

# KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI PERPUSTAKAAN

Nurul Hayati\*

**Pengutipan:** Nurul, H. (2014). Komunikasi dalam organisasi perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 2 No. 1, hlm. 49-59.

\* Dosen Jurusan Ilmu  
Perpustakaan UIN Syarif  
Hidayatullah Jakarta

Email:  
[Nurul\\_hyt@yahoo.com](mailto:Nurul_hyt@yahoo.com)

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk organisasi sosial yang tidak pernah terlepas dari proses komunikasi di dalam berbagai aktivitasnya. Komunikasi selalu terjadi di berbagai arah di perpustakaan, baik komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, maupun komunikasi horizontal. Komunikasi juga diperlukan untuk memperlancar dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dengan pihak-pihak di dalam perpustakaan sendiri maupun pihak lain yang di luar perpustakaan.

**KATA KUNCI:** Komunikasi, Organisasi perpustakaan

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain di mana saja berada. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga bagi sebuah organisasi. Koordinasi dan perubahan tidak dapat dilakukan tanpa adanya komunikasi. Jika tidak ada komunikasi, seorang pekerja mungkin tidak tahu apa yang dilakukan rekan kerjanya, supervisor tidak memberikan instruksi sehingga koordinasi pekerjaan tidak mungkin terjadi.

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu keniscayaan yang tak terbantahkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan digunakan pemustaka untuk kepentingan-kepentingan terkait perannya sebagai makhluk sosial. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima oleh elemen-elemen yang terkait dengan perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang ada ataupun yang dibutuhkan di perpustakaan dapat

tersampaikan dan dapat diterima dengan baik.

Perpustakaan, sebagai salah satu bentuk organisasi sosial, yang di dalam setiap aktivitasnya tidak pernah terlepas dari proses komunikasi, komunikasi dapat terjadi di setiap divisi (bagian) yang ada di perpustakaan. Tulisan ini berupaya mendeskripsikan bagaimana komunikasi yang terjadi di dalam organisasi perpustakaan.

## 2. PEMBAHASAN

### a. Komunikasi

Ketika orang ditanya tentang definisi komunikasi, mereka sering merespon dengan mengatakan sesuatu seperti berikut: "Komunikasi adalah suatu proses penyampaian berbagai pikiran dan ide dari seseorang kepada orang lain". Pada permukaannya, definisi tersebut cukup baik, karena menyatakan komunikasi adalah suatu proses, yang berarti bahwa komunikasi tersebut adalah proses

kejadian yang terus berkelanjutan, dan ini mencakup sebuah ide mengenai bagaimana mengkomunikasikan berbagai ide pikiran kita kepada orang lain, dimana peristiwa ini adalah penting dalam suatu urusan.

Effendy (2005) mengatakan bahwa istilah komunikasi (*communication*) berasal dari kata Latin, yaitu *communication*, dan bersumber dari kata *communis*, yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Artinya, jika dua orang atau lebih terlibat dalam komunikasi, maka komunikasi akan berlangsung selama adanya kesamaan makna mengenai apa yang sedang diperbincangkan.

Louis Forsdale dalam Muhammad (2005:2) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan non verbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, tulisan, maupun bahasa isyarat.

Shannon dan Weaver dalam Cangara (2006) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak disengaja.

Sedangkan Seiler (1988) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal. Menurutnya komunikasi adalah proses dimana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. Kelihatannya dari definisi ini proses komunikasi sangat sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah suatu fenomena yang kompleks yang sulit dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen yang penting dari komunikasi tersebut.

Komunikasi mempunyai beberapa unsur. Menurut Widjaja (2000: 30) yaitu:

#### 1) Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.

#### 2) Komunikator

Dalam komunikasi, setiap orang ataupun kelompok dapat menyampaikan pesan-pesan komunikasi itu sebagai suatu proses, di mana komunikator dapat menjadi komunikan, dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.

#### 3) Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan ini mempunyai inti pesan (tema) yang sebenarnya menjadi pengaruh didalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

#### 4) Saluran (*channel*)

Saluran atau *channel* adalah saluran penyampaian pesan yang biasa disebut media. Media komunikasi dapat dikategorikan dalam dua bagian yaitu: media umum dan media massa.

#### 5) Efek

Efek adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan. Apabila sikap dan tingkah orang lain itu sesuai maka berarti komunikasi itu berhasil.

