

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**RAMADHANI  
NIM. 140503110**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2020M / 1442H**

## SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Satu  
Beban Studi Program Sarjana (S-1)

Diajukan Oleh :

**RAMADHANI**  
**NIM. 140503110**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Drs. Syukrinur. M.LIS**  
**NIP.196801252000031002**

Pembimbing II



**Asnawi, M.IP**  
**NIDN. 202218801**

**SKRIPSI**

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/Tanggal**

**Rabu, 19 Agustus 2020**

**22 Dzulhijah 1441 H**

**Di Darussalam-Banda Aceh**

**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

**Ketua**



**Drs. Syukrinur, M.LIS**

**NIP.196801252000031002**

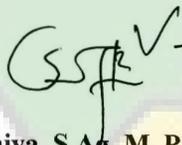
**Sekretaris**



**Asnawi, S.IP., M.IP.**

**NIDN. 202218801**

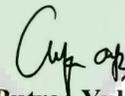
**Penguji I**



**Suraiya, S.Ag., M. Pd**

**NIP.19751102200312202**

**Penguji II**



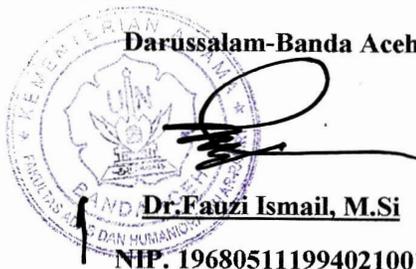
**Cut Putroe Yuliana, M.IP**

**NIP. 198507072019032017**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry**

**Darussalam-Banda Aceh**



**Dr. Fauzi Ismail, M.Si**

**NIP. 196805111994021001**

## Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ramadhani

NIM : 140503110

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

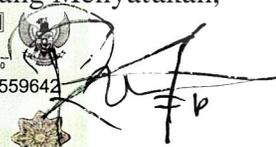
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan  
UIN Ar-Raniry

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberi sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 15 Agustus 2020

Yang Menyatakan,


Ramadhani

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat beliau yang telah menuntun umat manusia kepada kedamaian dan membimbing kita semua menuju agama yang benar di sisi Allah yakni Agama Islam.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry"**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda dan Alm. Ayahanda yang selalu mendidik, mendukung, memberikan segala bentuk pengorbanan, nasehat, dan semangat sehingga penulis sampai pada tahap ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak, abang, dan adik, serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu untuk motivasi, dukungan, dan do'a merekalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Syukrinur, M.Lis selaku pembimbing I dan Bapak Asnawi M.IP selaku pembimbing II yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide, pengorbanan waktu, tenaga, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada penguji I Ibu Nurhayati M. LIS., dan penguji II Ibu Suraiya, M.Pd.

Terimakasih kepada Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si, kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M. LIS., sebagai Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, serta kepada Bapak Mukhtaruddin, M. LIS., sebagai sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan dan Ibu Nurrahmi, S.Pd, M.Pd, sebagai Penasehat Akademik. Ucapan terima kasih pula penulis sampaikan kepada dosen dan asisten serta seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief M.LIS selaku kepala perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, juga kepada seluruh staf perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang telah sedianya memberikan izin dan informasi kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Terimakasih penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan, sahabat saya, M. Reza Saputra , Furqan, Salman, Muhammad Firdaus, Husaini, Muhammad Akbar, Feriadi, Muhammad Ichsan, Deddy Syafruddin, Lidya Fitriani, Fahrudin Nisak, Mutya Andriani, Ulfa Arisna, Ichwan riski, dan semua teman-teman SI Ilmu Perpustakaan leting 2014 khususnya unit 03, yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah ini. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 15 Agustus 2020  
Penulis,

Ramadhani



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat dan Kegunaan .....	6
E. Penjelasan Istilah .....	7
<b>BAB II: LANDASAN TEORETIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
B. Komunikasi Organisasi.....	14
1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	14
2. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	15
3. Strategi Komunikasi Organisasi .....	18
C. Budaya Organisasi .....	20
1. Fungsi Budaya Organisasi .....	21
2. Jenis atau Tipe Budaya Organisasi .....	22
3. Karakteristik Budaya Organisasi .....	23
D. Hubungan Budaya Organisasi dengan Komunikasi Perpustakaan ..	23
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Fokus Penelitian .....	26
D. Uji Kredibilitas Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	39

<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tentang Pengangkatan Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Pimpinan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3. Surat Keterangan Konfirmasi Izin Penelitian Dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian Dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara “ Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”
- Lampiran 6. Lampiran Foto Penelitian

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Permasalahan utama penelitian ini adalah Bagaimana proses komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian ini adalah kepala perpustakaan dan 5 (lima) orang tenaga perpustakaan dengan objek/fokus penelitian adalah komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model analisis data moleong, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Dari hasil penelitian ini, disimpulkan Proses komunikasi organisasi yang dibangun oleh kepala perpustakaan yaitu melalui pemberian tugas dan rapat evaluasi, dengan mengirimkan informasi lewat media komunikasi atau kepada staf perpustakaan. Komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry masih ada hambatan-hambatan komunikasi, yaitu perbedaan pendapat dari masing-masing staf. Adapun strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan yaitu melakukan musyawarah dan mendengarkan pendapat yang berbeda, dalam hal ini kepala akan menanyakan kemauan yang diinginkan oleh para pustakawan dan meluruskan akar kesalahpahaman serta melakukan evaluasi kinerja.

Kata kunci: Analisis, Proses Komunikasi Organisasi, Perpustakaan

# BAB I

## PEN DAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi menjadi hal yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Dengan adanya komunikasi akan timbul saling pengertian karena terjalinnya interaksi sesama manusia. Dalam keberlangsungannya komunikasi terjadi secara langsung maupun tidak langsung.

