

# EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KUALITAS KINERJA TENAGA PERPUSTAKAAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PASUNDAN

Alifa Nursyamsina Widiastuti, Yooke Tjuparmah S. K.<sup>1</sup>, Hana Silvana<sup>2</sup>

*Prodi Perpustakaan dan Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia*

*nwalifa@gmail.com, yooke\_tj@yahoo.co.id, mynana\_silva@yahoo.com*

**ABSTRAK.** Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan temuan berupa adanya miskomunikasi saat proses komunikasi terjadi pada Perpustakaan Universitas Pasundan yang berlokasi berjauhan. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan efektifitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan, faktor-faktor yang mempengaruhinya dan korelasi efektifitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga perpustakaan di Perpustakaan Universitas Pasundan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data menggunakan angket dengan menggunakan sampling jenuh dan responden berjumlah 31 tenaga perpustakaan di Perpustakaan Universitas Pasundan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektifitas komunikasi organisasi di Perpustakaan Universitas Pasundan dikategorikan efektif. Pengolahan data menunjukkan sebagian besar kualitas kinerja tenaga perpustakaan Universitas Pasundan disebabkan oleh efektifitas komunikasi organisasi, sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain. Indikator-indikator dalam variabel efektifitas komunikasi organisasi menunjukkan pada tingkat yang cukup tinggi, sedangkan indikator dalam variabel kualitas kinerja menunjukkan beberapa kategori yang berbeda, indikator kerjasamas berada dalam kategori tinggi, indikator kuantitas kerja berada dalam kategori rendah, dan indikator lainnya berada dalam kategori cukup. Penghitungan korelasi menunjukkan bahwa efektifitas komunikasi organisasi dan kualitas kinerja memiliki tingkat korelasi yang tinggi. Penelitian ini membuktikan bahwa kinerja tenaga perpustakaan menjadi lebih berkualitas ketika komunikasi organisasi di perpustakaan pun efektif, berkualitas dan berjalan dengan baik. Meningkatnya efektifitas komunikasi organisasi menjadikan pemahaman tenaga perpustakaan lebih baik dan berarti menjadikan kinerja tenaga perpustakaan meningkat pula dengan kata lain pencapaian tujuan perpustakaan dapat diraih dengan lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci:** Komunikasi, komunikasi organisasi, kinerja, tenaga perpustakaan

<sup>1</sup> Penulis Penanggung Jawab

<sup>2</sup> Penulis Penanggung Jawab

**ABSTRACT.** *Miss communication in University of Pasundan library is the problem. The study is purposed to analyze and to explain the effectiveness of communication of organization and the correlation between its effectiveness toward the performances of library staff in University of Pasundan library. This study collects the data by using questionnaires and saturation sampling, and involves 31 respondents; they are library staffs of University of Pasundan library. The result of the study shows that the variable of the effectiveness of communication of organization in Pasundan University is categorized as effective. The processing data also shows the quality performances of library staffs in Pasundan University is caused by the effectiveness of communication in organization and the remain is caused by other factors. The Indicators on the variable of the effectiveness of communication in organization show at the high level. In contrary, the indicators of the variable quality performances show some categories which are different. The cooperative indicator stands at the high category, while performance indicator stands at the low category; the other indicators are in the sufficient category. The result of counting correlation shows the effectiveness of communication in organization and the quality of library staffs' performances have a high level of correlation score. The study proves that the quality of performances of library staffs will be better when the communication is effective and going smoothly. The improvement of the effectiveness of communication in organization contributes to make the knowledge about the Library staffs' performances to be understandable, and therefore it also affects the performances of library staff to be improved, in another word the purpose of the library can be more effective and efficient to achieve.*

**Keywords:** *Communication, communication of organization, performance, library staff.*

## PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat pada zaman sekarang telah berubah dan menjelma menjadi kehidupan yang melangkah pada tahap modern. Ilmu pengetahuan, informasi dan teknologi berkembang pesat menjadi sumber utama dalam berbagai kegiatan di lingkungan masyarakat. Persamaan dari kehidupan manusia zaman dahulu dan zaman sekarang adalah adanya kelompok-kelompok yang terbentuk untuk manusia berinteraksi dan berintegrasi dalam proses pemenuhan kebutuhannya. Tentu saja, kelompok-kelompok yang terbentuk ini memiliki tujuan, keteraturan, dan pembagian tugas yang jelas, saat ini kelompok-kelompok tersebut biasa dikenal dengan organisasi. Individu-individu yang berada dalam organisasi bertugas sebagai pelaku aktif yang berupaya mencapai tujuan yang saling menguntungkan bagi masing-masing pihak. Ketercapaian tujuan organisasi dipengaruhi pula oleh capaian kinerja para individu dalam organisasi tersebut.