Berdasarkan tingkat partisipasi dari para pelaku yang terlibat, proses komunikasi dapat dibagi dalam dua jenis (Muhammad, 2005: 11):

#### 1) Komunikasi satu arah (*one way communication*)

Suatu bentuk proses komunikasi dimana yang aktif terlibat hanyalah pihak sumber. Pihak penerima pesan bersifat pasif dalam arti hanya menerima saja semua pesan yang disampaikan sumber tanpa memberikan umpan balik berupa tanggapan, reaksi atau

pendapat atas pesan-pesan yang diterimanya seperti penyampaian pesan melalui media massa (radio, TV, surat kabar, majalah).

## 2) Komunikasi dua arah (*two way communication*)

Sumber dan penerima pesan masing-masing terlibat aktif dalam penyampaian pesan dan umpan balik. Proses komunikasi antar pribadi seperti percakapan secara tatap muka ataupun pembicaraan melalui telepon lazimnya bersifat dua arah.

Ada beberapa prinsip dalam komunikasi, yakni: komunikasi adalah suatu proses; komunikasi adalah sistem; komunikasi bersifat interaksi dan transaksi; komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak disengaja (Muhammad, 2005: 19).

Komunikasi adalah suatu proses, artinya bahwa komunikasi merupakan suatu seri kegiatan yang terus menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Maka komunikasi sebenarnya adalah sesuatu yang abstrak, yang di dalamnya memberi nilai yang dapat dimaknai tanpa muncul atau menghasilkan dalam bentuk yang kongkrit. Komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu: saling hubungan di antara orang, lingkungan, keterampilan, sikap, status, pengalaman, dan perasaan, semuanya menentukan komunikasi yang terjadi pada suatu waktu tertentu.

Komunikasi sebagai suatu sistem, maksudnya adalah komunikasi itu terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan. Antara satu komponen dengan komponen lainnya saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Bila terdapat gangguan dalam sebuah komponen tersebut, maka akan mempengaruhi pula proses komunikasi secara keseluruhan.

Komunikasi juga bersifat interaksi dan transaksi. Interaksi merupakan saling tukar menukar informasi. Misalnya seseorang berbicara kepada temannya mengenai sesuatu, kemudian temannya yang mendengar memberikan reaksi atau komentar terhadap apa yang sedang dibicarakan itu. Begitu selanjutnya berlangsung secara teratur ibarat orang yang bermain melempar bola.

Komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak disengaja. Di dunia ini sesuatu dapat terjadi baik disengaja atau tidak disengaja, demikian juga dengan komunikasi. Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Komunikasi ideal adalah pesan yang ingin disampaikan kepada yang dikehendaki. Namun di sini tak berarti efektif, karena keefektifan komunikasi akan dipengaruhi oleh kondisi dan situasi tertentu yang sifatnya berubah-ubah dan dinamis. Komunikasi tidak disengaja juga dapat terjadi. Misalnya: dalam situasi kelas yang hening tiba-tiba seorang murid berdiri maju ke depan mengambil kapur untuk mengisap tinta penanya. Gerakan murid yang tidak disengaja sebagai pesan itu diterima murid-murid lainnya sebagai pesan karena tiba-tiba temannya yang lain memperhatikan gerakannya yang menimbulkan bermacam-macam interpretasi bagi mereka.

Dalam berkomunikasi tidak jarang terjadi hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif. Hambatan komunikasi merupakan gangguan dan rintangan komunikasi. Meski gangguan dan rintangan komunikasi dapat dibedakan tetapi sebenarnya rintangan komunikasi bisa juga terjadi disebabkan karena adanya gangguan.

Menurut Cangara (2006:131) gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas 7 (tujuh) macam, yakni: gangguan teknis; gangguan semantik; gangguan psikologis; rintangan fisik atau organik; rintangan status; rintangan kerangka berpikir; dan rintangan budaya.

Gangguan teknis dapat berupa gangguan-gangguan dari faktor pendukung komunikasi yang bersifat teknis, misalnya terganggunya *signal* atau jaringan ketika berkomunikasi melalui telepon. Gangguan semantik berhubungan dengan pemahaman semantik (arti kata) dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Gangguan psikologis, misalnya gangguan psikologis yang disebabkan oleh tekanan-tekanan pikiran pada pihak-pihak yang berkomunikasi juga akan mempengaruhi efektifitas proses komunikasi. Rintangan fisik atau organik, misalnya pada seseorang yang membutuhkan khusus tentunya memerlukan pemahaman bahasa komunikasi yang sangat baik bagi pihak yang berkomunikasi dengannya.

