

Komunikasi Organisasi: Penerapannya Dalam Pengelolaan Perpustakaan

*Oleh: Syukrinur A. Gani
(Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Aceh)*

Abstrak

Tulisan ini berjudul Komunikasi Organisasi: Penerapannya Dalam Pengelolaan Perpustakaan. Bagaimana fungsi komunikasi organisasi dalam pengelolaan perpustakaan merupakan permasalahan dalam artikel ini. Makna komunikasi organisasi, fungsi, arah dan bentuk komunikasi organisasi dideskripsikan dalam tulisan ini

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Fungsi Komunikasi Organisasi

A. Pendahuluan

Komunikasi adalah sebuah proses dalam penyampaian pesan kepada komunikan. Kegiatan komunikasi terjadi dimana-mana, dalam keluarga, masyarakat maupun organisasi termasuk dalam lingkungan perpustakaan sebagai sebuah organisasi nirlaba.

Dalam sebuah organisasi, inti perilaku organisasi adalah komunikasi¹. Ini bermakna bahwa tiada organisasi tanpa komunikasi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam sebuah organisasi. Perpustakaan sebagai sebuah organisasi nirlaba tidak terlepas dari penerapan komunikasi dalam pelayanan informasi. Dalam lingkungan perpustakaan, pertukaran informasi terjadi diantara para karyawan baik komunikasi pimpinan ke bawahan, komunikasi bawahan ke atasan dan komunikasi horizontal yang terjadi antar sesama karyawan. Dalam konteks perpustakaan sebagai wadah pengelola informasi, komunikasi juga terjadi dengan pihak luar perpustakaan yakni para pemustaka. Bagaimana komunikasi yang dibangun dalam aliran informasi merupakan kajian tulisan ini. Sebuah harapan bahwa adanya komunikasi intensif yang dikembangkan dalam layanan perpustakaan akan terbangun kinerja

¹ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Terj. Deddy Mulyana), Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, hal. 85.

pustakawan dalam penyediaan akses informasi bagi para pemustaka.

B. Komunikasi Organisasi: Makna, Fungsi, Arah dan Bentuk

1. Makna Komunikasi Organisasi.

Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules², definisi komunikasi organisasi dapat dilihat dari 2 sisi yaitu fungsional dan interpretif. Dalam perspektif fungsional atau objektif, komunikasi organisasi adalah pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Perspektif ini menekankan pemaknaan komunikasi organisasi. Penekanannya dapat dilihat dari perannya sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi dalam suatu organisasi.

Sementara dalam perspektif interpretif atau subjektif, komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi. Dalam perspektif ini, pemaknaan komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi diantara unit-unit organisasi yang menciptakan, mengelola, bahkan mengubah organisasi.

Goldhaber, sebagaimana dikutip Daryanto³, mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti.

Makna komunikasi organisasi yang dikemukakan Goldhaber diatas memberikan pemahaman bahwa komunikasi yang berlangsung secara timbal balik dalam sebuah organisasi bermanfaat untuk menghadapi kondisi yang selalu berubah. Adanya saling menukar pesan memberi peluang untuk mengatasi lingkungan yang tidak menentu.

Weick, sebagaimana ditulis Morissan⁴, mengatakan bahwa ada dua strategi komunikasi dalam upaya organisasi mengurangi ketidakpastian, yaitu siklus perilaku dan aturan bersama. Siklus komunikasi yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian terdiri dari tiga tahap yaitu aksi sebagai suatu pernyataan atau

² *Ibid*, hal. 31-34.

³ Daryanto, Ilmu Komunikasi 1, Bandung: Satu Nusa, 2011, hal. 163.

⁴ Morissan, Teori Komunikasi Organisasi, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009, hal. 37-40.

perilaku seorang individu, interaksi atau respons sebagai reaksi terhadap aksi dan penyesuaian yang merupakan tanggapan terhadap respon berupa penyesuaian terhadap informasi (aksi) yang diterima sebelumnya. Sementara, aturan adalah seperangkat kriteria yang digunakan untuk mengurangi ketidakpastian yang dihadapi.