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Inggris secara etimologis asal katanya dari bahasa Latin yaitu *communicatus* yang berarti berbagai atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama.<sup>1</sup> Maka dari itu, komunikasi tidak hanya terjadi sebatas interaksi antar manusia: baik perseorangan ataupun kelompok, terkadang juga komunikasi meliputi dan bergerak dalam suatu bentuk organisasi. Secara mendasar, organisasi sebagai sebuah lembaga dibentuk secara terstruktur dan formal. Dalam kinerjanya mengharuskan adanya komunikasi yang efektif sehingga tujuan yang diusung oleh organisasi menjadi sarana/alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh manusia.

---

<sup>1</sup> Marhendi Fajar, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015), hal. 31.

Organisasi merupakan sebuah wadah yang terstruktur yang selalu ada keterkaitan antara satu dengan yang lain. Dalam hal ini, *Kochler* mengatakan bahwa “organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”.<sup>2</sup>

Antara organisasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Tanpa adanya komunikasi, organisasi sangat mustahil bisa menjalankan semua visi dan misi yang telah direncanakan. Dalam organisasi sangat dituntut untuk membangun komunikasi yang harmonis agar organisasi yang dijalankan tidak mengalami simpang siur.

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terbangun dalam sebuah lembaga yang memainkan peran komunikasi. Artinya, terjadi komunikasi dari atasan kebawah, komunikasi sesama karyawan (horizontal) . Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang sangat kompleks dan dipengaruhi oleh lingkungan sendiri baik internal maupun eksternal. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media, komunikasi orang dan sikap, perasaan, hubungan dan ketrampilan/ *skill*.<sup>3</sup>

*Goldhaber* mendefenisikan komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang

---

<sup>2</sup> Kochler, *Komunikasi Organisasi*, terj. Arni Muhammad (Bandung: Bumi Aksara. 2016), hal. 23.

<sup>3</sup> *Ibid*, hal. 66.

saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.<sup>4</sup>

Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi. Komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/ level dalam organisasi. Selain itu, komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi.

Komunikasi organisasi terjadi kapanpun. Setidak-tidaknya, satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu cara berkomunikasi. Karena fokusnya disini adalah komunikasi di antara anggota-anggota suatu organisasi, analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan.<sup>5</sup>

Komunikasi merupakan bagian penting yang mendukung keberadaan suatu organisasi termasuk perpustakaan. Perpustakaan tidak pernah lepas dari komunikasi dalam setiap aktivitasnya. Oleh karena itu, perpustakaan menilai bahwa komunikasi itu sangat penting dan diperlukan untuk kelancaran dalam

---

<sup>4</sup> Goldhaber, *Komunikasi Organisasi*, terj. Arni Muhammad (Bandung : Bumi Aksara. 2017), hal. 10

<sup>5</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. (Depok : RajaGrafindo Persada. 2014), hal. 28.

berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik dengan pihak-pihak di dalam perpustakaan sendiri maupun pihak lain yang diluar perpustakaan.<sup>6</sup>

Selain itu komunikasi juga penting untuk memahami peraturan-peraturan dan kebijakan yang berlaku di perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi dalam organisasi, 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 diseluruh aspek kehidupan. Tanpa adanya komunikasi akan membuat suatu organisasi menjadi hancur. Selanjutnya kerjasama juga tidak mungkin dilakukan apabila tidak ada yang mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaannya kepada orang lain. Contohnya, jika sebuah unit perpustakaan yang dikelola 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 dipastikan bahwa organisasi perpustakaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik.<sup>7</sup>

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan unsur penunjang pendidikan yang dipimpin oleh seorang Kepala Perpustakaan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab dengan tugas pokok dan fungsinya. Dari sudut pandang organisasi, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terdiri dari pustakawan

---

<sup>6</sup> Nurul, H, *Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, Vol.2 No. 1, hal. 49-59

<sup>7</sup> *Ibid*

yang bekerjasama dan berinteraksi satu sama lain. Didalam sebuah organisasi, komunikasi harus berjalan dengan baik agar kerjasama diantara tenaga perpustakaan dapat berjalan dengan baik pula sehingga tugas pokok dan intruksi kerja masing-masing pegawai akan berjalan dengan lancar sesuai dengan aturan yang ada. Komunikasi yang terjadi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry tidak hanya berupa lisan tetapi juga berupa berbentuk tulisan seperti salah satunya peraturan atau kebijakan yang ada di perpustakaan tersebut khususnya tenaga perpustakaan. Misalnya datang tepat waktu, pulang tepat waktu dan hadir saat jam kerja serta menjaga keharmonisan antar sesama. Berdasarkan observasi dan pengalaman magang, penulis menemukan beberapa orang para tenaga perpustakaan yang tidak mematuhi aturan yang ada dalam organisasi. Masih terdapat sejumlah pegawai tidak berada pada posisi kerjanya pada saat jam kerja berlangsung dan terjadinya kesalahpahaman antar staf perpustakaan, itu akan berdampak terhadap kinerja tenaga perpustakaan itu sendiri dan unit kerja tenaga perpustakaan tersebut. Umumnya, aturan-aturan tersebut sudah diketahui oleh para tenaga perpustakaan. Namun, sebagian tenaga perpustakaan masih enggan mematuhi.

Oleh karena itu, peranan komunikasi antara atasan dan bawahan di sini sangat penting dalam mendukung segala kegiatan kerja agar berjalan dengan baik dan benar sehingga mencapai keberhasilan yang sesuai dengan tujuan bersama.

Mengingat pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran yang jelas mengenai proses komunikasi organisasi pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
2. Memberikan masukan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mengenai faktor-faktor komunikasi organisasi.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

4. Penulis, yaitu dapat memperdalam pengetahuan penulis khususnya tentang komunikasi organisasi antar petugas/pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penulisan ini, maka penulis perlu memberikan penjelasan yang berhubungan dengan istilah yang terdapat pada judul skripsi ini, yaitu Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

#### **1. Analisis**

Analisis menurut Komaruddin adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.<sup>8</sup>

Analisis menurut Wirardi adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai serta membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.<sup>9</sup>

Menurut KBBI Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui

---

<sup>8</sup> Aris Kurniawan. *Analisis : Pengertian, Contoh, Tahap, Tujuan, Menurut Para Ahli*. Diakses Melalui, <https://www.gurupendidikan.co.id/analisis/>. Pada Tanggal 29 Juni 2019

<sup>9</sup> Zakky. *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, KBBI dan secara umum*. Diakses Melalui, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umumi/>. Pada Tanggal 1 Oktober 2019.

keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).<sup>10</sup>

Analisis menurut penulis ialah proses mengelompokkan sesuatu peristiwa serta mencari jalan keluarnya dengan menyelidiki kebenaran terhadap peristiwa tersebut.