Rintangan status dapat menjadi penyebab ketidaknyamanan berkomunikasi antara pihak-pihak yang berkomunikasi yang memiliki perbedaan status sosial. Rintangan kerangka berpikir juga akan menghambat proses komunikasi, sehingga diperlukan kesamaan kerangka berpikir bagi pihak-pihak yang berkomunikasi dalam memahami pesan atau informasi yang sedang disampaikan. Rintangan budaya, maksudnya suatu pesan atau informasi dalam komunikasi kemungkinan akan dipahami secara berbeda oleh beberapa orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

## b. Organisasi

Teori sistem yang umum mengatakan bahwa organisasi sebagai suatu set bagian-bagian yang kompleks yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia.

Ada bermacam-macam pendapat terkait dengan pengertian organisasi. Schein dalam Muhammad (2005:23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Menurut Schein, organisasi mempunyai karakteristik tertentu

yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.

Menurut Kochler dalam Muhammad (2005:23) menyatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa organisasi adalah suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama.

Talcott Parsons dalam Etzioni (1985: 3) mengemukakan bahwa organisasi adalah unit sosial atau pengelompokan manusia yang sengaja dibentuk dan dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu hirarki/jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Dari batasan tersebut dapat digambarkan bahwa dalam suatu organisasi mensyaratkan:

- 1) Adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang jelas, seperti pimpinan, staff pimpinan dan karyawan.
- 2) Adanya pembagian kerja, dalam arti setiap orang dalam sebuah institusi baik yang komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha memerlukan usaha lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul dikarenakan tugas itu terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani satu orang, sehingga melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama. Organisasi terdiri

dari elemen-elemen dasar yang saling terkait satu sama lain, yaitu struktur sosial, partisipan, tujuan, teknologi, dan lingkungan (Muhammad, 2005:25).

Selain terdiri dari elemen-elemen dasar, organisasi juga memiliki beberapa fungsi, yakni untuk memenuhi kebutuhan pokok organisasi, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, memproduksi barang atau orang (SDM), serta mempengaruhi dan dipengaruhi orang (Muhammad, 2005: 32).

### c. Komunikasi Dalam Organisasi

Menurut Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2005:65) menyatakan bahwa: komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks".

Menurut Thayer dalam Muhammad (2005:65) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Dia memperkenalkan tiga sistem komunikasi dalam organisasi yaitu: a) berkenaan dengan kerja organisasi seperti data mengenai tugas-tugas atau beroperasinya organisasi, b) berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah-perintah, aturan-aturan, dan petunjuk-petunjuk, c) berkenaan dengan pemeliharaan dan pembangunan organisasi. Yang termasuk bagian ini antara lain hubungan dengan personal dan masyarakat, pembuatan iklan dan latihan".

Menurut Goldhaber (1986) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri

dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju pun akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya tentulah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi terjadi di dalam organisasi maupun antarorganisasi, bersifat formal maupun informal. Semakin formal sifatnya, semakin terstruktur pesan yang disampaikan. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke atas, ke bawah, maupun horizontal. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi di luar struktur organisasi (Vardiansyah: 2004, 32).

Berdasarkan sifat komunikasi dan jumlah komunikasi menurut Onong Uchyana Effendy (2001: 50), komunikasi dapat digolongkan ke dalam tiga kategori:

#### 1) Komunikasi antar pribadi

Komunikasi ini penerapannya antara pribadi/individu dalam usaha menyampaikan informasi yang dimaksudkan untuk mencapai kesamaan pengertian, sehingga dengan demikian dapat tercapai keinginan bersama.

#### 2) Komunikasi kelompok

Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas. Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antar pribadi.

#### 3) Komunikasi massa

Komunikasi massa dilakukan dengan melalui alat, yaitu media massa yang meliputi cetak dan elektronik.

Dalam melakukan komunikasi organisasi, Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam *Human Communication* (1994) menguraikan 3 (tiga) model komunikasi:

- 1) Model komunikasi linier (*one-way communication*), dalam model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog.
- 2) Model komunikasi interaksional. Sebagai kelanjutan dari model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi *feedback* atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, di mana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada satu saat bertindak sebagai komunikator, pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.
- 3) Model komunikasi transaksional. Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang tidak dapat dikomunikasikan.