Kinerja individu akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi yang berarti akan menentukan kualitas pencapaian organisasi. Jika kinerja individu baik maka produk organisasi akan baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang nantinya akan berpengaruh pada citra dan kualitas organisasi juga baik begitupun sebaliknya. Menurut Gibson *et al.*, (dalam Riani, 2011, hlm. 98) “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang sesuai dengan tujuan organisasi, misalnya kualitas kerja, kuantitas kerja, efisiensi, dan kriteria efektivitas dari faktor lainnya.” Maka dari itu untuk mendapatkan kualitas kinerja individu dalam organisasi yang baik, berbagai aspek perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi kualitas kinerjanya.

Dari pemaparan di atas, maka dari itu Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Organisasi Terhadap**

## Kinerja Tenaga Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Pasundan”.

### Komunikasi Organisasi

Setiap organisasi memerlukan komunikasi dalam setiap kegiatannya. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di organisasi secara menyeluruh memerlukan proses komunikasi sebagai sumber informasi dan penunjang proses kegiatan antara setiap individu dengan individu lainnya atau dengan kelompok yang berada di dalam organisasi. Komunikasi menjadi proses awal dan proses akhir dalam kegiatan berorganisasi, baik kegiatan manajerial maupun kegiatan operasional. Pertukaran informasi menjadi kunci utama dalam setiap kegiatan. Oleh karena itu, pertukaran informasi memerlukan alur atau saluran yang jelas.

Menurut Pace & Faules (2015, hlm. 33) “komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi” Dapat diartikan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses interaksi internal maupun eksternal organisasi yang memaknai sebuah pesan/informasi dan menjadi penentu kualitas organisasi.

### METODE

Penelitian tentang efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan ini menggunakan pendekatan deskriptif karena hanya memaparkan hasil pengujian hipotesis dengan cara mengumpulkan data dari populasi yang diteliti untuk kemudian diambil kesimpulan dari penelitian tanpa melakukan eksperimen apapun.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang menjadi tempat penelitian yakni Perpustakaan Universitas Pasundan, Jalan Setiabudhi no. 193, Bandung, Telepon (022) 2019433, web.: [perpus.unpas.ac.id](http://perpus.unpas.ac.id), email: [perpus-pusat@unpas.ac.id](mailto:perpus-pusat@unpas.ac.id). Alasan

peneliti memilih lembaga ini adalah karena Universitas Pasundan memiliki beberapa lokasi kampus yang pada masing-masing kampus terdapat perpustakaan. Lokasi yang cukup berjauhan menarik minat peneliti untuk meneliti mengenai efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan.

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh *staff* di Perpustakaan Universitas Pasundan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh, dikarenakan semua anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 31 orang

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga menghasilkan informasi yang tepat dan akurat untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

Instrumen utama yang digunakan pada penelitian ini adalah angket (kuesioner). Angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu pernyataan yang sudah disediakan alternatif jawabannya oleh peneliti. Untuk menyediakan alternatif jawaban tersebut peneliti menggunakan skala pengukuran, skala yang digunakan adalah skala *Likert*.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga membutuhkan data dan informasi tepat dan akurat.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Efektivitas komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan kualitas kinerja tenaga perpustakaan. Berdasarkan hasil olah data, penilaian korelasi efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan adalah 0,875 ya termasuk dalam kategori tinggi. Besaran efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas tenaga kerja sebesar 76,6%.

Artinya bahwa 76,6% kualitas kinerja tenaga perpustakaan Universitas Pasundan disebabkan oleh efektivitas komunikasi organisasi, sedangkan 23,4% sisanya disebabkan oleh faktor lain.

### **Efektivitas Komunikasi Organisasi pada Perpustakaan Universitas Pasundan.**

Instrumen penelitian yang digunakan merupakan instrumen dengan model skala *Likert*, variabel efektivitas komunikasi organisasi memiliki 32 pernyataan. Menggunakan program *IBM SPSS Statistic* versi 22, seperti yang dihasilkan data berikut, rentang efektivitas komunikasi organisasi berada dalam angka 39 sampai dengan 121. Dalam rentang tersebut didapatkan data standar deviasi sebesar 16,04; rata-rata sebesar 91,75; dan median sebesar 91,00.

Berdasarkan hasil olah data, dari 31 responden terdapat sebanyak 2 reponden atau 6,45% dari total reponden termasuk bagian diatas rata-rata; 9 responden atau 29,03% dari total reponden berada dalam bagian rata-rata sedangkan 20 responden atau 64,51% dari total responden berada dalam bagian dibawah rata-rata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor variabel efektivitas komunikasi organisasi dikategorikan efektif.

### **Kualitas Kinerja Tenaga Perpustakaan Universitas Pasundan.**

Instrumen penelitian yang digunakan merupakan instrumen dengan model skala *Likert*, variabel efektivitas komunikasi organisasi memiliki 29 pernyataan. Menggunakan program *IBM SPSS Statistic* versi 22, seperti yang dihasilkan data sebagai berikut, rentang efektivitas komunikasi organisasi berada dalam angka 33 sampai dengan 115. Dalam rentang tersebut didapatkan data standar deviasi sebesar 15,03; rata-rata sebesar 84,67; dan median sebesar 88,00.