## 2. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan pertukaran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis anantara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.<sup>11</sup>

Komunikasi organisasi menurut Goldhaber adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.<sup>12</sup>

Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu

---

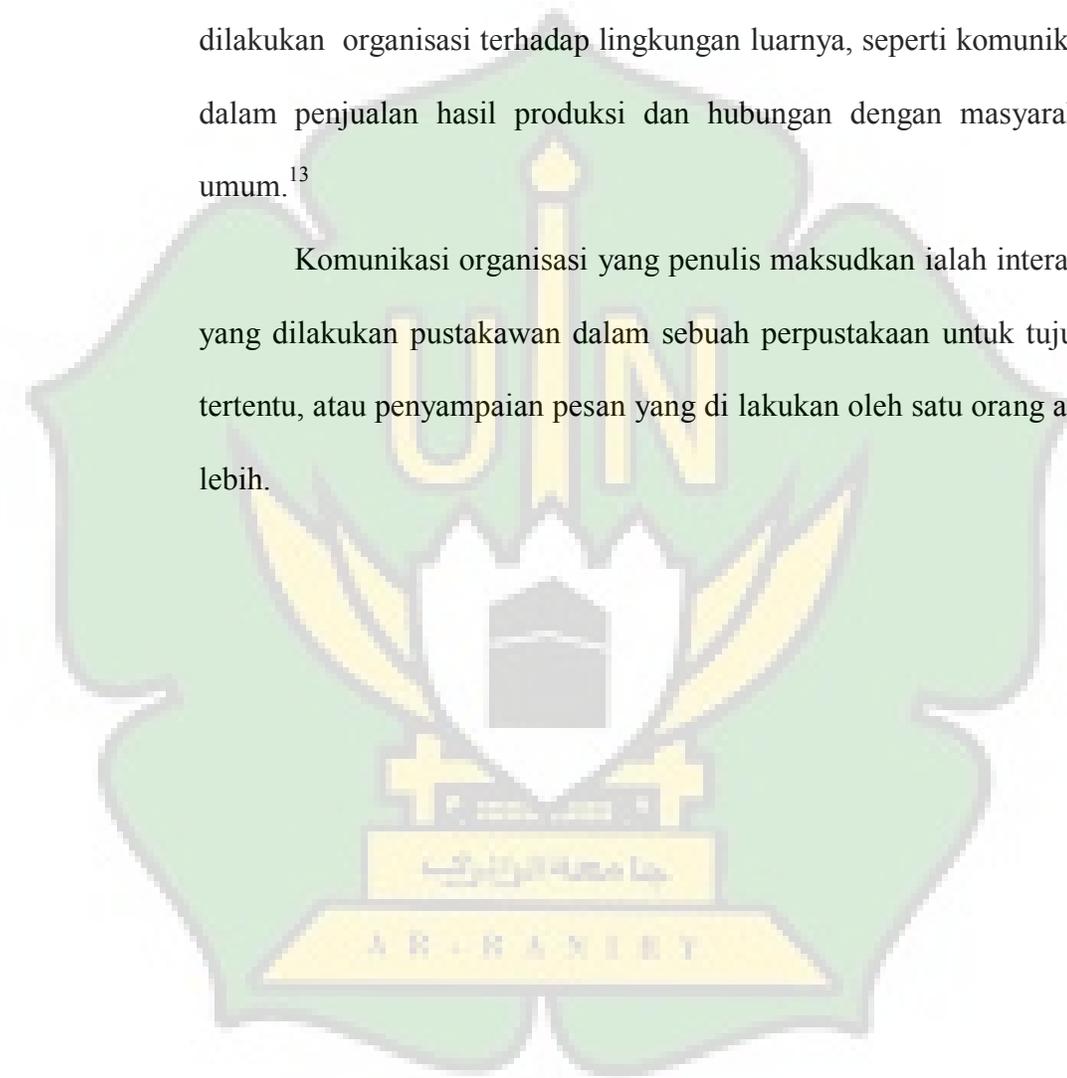
<sup>10</sup> KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Diakses melalui, <https://kbbi.web.id/analisis.html>. Pada tanggal 1 Oktober 2019.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 28.

<sup>12</sup> Goldhaber, *Komunikasi Organisasi*. Terj. Arni Muhammad ( Jakarta : Bumi Aksara. 2015). hal. 67.

sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi atasan kepada bawahan , komunikasi antara karyawan sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi dan hubungan dengan masyarakat umum.<sup>13</sup>

Komunikasi organisasi yang penulis maksudkan ialah interaksi yang dilakukan pustakawan dalam sebuah perpustakaan untuk tujuan tertentu, atau penyampaian pesan yang di lakukan oleh satu orang atau lebih.