Komunikasi dalam organisasi biasanya menggunakan dua metode komunikasi, yaitu: komunikasi melalui tulisan (*written communication*) dan komunikasi lisan (*verbal communication*). Kedua metode ini memiliki nilai positif dan negatif masing-masing. Komunikasi melalui tulisan memudahkan dalam proses dokumentasi. Namun metode ini memerlukan keahlian dalam menulis sehingga orang yang membacanya mampu memahami maksud tulisannya. Selain itu, biasanya *feedback* dari komunikasinya juga memakan waktu yang lama. Sebaliknya, komunikasi melalui lisan biasanya memberikan *feedback* yang cepat karena proses komunikasinya dilakukan secara *face to face*. Akan tetapi metode komunikasi lisan ini membutuhkan banyak waktu dan biaya.

Ada beberapa tipe/jenis komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi, yaitu:

- 1) *Intraindividual*: Komunikasi yang terjadi pada satu individu itu sendiri dimana informasi yang diterima pancaindra, dikirim ke otak.
- 2) *Interpersonal*: komunikasi yang terjadi antara dua atau lebih individu. Kemungkinan komunikasi ini adalah komunikasi yang sering dipakai dalam satu organisasi.
- 3) *Intraorganizational*: Komunikasi yang terjadi antara group atau subunit didalam satu organisasi.
- 4) *Extraorganizational*: Komunikasi antar dua organisasi atau lebih.

Semua tipe atau jenis komunikasi tersebut tentunya menuntut adanya kepuasan berkomunikasi bagi pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Kepuasan komunikasi organisasi menurut Redding dalam Muhammad (2005: 87) adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Konsep kepuasan ini memperkaya ide iklim komunikasi. Iklim komunikasi mencakup kepuasan anggota organisasi terhadap informasi yang tersedia. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan komunikasi organisasi adalah kepuasan yang menunjukkan kepada bagaimana baiknya informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi organisasi memuaskan tuntutan pribadi.

Selanjutnya Down, Hazen dan Beckstrom dalam Muhammad (2005: 88) mengemukakan faktor-faktor kepuasan komunikasi organisasi sebagai berikut:

- 1) Kepuasan dengan pekerjaan. Ini mencakup hal-hal yang berkenaan dengan pembayaran, keuntungan, naik pangkat, pekerjaan itu sendiri. Kepuasan dalam aspek pekerjaan memberikan sumbangan kepada kepuasan komunikasi.

- 2) Kepuasan dengan ketepatan informasi. Faktor ini mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan administratif dan staf, rencana masa datang dan penampilan pribadi. Kelihatannya kepuasan dengan ketepatan informasi yang diterima penting bagi konsep kepuasan komunikasi organisasi.
- 3) Kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan. Faktor ini mencakup hal-hal sebagai tempat di mana komunikasi seharusnya disempurnakan, pemberitahuan, mengenai perubahan untuk tujuan penyempurnaan dan strategi khusus yang digunakan dalam membuat perubahan. Kepuasan dengan bermacam-macam perubahan yang dibuat, bagaimana perubahan itu dibuat dan diinformasikan kelihatannya mempunyai hubungan dengan kepuasan komunikasi organisasi.
- 4) Kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi. Faktor ini mencakup melalui mana komunikasi disebarluaskan dalam organisasi, mencakup peralatan, buletin, memo, materi tulisan. Kepuasan komunikasi tampaknya berhubungan dengan pandangan orang mengenai berapa efisiensinya media untuk menyebarkan informasi dalam organisasi.
- 5) Kepuasan dengan kualitas media. Yang berhubungan dengan faktor ini berapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang. Penampilan, ketepatan dan tersedianya informasi mempunyai pengaruh kepada kepuasan orang dengan komunikasi dalam organisasi.
- 6) Kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja. Faktor ini mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja. Kepuasan dengan komunikasi berhubungan dengan hubungan yang memuaskan dengan teman sekerja.
- 7) Kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Faktor ini mencakup hal-hal keterlibatan hubungan dengan organisasi, dukungan atau bantuan dari organisasi dan informasi dari organisasi. Kelihatan bahwa rasa puas dalam komunikasi organisasi dipengaruhi oleh aspek-aspek organisasi seperti dipercaya, sokongan dan tujuan kinerja yang tinggi.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa faktor-faktor kepuasan komunikasi organisasi terdiri dari kepuasan dengan pekerjaan, kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja, dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan.