2. Fungsi Komunikasi Organisasi.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengutip pernyataan Conrad bahwa ada 3 fungsi komunikasi dalam organisasi. Ketiga fungsi tersebut adalah sebagai berikut⁵:

Pertama, fungsi perintah

Komunikasi dalam sebuah organisasi memberikan peluang kepada anggota organisasi untuk membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah.

Kedua, fungsi relasional

Komunikasi memungkinkan anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain.

Ketiga, fungsi manajemen ambigu.

Dalam kondisi yang tidak menentu, komunikasi merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan yang melekat dalam organisasi.

3. Arah Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi memiliki arah yang dituju. Ada 3 arah komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi⁶ yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizaontal. Ketiga arah komunikasi tersebut dielaborasi berikut ini.

Pertama, Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan bahwa adanya arus pesan atau informasi yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Menurut Katz dan Kahn sebagaimana dikutip Pace dan Faules⁷, ada lima jenis informasi yang dikomunikasikan atasan kepada bawahan. Pertama, informasi

⁵ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.4, 2001, hal. 170-171.

⁶ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, hal. 184-197.

⁷ *Ibid*, hal 185.

mengenai bagaimana melakukan pekerjaan. Kedua, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan. Ketiga, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi. Keempat, informasi mengenai kinerja pegawai. Kelima, informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Untuk menyampaikan informasi kepada bawahan dapat dilaksanakan dengan berbagai cara sehingga bawahan memahami isi pesan yang berasal dari atasan. Dengan kata lain, penyampaian informasi kepada bawahan memerlukan metode yang tepat sehingga bawahan memahami isi pesan secara efektif. Menurut Level dan Gale sebagaimana dikutip Pace dan Faules⁸, ada enam kriteria yang dapat digunakan untuk memilih metode dalam penyampaian pesan kepada para karyawan yaitu ketersediaan, biaya, pengaruh, relevansi, respons dan keahlian.

Dalam hubungannya dengan tujuan penyampaian pesan, menurut Lewis sebagaimana dikutip Arni Muhammad⁹ mengatakan bahwa komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahfahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Kedua, Komunikasi ke Atas

Dalam sebuah organisasi, komunikasi ke atas bermakna bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Tujuan melakukan komunikasi tersebut adalah untuk memberikan feedback atau umpan balik, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Scholz sebagaimana dikutip Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss¹⁰ mengatakan bahwa komunikasi ke atas mempunyai lima fungsi penting;

1. Melengkapi manajemen dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.
2. Membantu mengurangi tekanan dan frustrasi pegawai akibat suasana kerja.

⁸ *Ibid*, hal. 186-188.

⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Cet. 11, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hal. 108.

¹⁰ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.4, 2001, hal. 181.

3. Meningkatkan kesadaran partisipasi pegawai dalam perusahaan.
4. Sebagai bonus; komunikasi ke atas menyarankan penggunaan komunikasi ke bawah yang lebih memuaskan pada masa depan.

Ketiga, Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran informasi di antara orang-orang yang sama tingkatan kewenangan dalam sebuah organisasi. Menurut Goldhaber sebagaimana dikutip Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss¹¹, ada 4 fungsi komunikasi horizontal dalam suatu organisasi yaitu koordinasi tugas, penyelesaian masalah, berbagi informasi dan penyelesaian konflik.

4. Bentuk Komunikasi Organisasi

Merujuk kepada arah komunikasi dalam kehidupan organisasi yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizaontal, ada 2 bentuk komunikasi yang berlangsung secara kontinue dalam sebuah organisasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Kedua bentuk komunikasi organisasi tersebut dideskripsikan sebagai berikut.

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam unit-unit, individu-individu (anggota) didalam internal suatu organisasi. Komunikasi tersebut berupa komunikasi pimpinan dengan bawahan atau sebaliknya, komunikasi antar bagian dalam organisasi atau komunikasi antar sesama karyawan.

Komunikasi internal dibagi menjadi dua yaitu komunikasi personal dan komunikasi kelompok.

1. Komunikasi Personal

Komunikasi personal merupakan komunikasi yang terjadi diantara individu dengan individu anggota organisasi. Dalam komunikasi personal ini terdapat dua macam yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia

¹¹ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.4, 2001, hal. 186.