---

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 66.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

#### A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini, namun terdapat perbedaan dalam hal judul, subjek dan objek penelitian, variabel, metode yang digunakan, fokus penelitian, tempat dan waktu penelitian :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Poetri Molizar berjudul Model Komunikasi Organisasi dalam Menjaga Eksistensi Produktivitas Pada Komunitas Trieng Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2018. Tujuan Skripsi ini untuk mengetahui model komunikasi organisasi dalam menjaga eksistensi produktivitas pada komunitas Trieng Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Hasil Penelitian ini dan pembahasan menunjukkan bahwa komunitas Trieng menggunakan model komunikasi tersebut untuk mendiskusikan semua aspek yang menyangkut dalam organisasi dan masalah-masalah yang menghalang akan keberhasilan komunitas. Model komunikasi yang

dibangun oleh komunitas Trieng dengan pimpinan Fakultas yaitu model komunikasi kelompok dan model komunikasi ke bawah.<sup>1</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ikramida berjudul Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Provinsi Aceh pada tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dengan pegawai kantor, Untuk mengetahui proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja di lingkungan Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh. Pembahasan skripsi ini menggunakan metode pengumpulan data yakni metode kualitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: pertama, bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh adalah menggunakan bentuk komunikasi dari atas ke bawah Top Down, Terkadang juga menggunakan bentuk komunikasi Bottom Up, yaitu komunikasi dari bawah ke atas bahkan Horizontal. Namun adakalanya bentuk komunikasi yang disampaikan itu personal, hal ini hanya berlangsung pada informasi yang urgen saja. Kedua, proses komunikasi diantara atasan dan pegawai yang berlangsung pada setiap bidangnya di

---

<sup>1</sup> Poetri Molizar, "Model Komunikasi Organisasi dalam Menjaga Eksistensi Produktivitas Pada Komunitas Trieng Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh." Skripsi, (2018). Diakses <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9297/>. Pada Tanggal 18 Mei 2020.

lingkungan Satpol PP dan WH Provinsi Aceh bahwa proses komunikasinya tidak sepenuhnya berjalan lancar. Seperti pada bidang hubungan antar lembaga dan bidang perlindungan masyarakat masih ada kesalahpahaman serta perbedaan persepsi antara kedua belah pihak. Sedangkan pada bidang penegakan perundang-undangan daerah, bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta bidang pengawasan syariat islam proses komunikasi yang berlangsung dalam meningkatkan kinerja sudah terjalin dengan baik.<sup>2</sup>

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Maisarah S berjudul “Komunikasi Organisasi Pusat Pengabdian Masyarakat (P2M) UIN Ar-Raniry dalam Pengelolaan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Mahasiswa” Pada tahun 2017. Rumusan masalah tersebut ialah apa saja komunikasi organisasi pusat pengabdian masyarakat (P2M) dalam pengelolaan KPM mahasiswa. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini ialah mengetahui komunikasi organisasi P2M dalam pengelolaan KPM mahasiswa. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu wawancara. Setelah melakukan observasi partisipasi mengamati secara langsung dan ikut serta didalamnya, dan melakukan dokumentasi dari hasil penelitian, subjek penelitian yang merupakan informan penelitian adalah mahasiswa UIN Ar-Raniry, dan staf P2M, peneliti menggunakan metode kualitatif karena lebih mudah dalam

---

<sup>2</sup> Ikramida. *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh*. Skripsi, (2018). Diakses <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6393/1/Ikramida.pdf>. Pada tanggal 20 Oktober 2019.

pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian komunikasi organisasi P2M dalam pengelolaan KPM sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Weber yaitu teori jaringan yang menjelaskan bahwa dalam setiap organisasi yang terstruktur, maka akan adanya jaringan formal dan informal, begitu juga dengan lembaga P2M, dalam berorganisasi P2M banyak melakukan komunikasi dengan sesama (internal) maupun dengan pihak luar (eksternal) dalam berkomunikasi dengan sesama staf, P2M melakukan komunikasi informal dan dengan rektor, pejabat, dan pihak-pihak terkait lainnya P2M menggunakan komunikasi formal, agar terjalinnya komunikasi yang baik dan efektif.<sup>3</sup>

Adapun persamaan penelitian Peneliti dengan ketiga penelitian diatas adalah sama-sama mengkaji tentang komunikasi organisasi. Tetapi masing-masing mempunyai fokus penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Poetri Molizar berfokus Model Komunikasi Organisasi dalam Menjaga Eksistensi Produktivitas Pada Komunitas Trieng Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian yang dilakukan oleh Ikramida berfokus pada Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh. Sedangkan penelitian Maisarah S berfokus pada Komunikasi Organisasi Pusat Pengabdian Masyarakat

---

<sup>3</sup> Maisarah S. *Komunikasi Organisasi Pusat Pengabdian Masyarakat (P2M) UIN Ar-Raniry dalam Pengelolaan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Mahasiswa*. Skripsi, (2017) Diakses <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1487/1/skripsi.pdf>. Pada tanggal 20 Oktober 2019

(P2M) UIN Ar-Raniry dalam Pengelolaan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Mahasiswa.

Fokus dari skripsi yang peneliti lakukan adalah pembahasan mengenai proses komunikasi yang terjadi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Ranir dan memiliki beberapa perbedaan dengan skripsi diatas seperti dalam hal bentuk subjek, metode yang digunakan, tempat dimana penelitian serta waktu dan lokasi penelitian dilakukan.

## **B. Komunikasi Organisasi**

### **1. Pengertian Komunikasi Organisasi**

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kebawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatannya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.<sup>4</sup>

Goldhaber mendefenisikan komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling

---

<sup>4</sup> Sanborn & Redding, dalam kutipan Arni Muhammad , *Komunikasi Organisasi* (Bandung: Bumi Aksara. 2016) hal. 65

bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.<sup>5</sup>

Robbin membagi komunikasi organisasi menjadi empat yaitu sebagai alat kontrol, motivasi, ungkapan perasaan, dan sumber informasi.<sup>6</sup>

1. Komunikasi sebagai alat kontrol dalam arti untuk mengontrol tingkah laku karena di dalam organisasi terdapat rambu-rambu atau aturan yang harus dita'ati oleh setiap anggota organisasi.
2. Fungsi kedua adalah komunikasi memperkuat motivasi dengan memberikan penjelasan tentang apa yang harus dilakukan dan akan dilakukan.
3. Fungsi ketiga komunikasi adalah sebagai pengungkapan perasaan. Karena organisasi berisi orang-orang sehingga dengan komunikasi tersebut masing-masing anggota dapat saling bertukar pikiran, pengalaman, suka dan duka, kekesalan dan kesedihan, dan sebagainya.
4. Fungsi keempat adalah komunikasi menyediakan informasi yang sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan.