#### **d. Komunikasi di Perpustakaan**

##### **1) Pentingnya Komunikasi**

Komunikasi merupakan bagian penting yang mendukung keberadaan suatu organisasi termasuk perpustakaan. Perpustakaan tidak pernah terlepas dari komunikasi dalam setiap aktivitasnya. Oleh karena itu perpustakaan menilai bahwa komunikasi itu sangat penting dan diperlukan untuk kelancaran dalam berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dengan pihak-pihak di dalam perpustakaan sendiri maupun pihak lain yang di luar perpustakaan.

Selain itu komunikasi juga penting untuk memahami peraturan-peraturan dan kebijakan yang berlaku di perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi dalam organisasi, maka semua pihak hampir tidak mungkin bekerjasama satu sama lain. Demikian pula, suatu koordinasi tidak mungkin dapat dilakukan tanpa adanya komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi sangatlah penting, bukan hanya di lingkungan organisasi saja tetapi di seluruh aspek kehidupan. Tanpa adanya komunikasi

akan membuat suatu organisasi menjadi hancur. Selanjutnya kerjasama juga tidak mungkin dilakukan apabila orang tidak ada yang mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaannya kepada orang lain. Contohnya, jika sebuah unit perpustakaan yang dikelola tidak dengan mekanisme yang benar, misalnya tidak ada peraturan untuk pengguna, tidak ada sanksi atas pelanggaran, tidak ada pembagian tugas yang tegas antar pegawai, kemudian masing-masing staf bekerja sendiri-sendiri, maka dapat dipastikan bahwa organisasi perpustakaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik.

## 2) Jenis Komunikasi yang Terjadi

Komunikasi selalu terjadi di perpustakaan, baik secara intraindividual (individu itu sendiri), interpersonal (antara dua atau lebih individu), intraorganizational (antara group atau sub-unit), maupun extraorganizational (antara dua atau lebih organisasi).

Komunikasi intraindividual terjadi ketika seorang pustakawan memahami peraturan yang berlaku di perpustakaan. Komunikasi interpersonal terjadi misalnya ketika seorang Kasubag Pengadaan memberikan instruksi kepada stafnya untuk membuat laporan pengadaan bahan pustaka. Komunikasi intraorganizational biasanya terjadi antara bagian-bagian (divisi) yang ada di perpustakaan, misalnya Subag Layanan Teknis dengan Subag Layanan Umum. Sedangkan komunikasi extraorganizational terjadi antara perpustakaan dengan organisasi lain, misalnya perpustakaan dengan penerbit buku.

## 3) Metode Komunikasi

Perpustakaan selalu melakukan komunikasi dalam kegiatannya baik melalui tulisan maupun lisan. Komunikasi lisan adalah komunikasi dengan mengucapkan kata-kata secara lisan dan langsung kepada lawan bicarannya. Komunikasi lisan biasanya dapat dilakukan pada kondisi para personal/individu berhadapan langsung, seperti pada saat berkomunikasi dengan tatap muka langsung atau melalui alat berupa komputer yang mempunyai fasilitas konferensi jarak jauh (*computer teleconference*).

Secara lisan, komunikasi di perpustakaan dapat berupa instruksi, rapat, telepon, pidato.

Komunikasi tertulis adalah komunikasi yang dilakukan melalui tulisan seperti yang dilakukan dalam surat menyurat melalui pos, telegram, fax, e-mail dan sebagainya. Di perpustakaan, komunikasi jenis ini dapat dilakukan melalui tulisan yang berupa memo, surat, pernyataan kebijakan, dan pamflet.

## 4) Arah Komunikasi

Di perpustakaan selalu terjadi komunikasi, baik komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*).

Komunikasi ke bawah terjadi antara pimpinan dan bawahan. Biasanya informasi diberikan untuk menginformasikan tujuan organisasi/memberikan instruksi mengenai pekerjaan yang harus dilakukan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan.

Komunikasi ke atas terjadi dari bawah kepada pimpinan atas terus keatas pada hirarki organisasi. Misalnya komunikasi antara kepala perpustakaan dengan pimpinan yang menaungi perpustakannya mengenai prestasi kerja di perpustakaan. Sedangkan komunikasi horizontal terjadi antara pegawai pada level yang sama, misalnya antar staf-staf yang ada pada bagian pengolahan bahan pustaka. Komunikasi ini digunakan biasanya untuk mengkoordinasikan individu-individu dalam melaksanakan suatu tugas.

