokus dalam situasi tertentu dan selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

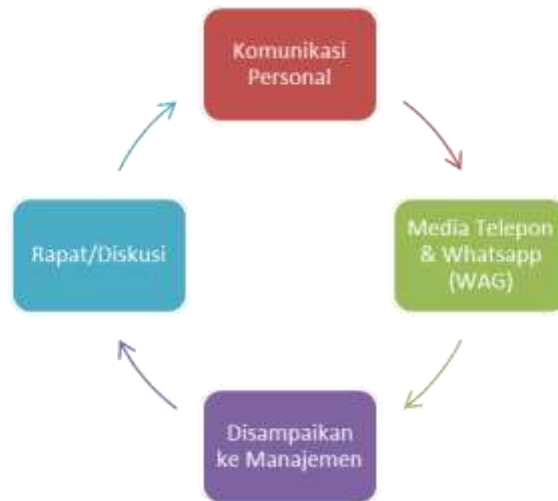
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti menemukan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian Komunikasi Pelayanan

	STIKOM	STIA – UNSAP	USB
Hambatan	<ul style="list-style-type: none"> ● Hambatan terjadi pada saat pelaksanaan komunikasi tatap muka. ● Untuk mengantisipasi hambatan Stikom mengedepankan Teknik komunikasi persuasi secara personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hambatan terjadi pada saat pelayanan administratif yang dilakukan tenaga kependidikan, dimana mahasiswa seringkali mengesampingkan protokol kesehatan. ● Untuk mengatasi hambatan ini dilakukan penjadwalan pelayanan untuk setiap Angkatan. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hambatan terjadi akibat gangguan teknis pada saat perkuliahan online, tiba-tiba listrik mati dan jaringan drop. ● Hambatan terjadi karena mahasiswa kurang <i>well inform</i> dengan informasi yang disampaikan kampus. ● Untuk mengatasi hambatan ini jaringan internet USB berlangganan dengan dua pihak ISP yang berbeda agar bisa saling <i>backup</i>.

Standar Komunikasi Pelayanan	Komunikasi personal <input type="checkbox"/> media telepon dan WA <input type="checkbox"/> Disampaikan ke manajemen <input type="checkbox"/> Rapat/Diskusi.	Sudah mempunyai standar operasional prosedur (SOP) untuk masing-masing pelayanan.	<i>Help desk</i> <input type="checkbox"/> disampaikan ke masing-masing unit kerja.
-------------------------------------	--	---	--

Sumber: Modifikasi Peneliti, 2022



Sumber: temuan penelitian

Gambar 1. Standarisasi Komunikasi Pelayanan Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (Stikom)

Penanganan hambatan selama ini dengan konfirmasi lebih lanjut terhadap mahasiswa dan dosen yang bersangkutan dengan mengedepankan teknik komunikasi persuasif secara personal kepada mahasiswa. Pendekatan personal melalui

media telepon dan whatsapp kemudian disampaikan ke pihak manajemen, setelah itu permasalahan dirapatkan untuk menemukan solusi atau pemecahan masalah.

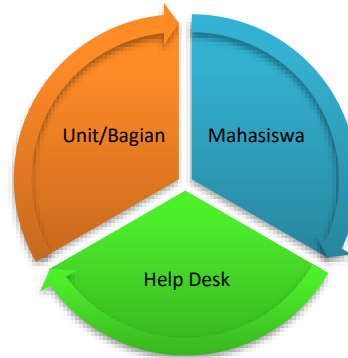


Sumber: temuan penelitian

Gambar 2. Standar Komunikasi Pelayanan Universitas Sebelas April (UNSAP)

Di Unsap pelayanan selama pandemic tetap dilakukan secara offline, apabila ada permasalahan atau komplain dari mahasiswa biana disampaikan terlebih dahulu kepada ketua kelas, dari ketua kelas disampaikan kepada ketua prodi kemudian disampaikan kepada wakil dekan dan

dekan di fakultas. Apabila sudah ada solusi dari permasalahan disampaikan kepada mahasiswa.