## **2. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi**

Menurut Sendjaja organisasi baik yang berorientasi untuk mencari keuntungan (profit) maupun nirlaba (non-profit), memiliki empat fungsi organisasi, yaitu: fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Keempat fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut.<sup>7</sup>

### a. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu

<sup>5</sup> Goldhaber, *Ilmu Komunikasi*. Kutipan Daryanto (Bandung: Satu Nusa, 2016) hal. 163

<sup>6</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Terj. Diana Andelica (Jakarta: Salemba empat, 2016), hal. 599

<sup>7</sup> Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 20015), hal. 165

organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu.

Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan.

b. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. *Pertama*, atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu, mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberi instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of outhority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:

- Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.

- Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
- Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pimpinan sekaligus sebagai pribadi.
- Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan

*Kedua*, berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk memersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

d. Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti penertiban khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal, seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darma wisata.

Pelaksanaan aktivitas ini menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

### 3. Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi adalah perencanaan atau manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan pendekatan yang bergantung dengan situasi dan kondisi.<sup>8</sup>

Menurut Gibson, dkk. Strategi komunikasi perlu dilakukan tindakan-tindakan berikut:<sup>9</sup>

a. Mendorong saling mempercayai

Komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan antara komunikator dan komunikan. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil. Tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.

b. Meningkatkan umpan balik

Kesalah pahaman dapat dikurangi jika proses umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antarpribadi. Seorang komunikator memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah dipahami oleh komunikan.

c. Mengatur arus informasi

---

<sup>8</sup> Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018). Hal.45.

<sup>9</sup> Gibson, Dkk, *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori Dan dimensi*. Terj. Ulbert Silalahi (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 20017), hal. 228

Mengatur arus informasi agar tidak memberikan beban informasi kepada pihak komunikan. Hanya informasi penting dan yang diperlukan oleh komunikan yang disampaikan. Komunikasi diatur mutunya, jumlahnya, dan cara penyampaiannya. Informasi yang disampaikan harus sistematis, ringkas dan memiliki bobot kepentingan yang cukup.

d. Pengulangan

Pengulangan membantu komunikan untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit untuk dapat dipahami pada saat pertama kali didengar. Bagi seorang manajer, permasalahan-permasalahan penting yang tidak disampaikan kepada bawahan dapat diulangi paling tidak dua tiga kali.

e. Menggunakan bahasa yang sederhana

Bahasa yang kompleks, istilah-istilah teknis dan jargon menyebabkan komunikasi sulit dipahami oleh komunikan. Hampir setiap gagasan dapat disampaikan dalam bahasa yang sederhana sehingga setiap orang dapat memahaminya.

f. Penetapan waktu

Suatu permasalahan dalam komunikasi dimana komunikator mulai menyampaikan pesan pada saat penerima belum siap untuk mendengarkannya. Beberapa orang menjumpai bahwa pesan yang disampaikan kepadanya tidak sistematis sehingga mereka tidak dapat menghubungkan satu topik dengan topik yang lain secara sistematis. Oleh karenanya cara yang tepat adalah dengan mengelola waktu untuk

berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikan tersusun dengan baik, ringkas dan mudah dipahami.

### **C. Budaya Organisasi**

Budaya organisasi didefinisikan sebagai norma, nilai-nilai, asumsi, filsafat, kebiasaan organisasi, dan sebagainya (isi budaya organisasi) yang dikembangkan dalam waktu yang lama oleh pendiri, pemimpin, dan anggota organisasi yang disosialisasikan dan diajarkan kepada anggota baru serta diterapkan dalam aktivitas organisasi sehingga mempengaruhi pola pikir, sikap dan perilaku anggota organisasi dalam menjaga keharmonisan, melayani pemustaka, dan mencapai tujuan organisasi.<sup>10</sup>

Pembentukan sebuah budaya dalam sebuah tempat tentunya memerlukan proses yang panjang, seperti halnya dalam sebuah perpustakaan. Budaya organisasi akan tercipta melalui pembentukan tingkah laku yang terus mempengaruhi setiap individu yang dimulai dari atasan sampai kepada bawahan. Dari proses tersebut akan muncul budaya yang menjadikan ciri khas tersendiri bagi organisasi tersebut. Budaya dari setiap organisasi ataupun perpustakaan tentunya semuanya berbeda, dengan demikian pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya melalui budaya organisasi.

---

<sup>10</sup> Wirawan, *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), hal. 2

## 1. Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Robbins budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi. *Pertama*, budaya mempunyai suatu peran pembeda. Hal itu berarti bahwa budaya kerja menciptakan perbedaan yang jelas antara satu staf dengan staf yang lain. *Kedua*, budaya organisasi membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. *Ketiga*, budaya organisasi mempermudah timbul pertumbuhan komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual. *Keempat*, budaya organisasi itu meningkatkan kemantapan sistem sosial.<sup>11</sup>

Gibson, Ivancovich dan Donelly mendefinisikan budaya organisasi sebagai “sistem yang menembus nilai, keyakinan, dan norma yang ada di organisasi. Kultur organisasi mendorong atau menurunkan efektivitas tergantung dari sifat nilai, keyakinan, dan norma yang dianut”. Jadi budaya organisasi mempunyai pengertian sebagai aturan main yang ada dalam perusahaan yang akan menjadi pegangan karyawan dalam menjalankan kewajibannya dan nilai-nilai untuk berperilaku di dalam organisasi tersebut. Budaya organisasi dapat juga dikatakan sebagai pola terpadu perilaku manusia di dalam organisasi termasuk pemikiran, tindakan, pembicaraan yang dipelajari dan diajarkan kepada generasi berikutnya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Robbins, P. Steven, *Perilaku Organisasi*, Terj. Diana Andelica Edisi 8, (Jakarta: Salemba empat, 2004). Jurnal, Diakses Melalui <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/78> Pada Tanggal 07 September 2020.