## 5) Prinsip Komunikasi

Di dalam perpustakaan komunikasi terlihat sebagai proses yang terus menerus, mempengaruhi setiap elemen dalam sebuah lembaga bernama perpustakaan. Karena sifatnya yang terus menerus dan merupakan sebuah proses, maka komunikasi menjadi bersifat dinamis, bergantung pada tempat, waktu, dan kondisi di mana komunikasi itu berjalan.

Bila dilihat sepintas lalu suatu komunikasi mungkin tidak berarti, tetapi bila dipandang

sebagai suatu proses, maka kepentingannya sangat besar. Misalnya, suatu komunikasi yang hanya terdiri dari satu perkataan akan dapat memperlihatkan suatu perubahan. Perubahan itu mungkin terjadi langsung atau tidak langsung, tetapi semua itu terjadi sebagai hasil dari proses komunikasi.

Dalam konteks di perpustakaan, komunikasi pun mengambil andil yang sangat besar dalam menentukan perubahan baik itu perubahan terhadap pemustaka, pustakawan, atau lembaga itu sendiri secara umum. Sebagai contoh, seorang pimpinan sedang memperhatikan pustakawan yang mengerjakan suatu pekerjaan. Tiba-tiba pimpinan tersebut mengucapkan kata salah, maka pustakawan yang sedang bekerja tersebut menghentikan pekerjaannya dan mungkin bertanya di mana letak kesalahannya. Atau kalau pustakawan tersebut tahu di mana letak kesalahannya, dia langsung memperbaiki pekerjaannya pada saat diperhatikan tersebut. Atau mungkin saja ia akan mempertanyakan dirinya sendiri apa pengaruh kesalahan itu terhadap yang lain jika tidak diperbaiki yang akhirnya membentuk perubahan sikapnya. Jadi komunikasi tersebut di samping berubah-ubah juga dapat menimbulkan perubahan.

Komunikasi di perpustakaan juga merupakan suatu sistem. Maksudnya adalah komunikasi itu terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan, saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Bila terdapat gangguan dalam sebuah komponen tersebut, maka akan mempengaruhi pula proses komunikasi secara keseluruhan. Komunikasi akan berjalan dengan baik apabila semua komponennya merupakan satu kesatuan yang utuh: pesan (informasi) disampaikan oleh pemberi pesan kepada penerima pesan dengan metode yang tepat.

Dalam kehidupan sehari-hari, dan tentu di perpustakaan juga, banyak komunikasi yang kita lakukan tidak seteratur itu prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka kita terlibat dalam proses pengiriman pesan secara simultan tidak terpisah. Dalam keadaan

demikian komunikasi tersebut bersifat transaksi. Sambil menyandikan pesan kita juga menginterpretasikan pesan yang kita terima. Misalnya dalam situasi pendidikan pemakai di perpustakaan antara pustakawan dan pemustaka seringkali memperlihatkan komunikasi transaksi ini. Sambil pustakawan menjelaskan pengetahuan tentang perpustakaan dan cara pemanfaatannya, pemustakapun menyampaikan pesan kepada pustakawan dalam bermacam-macam bentuk.

Di perpustakaan, komunikasi juga dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Komunikasi yang terjadi secara sengaja apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Misalnya, kepala perpustakaan menyampaikan instruksi melalui telepon kepada seorang pustakawan bagian pengadaan untuk membuat laporan tahunan, dan pustakawan tersebut memberikan laporan yang dimaksud sesuai instruksi yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi tidak disengaja juga dapat terjadi, misalnya apabila ada pustakawan lainnya yang mendengarkan proses komunikasi itu dengan memberikan bahasa isyarat bahwa laporannya sudah disiapkan, kemudian bahasa isyarat ini dilihat dan dipahami oleh pustakawan yang menerima instruksi melalui telepon tersebut.