2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan suatu kelompok (bidang) tertentu, atau antar kelompok secara tatap muka dalam suatu organisasi.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Komunikasi eksternal ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak.

Komunikasi ini dimulai dari sebuah organisasi yang ditujukan kepada khalayak yang berada di luar organisasi. Komunikasi jenis ini dapat berupa public relations atau hubungan publik.

2. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi.

Komunikasi ini berasal dari luar organisasi yang berupa umpan balik dari stakeholders atau pihak lainnya yang memiliki hubungan dengan organisasi.

C. Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Perpustakaan

Perpustakaan menduduki posisi yang strategis dalam menyediakan akses informasi. Sebagai organisasi, perpustakaan membangun komunikasi dalam menjalankan roda organisasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam sebuah organisasi. Oleh karenanya, perpustakaan sebagai sebuah organisasi nirlaba tidak terlepas dari penerapan komunikasi dalam pelayanan informasi. Dalam lingkungan perpustakaan, pertukaran informasi terjadi diantara para karyawan baik komunikasi pimpinan ke bawahan, komunikasi bawahan ke atasan dan komunikasi horizontal yang terjadi antar sesama karyawan. Dalam konteks perpustakaan sebagai wadah pengelola informasi, komunikasi juga terjadi dengan pihak luar perpustakaan yakni para pemustaka.

Ungkapan diatas menunjukkan bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki fungsi dalam peningkatan kinerja pustakawan. Kinerja tersebut memberi pengaruh yang signifikan dalam penyediaan akses informasi bagi para pemustaka.

Ada beberapa fungsi komunikasi yang dapat diterapkan dalam lingkungan perpustakaan.

Pertama adalah Fungsi Perintah. Fungsi ini merupakan otoritas pimpinan. Seorang pimpinan perpustakaan memberikan perintah dan arahan kepada bawahan untuk menyelesaikan tugas

dalam mengelola informasi bagi para pemustaka. Komunikasi dalam sebuah organisasi seperti perpustakaan memberikan peluang kepada anggota organisasi yakni para pustakawan dan karyawan untuk membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan.

Kedua adalah Fungsi Relasional. Fungsi ini merupakan sebuah fungsi untuk membangun hubungan dengan pihak luar perpustakaan. Dalam hal ini, komunikasi memungkinkan anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan kualitas layanan dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Dalam konteks perpustakaan, pustakawan membangun komunikasi yang intensif demi terciptanya hubungan yang harmonis diantara para pustakawan dan juga para pemustaka. Kondisi yang demikian memberikan peluang untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

Ketiga adalah Fungsi Manajemen Ambigu. Dalam kondisi yang tidak menentu, komunikasi merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan yang melekat dalam organisasi. Ia berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Dalam konteks perpustakaan, seorang pustakawan akan mengurangi kebingungan dengan berkomunikasi dengan orang lain. Melalui interaksi, pustakawan akan bergerak dari tingkat kesamaran yang tinggi ke tingkat kesamaran yang rendah.

Disamping tiga fungsi komunikasi diatas, fungsi informasi merupakan fungsi yang relevan dalam kaitannya dengan layanan informasi perpustakaan. Melalui fungsi ini, para pustakawan membangun komunikasi dengan pihak eksternal perpustakaan yakni para pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka bidang layanan yang disediakan sehingga pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal. Pemanfaatan layanan perpustakaan yang maksimal akan memberikan pengaruh yang besar dalam peningkatan kualitas keilmuan para pemustaka.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi organisasi memegang peranan strategis dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan. Dalam konteks perpustakaan sebagai sebuah organisasi, peranan komunikasi

memberikan kedudukan yang kuat dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini ditandai dengan adanya hubungan yang harmonis diantara sesama pustakawan dan juga para pemustaka.

A. Daftar Pustaka

- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Cet. 11, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Daryanto, *Ilmu Komunikasi 1*, Bandung: Satu Nusa, 2011.
- Kaswan, *Psikologi Industri dan Organisasi: Mengembangkan Perilaku Produktif dan Mewujudkan Kesejahteraan Pegawai di Tempat Kerja*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Onong Uchyana Effendi, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990.
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.4, 2001.