<sup>12</sup> Gibson Ivancevich Donelly, *Struktur, Prilaku, Proses Organisasi*. Terj. Deddy Mulyana (Erlangga: Jakarta, 2019), hal. 372

## 2. Jenis atau Tipe Budaya Organisasi

Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda dan memiliki budaya yang unik dalam mengorganisasikan atau mengatur individu-individu dalam organisasi tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan pula bahwa tidak ada satupun organisasi adalah sama.<sup>13</sup>

Noe dan Mondy membedakan jenis atau tipe budaya organisasi dalam dua kelompok: Pertama, *open and participative culture* ditandai adanya kepercayaan terhadap bawahan, komunikasi yang terbuka, kepemimpinan yang suportif dan penuh perhatian, penyelesaian masalah secara kelompok, adanya otonomi pekerja, sharing informasi dan pencapaian tujuan *output* yang tinggi. Kedua, *closed and autocratic culture* ditandai oleh pencapaian tujuan *output* yang tinggi, namun pencapaian tersebut mungkin lebih dinyatakan dan dipaksakan pada organisasi dengan para pemimpin otokrasi dan kuat. Semakin besar *rigiditas* dalam budaya ini, yang merupakan hasil kepatuhan yang ketat terhadap suatu mata rantai komando formal, semakin sempit pula rentang manajemen dan akuntabilitas individual. Selain itu, karakteristik ini lebih menekan pada individual daripada kerjasama tim.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta : Bumi Aksara. 2016). hal. 95

<sup>14</sup> Mondy dan Noe, *Perilaku dalam Organisasi*, Terj. Anwar Prabu (Jakarta: Erlangga. 2017).

### 3. Karakteristik Budaya Organisasi

Robbins mengemukakan sepuluh faktor yang merupakan dasar atau karakteristik dari suatu budaya organisasi. Kesepuluh faktor itu adalah sebagai berikut.<sup>15</sup>

- 1) Inisiatif individual, yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan atau independensi yang dimiliki setiap individu dalam mengemukakan pendapat.
- 2) Toleransi terhadap tindakan berisiko, yaitu sejauh mana para pegawai dianjurkan untuk dapat bertindak agresif, inovatif, dan mengambil resiko.
- 3) Pengarahan, yaitu seberapa jauh perusahaan memberikan penjelasan tentang tujuan yang ingin dicapai dan kinerja yang diharapkan.
- 4) Integrasi, yaitu sejauh mana unit-unit kerja dalam organisasi didorong untuk bekerja dalam suatu sistem yang terkoordinasi.
- 5) Dukungan manajemen, yaitu sejauh mana para manajer dapat memberikan pengarahan, dukungan dan berkomunikasi dengan bawahannya.
- 6) Kontrol, yaitu sejumlah aturan kebijaksanaan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengontrol perilaku pegawai.
- 7) Identitas, yaitu sejauh mana anggota mengidentifikasi diri pada perusahaan.
- 8) Sistem imbalan, yaitu bagaimana tingkat penghargaan yang diberikan organisasi kepada pegawai.
- 9) Toleransi terhadap konflik, yaitu sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.
- 10) Pola komunikasi, yaitu sejauh mana komunikasi dalam organisasi dibatasi berdasarkan susunan wewenang secara formal.

#### D. Hubungan Budaya Organisasi dengan Komunikasi Perpustakaan

Komunikasi menduduki suatu tempat yang utama karena susunan keluasaan dan cakupan organisasi secara keseluruhan ditentukan oleh teknik komunikasi.

---

<sup>15</sup> Robbins, P. Steven, *Perilaku Organisasi*, Terj. Diana Andelica Edisi 8, (Jakarta: Salemba empat, 2004). Jurnal, Diakses Melalui <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/78> Pada Tanggal 07 September 2020.

Dari sudut pandang ini komunikasi adalah suatu proses sosial yang relevansi terluas di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat.<sup>16</sup>

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi, di dalam organisasi yang ideal unsur yang harus dimiliki oleh perpustakaan tidak lain adalah komunikasi. Komunikasi-komunikasi yang terjalin di dalam organisasi membentuk suatu budaya yang dinamakan budaya organisasi.

Budaya komunikasi di sebuah perpustakaan akan memengaruhi anggota organisasi yang ada di dalamnya. Seperti, staf pustakawan akan termotivasi untuk mengerjakan tugas mereka dengan baik dan saling bekerja sama. Disaat semua staf perpustakaan bersatu dalam pola pikir yang terbentuk dari aktivitas komunikasi, maka setiap staf perpustakaan akan memiliki rasa saling percaya, dukungan, dan motivasi yang tinggi mencapai tujuan kerja.

---

<sup>16</sup> Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Grasindo, 2015), hal. 41

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis, yaitu dengan menggambarkan keadaan dari objek yang diteliti dilapangan kemudian terhadap permasalahan yang timbul akan ditinjau dan kemudian dianalisis secara mendalam dengan didasarkan pada teori-teori kepustakaan.

Pada dasarnya dalam setiap penelitian karya ilmiah selalu memerlukan data yang lengkap dan objektif, serta mempunyai metode secara tertentu sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan dengan tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, interaksi lingkungan, individu, kelompok yang menjadi sasaran penelitian.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata

---

<sup>1</sup> Cholid Narboku dan Abu Bakar Ahmad, Metode Penelitian, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 46.

berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan diperoleh dari situasi ilmiah.<sup>2</sup>

Dalam memperoleh data peneliti menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain dan hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.<sup>3</sup> Penelitian ini bermaksud ingin mengetahui bagaimana komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tempat di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jl. Syeikh Abdul Rauf, Kopelma Darussalam Banda Aceh. Alasan peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sebuah organisasi dan ingin mengetahui komunikasi organisasi didalam sebuah organisasi tersebut. Rentang waktu penelitian yang dilakukan yaitu mulai tanggal 2– 6 Januari 2020.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian mempunyai makna batasan penelitian, karena dalam lapangan penelitian banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas, namun tidak semua tempat, pelaku, dan aktifitas yang kita teliti untuk

---

<sup>2</sup> Djam'an Satori dan Aan Komarah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung, : Alfabeta, 2011), hal. 25

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 3

menentukan pilihan penelitian maka harus membuat batasan yang dinamakan fokus penelitian.<sup>4</sup> Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah tenaga perpustakaan dan kepala perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Objek penelitian ini merujuk pada masalah atau tema yang akan diteliti. Hal yang akan dijadikan objek pada penelitian ini adalah komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

#### **D. Uji Kredibilitas Data**

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Uji kredibilitas terhadap data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan:

1. Meningkatkan ketekunan, hal ini dilakukan kepastian dan urutan data peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal penulis untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi terkait dengan temuan yang diteliti untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar atau tidak.