Sumber: Temuan Penelitian

Gambar.3 Standar Komunikasi Pelayanan Universitas Sangga Buana (USB)

Standar komunikasi pelayanan di USB alurnya ke bagian Helpdesk kemudian disampaikan ke unit kerja terkait dan harus diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam. Sedangkan pelayanan yang melibatkan pihak luar akan sangat bergantung dari kecepatan layanan pihak luar terutama yang berkaitan dengan sistem yang perlu verifikasi atau persetujuan dari LLDikti

Dalam konteks penelitian ini komunikasi pelayanan di PTS merupakan bagian dari fungsi public relations (PR) yang dilaksanakan oleh dosen dan tenaga pendidik, dimana PR dalam praktiknya wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk kepentingan public. Meskipun departemen komunikasi layanan bukanlah bagian hubungan masyarakat, penggunaan atau prioritas kegiatan dan pendekatan PR harus dipahami dalam kaitannya dengan hubungan masyarakat. Artinya PR menjalankan fungsi *method of communication*, Kriyantono menjelaskan, dalam literatur akademik disebutkan bahwa PR memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan informasi, yaitu manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya (Kriyantono, 2019). Secara khusus salah satu

standar public relations adalah melaksanakan komunikasi dua arah secara simetris dalam upaya membangun hubungan dengan publik.

Humas (PR) terbagi menjadi dua konsep yang sekaligus menjelaskan misi dan tujuannya,

pertama PR dalam arti metode komunikasi, dan kedua PR dalam arti *state of being* (Sulvinajayanti, 2018) Ditinjau dari segi metode komunikasi, PR merupakan rangkaian atau sistem kegiatan komunikasi. Dalam kegiatan komunikasi Humas, komunikasi dua arah dan timbal balik antara komunikator dan komunikator digunakan untuk meningkatkan pengembangan kerjasama dan terwujudnya kepentingan. Humas sebagai ruang dipahami sebagai aktivitas institusional, di mana humas terkait dengan struktur institusional (Ishak, 2012).

Semua kegiatan komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh PTS menjadi tanggung jawab bagian Humas, namun dalam pelaksanaannya Humas mengkoordinir kerjasama dan berkolaborasi dengan bagian lain dari lembaga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan komunikasi. Dalam pengertian ini, penekanan pada hubungan masyarakat

sebenarnya merupakan bagian penting dari sebuah lembaga yang membimbing dan bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan upaya komunikasi lembaga itu.

Terkait dengan penelitian ini, perguruan tinggi swasta membuka akses informasi bagi mahasiswa, dimana model komunikasi yang digunakan adalah simetris dua arah. Komunikasi yang dilakukan dengan cara ini lebih merata dan dapat mendorong motivasi siswa untuk merasa terlibat dalam keberhasilan prestasi lembaga pendidikan. Komunikasi menduduki peran penting dalam proses lembaga yang berlangsung. Model *two-way symmetric* menganggap lembaga maupun public dimungkinkan mengubah perilaku komunikasinya sebagai akibat program komunikasi (Kriyantono, 2014). Menurut Grunig & Hunt, Model ini sangat ideal karena mengutamakan dialog penuh dengan audiens dan berfokus pada membangun hubungan dan saling pengertian, daripada mencoba meyakinkan audiens dengan cara yang berbeda. Dengan kata lain, PTS tidak hanya menganggap siswa sebagai penerima pasif, tetapi mereka dapat mengubah perannya sebagai sumber. Di sini, pertukaran peran (sebagai sumber dan penerima) terjadi secara dialogis antara PTS dan mahasiswa.

Model simetris dua arah melihat komunikasi sebagai proses transaksional antara satu orang dengan orang lain. Hasil dialog PTS dengan mahasiswa, keduanya berusaha beradaptasi untuk kepentingan bersama. Proses negosiasi terbuka untuk membangun hubungan jangka panjang. PTS tidak hanya menerima umpan balik dari mahasiswa, tetapi juga merespon positif dengan mengupayakan kohesi. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi layanan berfungsi sebagai alat negosiasi dan kompromi dalam penyelesaian masalah di masa pandemi COVID-19. Model simetris dua arah dapat menciptakan suasana “memberi dan menerima” di mana perguruan tinggi swasta dan mahasiswa mencari saling pengertian dan kerjasama untuk mencapai saling pengertian melalui dialog dan pertukaran informasi.