Berdasarkan hasil olah data, dari 31 responden terdapat sebanyak 2 reponden atau 6,45% dari total reponden termasuk bagian diatas rata-rata; 17 responden atau

54,48% dari total responden berada dalam bagian rata-rata sedangkan 12 responden atau 38,71% dari total responden berada dalam bagian dibawah rata-rata. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor variabel kualitas kinerja tenaga perpustakaan dikategorikan baik.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji korelasi mengenai efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Pasundan, menunjukkan bahwa tingkat efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan termasuk tinggi. Dapat diartikan bahwa komunikasi organisasi yang semakin efektif dapat meningkatkan kualitas kinerja tenaga perpustakaan.

Pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa  $H_0$  yang menyatakan “tidak terdapat efektifitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Pasundan” ditolak dan  $H_1$  yang menyatakan “terdapat efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Pasundan” diterima. Menurut hipotesis tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga perpustakaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rajhans (dalam Prabawa, 2013, hlm. 42) yang menyatakan bahwa “...praktek komunikasi organisasi yang efektif berkontribusi banyak untuk memotivasi tenaga kerja perpustakaan dan meningkatkan kinerja dan loyalitas mereka terhadap organisasi”. Sesuai dengan penjelasan Rajhans, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi dapat meningkatkan loyalitas tenaga kerja pada organisasi sehingga dampaknya

terhadap peningkatan kualitas kinerja tenaga perpustakaan akan terasa.

Kualitas kinerja tenaga Perpustakaan Universitas Pasundan berada dalam kategori baik yang dilihat berdasarkan indikator kinerja menurut Bernadin & Russell (dalam Riani, 2011, hlm 99), yaitu “kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, keandalan/tanggung jawab, inisiatif, dan kualitas pribadi.” Indikator pengetahuan kerja menunjukkan tenaga Perpustakaan Universitas Pasundan memiliki tingkat pengetahuan mengenai pekerjaan yang tinggi. Hal ini menunjukkan penguasaan ilmu dan keterampilan dalam bidang pekerjaan, serta mendukung penyelesaian pekerjaan yang lebih efektif dan efisien.

Komunikasi organisasi dapat menjaga proses berjalannya keberlangsungan organisasi, seperti yang diungkapkan Pace & Faules (2015, hlm. 33) “komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi.” Dikatakan bahwa komunikasi organisasi dapat memelihara organisasi termasuk di dalamnya adalah kualitas kinerja dari sumber daya manusia yang ada. Hal ini mendukung pendapat Sudarmayanti (2014, hlm. 200) yang menyatakan bahwa “komunikasi organisasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan sistem pengukuran kinerja....” Berdasarkan paparan tersebut, komunikasi organisasi yang efektif menjadi hal vital dalam penentuan kualitas kinerja tenaga perpustakaan dan secara otomatis kinerja sebuah perpustakaan karena setiap kegiatan perpustakaan diawali dan diakhiri dengan komunikasi.

Kinerja tenaga perpustakaan menjadi lebih berkualitas ketika komunikasi organisasi di perpustakaan pun efektif, berkualitas dan berjalan dengan baik. Meningkatnya efektivitas komunikasi organisasi menjadikan pemahaman tenaga perpustakaan menjadi lebih baik

dan berarti menjadikan kinerja tenaga perpustakaan meningkat pula dengan kata lain pencapaian tujuan perpustakaan dapat diraih dengan lebih efektif dan efisien..

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi terhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Pasundan, maka dapat diambil simpulan secara umum bahwa komunikasi organisasi dikategorikan memiliki efektivitas yang tinggi erhadap kualitas kinerja tenaga perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi di Perpustakaan Universitas Pasundan menjadi faktor penting dalam penentuan kualitas kinerja tenaga perpustakaan di Perpustakaan Universitas Pasundan.

Efektivitas komunikasi organisasi yang baik di Perpustakaan Universitas Pasundan menunjukkan bahwa rata-rata efektivitas komunikasinya berada dalam kategori efektif. Selain itu, masing-masing indikator, yaitu kredibilitas, hubungan, konten/isi informasi, kejelasan, kemampuan beraudiensi, keberlangsungan dan konsistensi, dan saluran berada dalam kategori cukup tinggi.

Komunikasi organisasi yang efektif menghasilkan kualitas kinerja yang baik. Seperti kualitas kinerja tenaga perpustakaan yang berada di Perpustakaan Universitas Pasundan berada dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator kerjasama yang berada dalam kategori tinggi. Kemudian, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, keandalan, inisiatif, dan kualitas diri berada dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan kuantitas kerja berada dalam kategori yang rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, Tiurman. (1994). *Evaluasi Pelaksanaan Undang-undang Deposit di Perpustakaan Nasional*. Jakarta: Universitas Indonesia (SKRIPSI)
- Pace R. W. dan Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prabawa. (2013). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening*. [Online]. Tersedia di: [repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23854/1/skripsi.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23854/1/skripsi.pdf).
- Riani, A. L. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sudarmyanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.