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011) hal. 207

2. *Triangulasi*, penulis melakukan pengecekan data dari berbagai cara, dan berbagai waktu.
3. Analisis kasus negatif, penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ada data yang berbeda dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
4. Menggunakan bahan referensi, mengumpulkan berbagai bahan referensi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis.
5. *Member check*, dimana penulis melakukan pengecekan data yang diperoleh penulis. Untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.<sup>5</sup>

Uji kredibilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi dan diskusi dengan teman sejawat. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Untuk pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017) hal. 185.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Metode observasi merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara pengamatan ke lokasi penelitian untuk dapat melihat objek yang akan diteliti dan memperoleh data yang lebih akurat yang dibutuhkan sebagai pelengkap dalam penelitian.<sup>6</sup>

Observasi yang akan penulis lakukan adalah dengan cara mengamati langsung ke lapangan dan melihat situasi yang ada di lapangan tersebut yaitu situasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Peneliti mengamati proses komunikasi yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dan kepala perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan informan atau orang dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semistruktur (*semistructur interview*). Tujuan wawancara ini adalah untuk menemukan

---

<sup>6</sup> Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal. 130

permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini penulis mengajukan pertanyaan kepada responden yaitu 1 orang kepala perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan 5 orang perwakilan tenaga perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dari hasil wawancara tersebut penulis akan menarik jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang telah penulis ajukan dan menambah informasi yang penulis anggap penting untuk penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.<sup>8</sup> Hasil penelitian dari wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh lampiran dokumen mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam kegiatan ini, peneliti menelaah dokumen-dokumen mengenai struktur organisasi dan daftar nama-nama tenaga perpustakaan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

### **F. Teknik Analisis Data**

Mengikuti konsep yang diberikan Moleong mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal. 320

<sup>8</sup> *Ibid*,... hal 283

sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*”.

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

*Data Reduction* (Reduksi Data) diartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Setelah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pustakwan dan kepala perpustakaan, maka data tersebut dipilih kemudian dirinci dan ditulis oleh peneliti, sehingga dapat ditemukan hal-hal pokok berkaitan dengan komunikasi organisasi di UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

#### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *data display* (penyajian data). Data disajikan dalam bentuk laporan atau catatan lapangan tertulis, tentang komunikasi organisasi di UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

#### 3. Verifikasi Data

Verifikasi data dalam kegiatan ini yaitu membuat kesimpulan dari data-data yang telah diambil, dan membandingkan dengan teori-teori yang cocok tentang komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

#### 4. Kesimpulan

Pada langkah ini peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan, selanjutnya berusaha untuk menarik kesimpulan dari data-data tersebut sesuai dengan fokus penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry berdiri pada tanggal 02 september 1960. Pada awalnya, perpustakaan ini merupakan perpustakaan Fakultas Syari'ah yang merupakan fakultas cabang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK Menteri Agama RI No. 40 tahun 1960, yang berlokasi di salah satu ruang lantai II komplek Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala milik daerah Aceh.

Di tahun 1994, Perpustakaan Induk berubah nama menjadi UPT Perpustakaan. Tahun 2013, dengan keluarnya peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia yang baru, maka UPT Perpustakaan berubah nama menjadi Pusat Perpustakaan. Pada November 2014, pusat perpustakaan berubah lagi menjadi UPT perpustakaan, dengan keluarnya PMA RI tahun 2014 tentang ORTAKER UIN Ar-Raniry.<sup>1</sup>

Sepanjang sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, perpustakaan telah dipimpin oleh 10 orang kepala perpustakaan. berikut nama-nama yang pernah dan sedang menjabat sebagai kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

---

<sup>1</sup> Lembaran Profil dari sejarah singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2014.

**Tabel 4.1 Nama-Nama Pimpinan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

No.	Nama Kepala Perpustakaan	Periode	Keterangan/Status
1	Abdul Arif	1960-1965	Perpustakaan Fak. Syari'ah (cikal bakal UPT. Perpustakaan)
2	Drs. Said Mahmud AR	1965-1969	Perpustakaan induk
3	Drs. M. yacob Syamaun	1970-1974	Perpustakaan induk
4	Drs. Halimah Ismail	1974-1979	Perpustakaan induk
5	Drs. Fauzi Mahmud	1979-2002	Perpustakaan induk s/d UPT. Perpustakaan
6	Drs. Sulaiman Ibrahim	2003-2006	UPT. Perpustakaan
7	Drs. Cut Maryam Idris	2007-2008	UPT. Perpustakaan
8	Drs. Zulkarnaen Idham	2009-2010	UPT. Perpustakaan
9	Abdul Manar, S.Ag. S.Ip, M.Hum	2011-2016	Pusat Perpustakaan November 2014 berubah menjadi UPT. Perpustakaan
10	Drs. Khatib A. Latief, M. Lis	2016- Sekarang	UPT. Perpustakaan

## 2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

### Visi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, dan inovatif pada tahun 2019.

Adapun Misi dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

- 1) Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-Raniry.
- 2) Merencanakan, menyediakan, mengembangkan, layanan yang berkualitas dan sumber daya yang *qualified*.
- 3) Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan keilmuan, dan pengabdian masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi. Mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemutakhiran dan kelestarian koleksi.
- 4) Menyiapkan, melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (OPAC dan Internet).
- 5) Membangun *resource sharing* dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan internasional.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data, “*Profil UPT Perpustakaan UIN Ar- Raniry Banda Aceh, (Prospectus of Main Library)*”, Website, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2015). Diakses melalui: <http://library.ar-raniry.ac.id/sejarah>, 18 Desember 2019.