Komunikasi Dialogis dalam Komunikasi Pelayanan

Prinsip komunikasi dialogis menurut Kent & Taylor (1998) dengan menggunakan internat untuk menjalin hubungan antara lembaga dengan public yang dikembangkan dari model komunikasi dua arah simetris yang dicetuskan Grunig & Hunt (Punjul S. Nugraha, 2022). Didasarkan dari pemikiran Plato dan Hubermas tentang model komunikasi simetris, Kent & Taylor mendefinisikan komunikasi dialogis pertukaran gagasan dan pandangan yang dinegoisasikan dan berargumen model komunikasi dialogis dua arah akan semakin meningkatkan hubungan antara lembaga dengan publiknya. Teori dialog PR mengutamakan aspek komunikasi dua arah yang dianggap efektif dalam membangun hubungan (Yayu et al., 2019).

Dialog merupakan prasyarat untuk menentukan legitimasi perilaku institusi di mata publik, artinya publik merasa melalui dialog institusi ingin membangun sistem komunikasi yang menjembatani antara institusi dengan publik. Dengan demikian, dialog adalah inti dari standar komunikasi layanan. Komunikasi layanan dialogis merupakan produk dari proses komunikasi dan hubungan yang tercipta secara terus menerus dengan mengutamakan keinginan untuk membangun hubungan dan memecahkan masalah.

Kent & Taylor (Kriyantono, 2014) menjelaskan prinsip-prinsip dasar penerapan konsep dialogis, yaitu timbal balik, toleransi, empati. Risiko dan komitmen. Komunikasi layanan dapat diartikan sebagai berikut:

Muatalitas. berarti memiliki perasaan yang sama dan membaginya dengan orang lain. Kent dan Taylor berpendapat bahwa institusi dan publik pada dasarnya tidak dapat dipisahkan. Harus ada semangat kerjasama, empati dan paralelisme atau kesamaan antara dosen dengan dosen dan mahasiswa dalam komunikasi layanan PTS. Dialog adalah percakapan dan saling pengertian. Saling pengertian tercapai ketika

dosen, pendidik, dan siswa melihat satu sama lain sebagai mitra dan bekerja sama untuk memecahkan masalah. Tidak ada peserta yang dominan dalam dialog, sehingga mereka bebas berbicara, meskipun mungkin ada perbedaan status sosial dari para peserta dialog. Tampaknya status guru dengan siswa.

Propinquity. berkaitan dengan jarak, waktu, atau hubungan antara lembaga dengan publiknya. Konsep ini menekankan pentingnya PTS memberikan informasi mengenai kebijakan yang relevan, berkaitan dengan kepentingan mahasiswa. Dialog dilakukan untuk mencari penyelesaian masalah yang terjadi sebelum, selama, dan sesudah dialog. Melalui dialog diharapkan, hubungan Kerjasama akan semakin baik bukan hanya saat ini, melainkan juga saat yang akan datang

Empaty. Prinsip ini dicapai jika lembaga memberi dukungan untuk terjadinya iklim yang mendorong komunikasi dua arah yang resiprokal. Empaty bermakna adanya proses komunikasi yang saling mendukung dan saling memercayai. Empaty memungkinkan dosen dan tenaga pendidik mendengar dan merasakan kebutuhan dan perasaan mahasiswa, harus bisa merasakan bagaimana kalau ada di posisi sebagai mahasiswa. Dosen dan tenaga pendidik turut merasakan kegundahan mahasiswa ditengah kondisi ketidakpastian selama pandemic covid-19.