#### 6) Faktor-faktor dalam Komunikasi

Ada beberapa faktor yang harus diketahui oleh pustakawan dalam berkomunikasi antara lain:

##### 1) Faktor-faktor Budaya

Antara manusia yang satu dengan yang lainnya memiliki budaya yang berbeda-beda sesuai tempat tinggalnya. Budaya Jawa berbeda dengan budaya Lombok, budaya Lombok berbeda dengan budaya Aceh, budaya Aceh berbeda dengan budaya Batak, dan begitu seterusnya. Apabila seseorang tidak memperhatikan budaya orang lain dalam berkomunikasi, bisa jadi stimulan yang diberikan pembicara atau penerima tidak sampai dan bahkan dapat disalahpahami. Pengertian dan penerimaan akan

beragamnya kebudayaan yang satu dengan yang lain dapat membangun relasi yang baik di antara pustakawan dan pemustaka.

## 2) Faktor Kondisi Fisik

Baik fisik yang menyangkut pustakawan, pemustaka, media yang digunakan, ini dapat menjadi faktor baik buruknya relasi antar pengguna dan pustakawan. Seperti ada pemustaka yang difabel, tidak merupakan anggota difabel, ada pemustaka atau pustakawan yang kondisi fisiknya tinggi, pendek, dan sebagainya. Hal ini perlu diperhatikan dalam membangun relasi. Kondisi fisik ini perlu diperhatikan dalam rangka menyesuaikan komunikasi yang bagaimana yang harus dipakai serta media apa yang tepat untuk keduanya. Antara pemustaka biasa dan pemustaka difabel tentu berbeda dalam menyikapinya maupun dalam menyikapi media yang diperlukan.

## 3) Faktor Emosional

Antara pustakawan dan pemustaka hendaknya mampu membaca situasi emosional yang terjadi, walaupun di sini pustakawan sebenarnya lebih dituntut untuk sebaik mungkin mengatur emosi sesuai kondisi pemustaka. Namun pustakawan tetaplah manusia yang dalam kehidupannya sama dengan pemustaka. Maka, dalam hal ini sebaiknya antara pustakawan dan pemustaka harus saling mengerti kondisi emosi masing-masing. Hal ini sangat mempengaruhi relasi keduanya. Ada yang bilang bahwa sukses itu tidaklah sepenuhnya bergantung pada kecerdasan intelektual, namun kecerdasan emosional juga sangat diperlukan di sana.

## 4) Simbol-simbol Komunikasi yang Digunakan

Simbol-simbol komunikasi seperti, ekspresi wajah, gerakan tubuh, gambar, tulisan, suara-suara atau simbol-simbol komunikasi lainnya juga sangat menentukan relasi antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan yang cuek, muka masam, apatis, dan galak misalnya, akan dijauhi oleh pemustaka. Hubungan atau relasi pun tidak bisa dibina dengan baik. Pemustaka yang tidak mematuhi aturan seperti menggunakan kaos oblong,

sendal, berbuat keributan, mencoret-coret bahan pustaka, dan sebagainya pun dapat menjadi faktor retaknya relasi antar keduanya. Oleh sebab itu, simbol-simbol yang dipakai hendaknya harus sesuai dengan aturan-aturan yang dibuat dalam sebuah organisasi perpustakaan. Ini dapat dilihat dari kode etik pustakawan atau aturan formal untuk pustakawan yang di jelaskan oleh lembaga.

## 3. PENUTUP

Komunikasi sangat penting di dalam sebuah organisasi, termasuk juga bagi perpustakaan, karena koordinasi dan perubahan tidak dapat dilakukan tanpa adanya komunikasi. Komunikasi telah menjadi salah satu budaya yang ada di perpustakaan, karena komunikasi selalu terjadi di dalam segala aktivitas yang melibatkan setiap individu yang ada di perpustakaan, baik secara lisan maupun tulisan.

Proses komunikasi yang efektif akan memudahkan bagi pihak perpustakaan untuk mengetahui dan memahami keinginan masyarakat sekitarnya yang berkepentingan dengan perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana (2005). *Ilmu komunikasi: teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana (2001). *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni
- Etzioni, Amitai (1985). *Organisasi-organisasi modern*. Penerjemah Suryatim. Jakarta: UI-Press.
- Goldhaber, Geral M. (1986). *Organizational communication*. Iowa: Brown Publisher.
- Muhammad, Arni (2005). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Seiler, William J. (1988). *Introduction to speech communication*. Glenview: Scott, Foresman and Company.

- Tubbs, Steward L. dan Sylvia Moss (1994). *Human communication*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Vardiansyah, Dani (2004). *Pengantar ilmu komunikasi: pendekatan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Widjaja H. A. W. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