Resiko & Komitmen. Kent & Taylor Kent berpendapat bahwa dialog juga mengandung risiko konflik. Hal ini karena selama percakapan setiap peserta dapat mengungkapkan perasaan dan pendapatnya. Oleh karena itu, dialog harus dimulai dengan komitmen para peserta dialog untuk mencapai hasil yang saling menguntungkan dan mengurangi konflik. Dalam komunikasi layanan perguruan tinggi swasta, dosen, dosen dan mahasiswa harus berkomitmen untuk mengurangi konflik, peserta dialog harus berkomitmen untuk memecahkan masalah bersama.

SIMPULAN

Penanganan hambatan dan standarisasi komunikasi pelayanan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di saat pandemi covid-19 menggunakan model dialogis. Dimana dosen, tenaga pendidik, dan mahasiswa membangun komunikasi pelayanan yang bersifat dialogis, model dialog ini merupakan suatu produk dari proses komunikasi dan relasi yang dibangun secara terus menerus dengan mengedepankan keinginan untuk menjalin hubungan dan menyelesaikan permasalahan. Dialog dibangun untuk mencapai hasil yang saling menguntungkan (*mutual understanding*) dan mengurangi konflik antara lembaga dengan publiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Clise, Devi & Yuliana Putri. (2020). *Perkuliahan Daring Di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal PTK & Pendidikan Vol. 6, No. 2, Hal (57-60). DOI : 10.18592/ptk.v6i2.4151*
- Fitriani, Y. (2020). Analisa Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v4i2.312>
- Gumanti, Desi & Serli Diovani Teza. (2021). *Analisis Tingkat Minat Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam Perkuliahan Daring Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 3 Nomor 4 Tahun 2021 Halm 1638 - 1646. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i4.623*
- Hartini, T. (2019). Upaya Perhumas Dalam Meningkatkan Kompetensi Public Relations. *Makna : Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(1), 31-57. <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/makna/article/view/1671>
- Ishak, A. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal ASPIKOM*, 1(4), 373.

- <https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i4.38>
- Jatmoko, Dwi & Mahfudz Faizun.(2020). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembelajaran Online Di Masa Pandemi Covid-19.* *Jurnal Pendidikan Surya Edukasi (JPSE)*, Volume: 5, Nomor: 2, 2019. DOI: <https://doi.org/10.37729/jpse.v6i1.6495>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: Aplikasi penelitian dan praktik.* Kencana. <http://kin.perpusnas.go.id/Display-Data.aspx?pId=130884&pRegionCode=UNTAR&pClientId=650>
- Kriyantono, R. (2019). Public Relations Activities of State Universities Based on Excellence Theory. *Avant Garde*, 7(2), 154. <https://doi.org/10.36080/ag.v7i2.901>
- Kurdi, Maslichah.(2020). *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19.* *Jurnal Lingkar Widyaiswara (www.juliwi.com)* Edisi 07 No. 4, Oktober – Desember 2020, p. 04-09 ISSN: 2355-4118
- M Saleh. (2010). *Public Service Communication.* Universitas Muhammadiyah Malang. Malang.
- Perdana, D. A. (2019). PELAYANAN KOMUNIKASI PERBANKAN DAN KEPuasan NASABAH (PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM). *Islamic Communication Journal, Volume 04.* <https://doi.org/10.21580/icj.2019.4.2.3959>
- Punjul S. Nugraha, I. (2022). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM KEHUMASAN DIGITAL KEMENTERIAN LUAR NEGERI. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11, 35–48.
- Surani, Dewi., Jaka Wijaya Kusuma2, Nugrahini Kusumawati. (2020). *Platform Online Dalam Perkuliahan Pada Massa Pandemi Covid-19.* *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan* Volume: 5 Nomor: 9 Bulan September Tahun 2020 Halaman: 1338—1349
- Sulvinajayanti. (2018). PRAKTIK PUBLIC RELATION DALAM PANDANGAN ISLAM. *KOMUNIDA : MEDIA KOMUNIKASI DAN DAKWAH*, 08 No 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.35905/komunida.v8i2.628>
- Yayu, N., Anisti, A., Hidayat, D., & Suhadi, M. (2019). Pendekatan intercultural communication pada public relations PT Santos dalam membangun komunikasi empati. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.18626>