### 3. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Adapun struktur organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat pada bagian dibawah ini:

**Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi**



**Tabel 4.3 Daftar Nama Pegawai UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda  
Aceh 2019**

No.	Nama	NIP/NIK	Pangkat/Gol.
1	Drs. Khatib A. Latief, M.Lis	196511021997031002	Penata Tk.I (III/d) Lector
2	Abdul Manar, S.Ag.,S.IP,M.Hum	196312101995032001	Pembina (IV/b)
3	Nurhabibah, S.Ag., S.Ip	1973010119932002	Pembina (IV/b)
4	Maryana, S.Ag	196412311994032022	Pembina (IV/b)
5	Yusrawati, S.Pd.I.,S.IP.,M.IP	197607012005012005	Pembina (IV/a)
6	Marlini, S.Kom	197212252007012028	Penata Tk I (III/d)
7	Munawar, S.Ag	19700623190031001	Penata (III/c)
8	Hasanuddin	19620905198031003	Penata (III/c)
9	Dra. Zulaikha	196612312007012033	Penata (III/c)
10	Mutmainnah, S.Ag., M.Ag	197304062007012017	Penata (III/c)
11	Arfiandi, S.Ag	197805062007012017	Penata (III/b)
12	Nur Asiah, S.IP	198511042009102001	Penata Muda (III/a)
13	Syairadhi	197005042007011035	Pengatur (II/c)
14	Vera Wati, S.IP	Kontrak	Kontrak
15	Ekatama Hidayat, A.Md	Kontrak	Kontrak

Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan 2018 UIN Ar-Raniry

#### 4. Layanan Perpustakaan

Sistem layanan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menggunakan layanan terbuka (*open access*) yaitu pemustaka diperbolehkan mengakses sendiri informasi dan mengambil buku di rak tanpa harus melalui petugas. Untuk pelayanan karya ilmiah menggunakan sistem layanan tertutup (*close access*) yaitu pemustaka tidak boleh meminjam atau membawa keluar koleksi karya ilmiah, kecuali membaca di tempat.

Jenis-jenis layanan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry antara lain:

- a. Layanan sirkulasi, yaitu layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk meminjam, mengembalikan dan memperpanjang masa waktu pinjaman koleksi. Layanan ini hanya diberikan kepada civitas akademika UIN Ar-Raniry yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
- b. Layanan referensi, merupakan layanan yang menyediakan koleksi-koleksi rujukan seperti kamus, ensiklopedia, almanac, bibliografi, biografi, buku tahunan dan lain-lain.
- c. Layanan audio visual, yaitu layanan akses koleksi multimedia seperti audio, elektronik (Kaset video, TV, film dan internet). Koleksi audio visual tidak diperbolehkan untuk dibawa pulang, tetapi hanya boleh digunakan di ruang audiovisual dengan menggunakan *computer* dan *headset* yang tersedia.

- d. Layanan *local content*, merupakan layanan hasil laporan kerja D3, Skripsi, Tesis, Disertasi dan laporan penelitian
- e. Layanan internet, disediakan untuk seluruh civitas akademika UIN Ar-Raniry dengan fasilitas berupa 60 unit komputer di ruang khusus, selain menyediakan ruang khusus komputer dan akses internet, perpustakaan juga menyediakan sarana akses internet gratis berupa *wifi* menggunakan laptop pribadi.
- f. Layanan pendidikan pemakai (*user education*) diberikan kepada mahasiswa baru setiap tahun dan dilakukan secara terencana, sistematis serta terukur.
- g. Layanan konsultasi karya ilmiah, berupa skripsi-skripsi yang diberikan secara gratis kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry.
- h. Layanan *self study room*, merupakan layanan ruang baca mandiri dikhususkan bagi mahasiswa atau dosen yang sedang melakukan atau menyelesaikan karya ilmiah/penelitian.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2015

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Fungsi Komunikasi dan Budaya Organisasi di Perpustakaan UIN**

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry melakukan fungsi komunikasi organisasi dan budaya organisasi sebagai berikut :

#### **a. Fungsi Regulatif**

Pimpinan membuat aturan berupa kode etik pustakawan dalam menjalankan tugas masing-masing bidang, peraturan ini dibuat dari kesepakatan bersama, agar terciptanya keharmonisan dalam organisasi. Kepala perpustakaan juga memberikan instruksi serta arahan kepada pustakawan untuk menjalankan tugasnya sesuai tupoksi kerja masing-masing.<sup>4</sup>

Berdasarkan wawancara antara penulis dengan informan, kode etik pustakawan sudah dibuat sejak tahun 2016 yang lalu. Dengan adanya kode etik pustakawan, staf yang bekerja di UPT. Perpustakaan tersebut bisa mematuhi kesepakatan yang telah di buat serta mencapai tujuan bersama.<sup>5</sup>

#### **b. Fungsi Budaya organisasi**

Fungsi budaya organisasi yang terjadi di UPT Perpustakaan seringkali terjadi miskomunikasi menyebabkan tidak harmonisnya antara pustakawan, itu disebabkan karena perbedaan pendapat para staf.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan informan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 14 Januari 2020.

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan informan pengolahan UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry, 14 Januari 2020.

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan informan audiovisual UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 13 Januari 2020.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, komunikasi yang terjadi di perpustakaan UIN sedikit mengalami hambatan yaitu adanya miskomunikasi dan berbeda pendapat antara sesama staf maupun dengan kepala perpustakaan.

## **2. Tipe Budaya Organisasi**

Tipe Budaya Organisasi yang terjadi di UPT. Perpustakaan ialah *Open and Participative culture* dimana kepala perpustakaan mempercayai bawahannya untuk mengerjakan tugas masing-masing dan kepala perpustakaan bisa menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di UPT. Perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan mengenai penyelesaian masalah yang terjadi di perpustakaan tersebut. kepala perpustakaan menjelaskan sebagai berikut :

“ Secara umumnya permasalahan di dalam komunikasi itu pada tingkat pemahaman dan kejelasan pesan yang disampaikan, melalui rapat kita perjelas dengan menanyakan apa yang menjadi permasalahan dan menemukan jalan keluarnya.<sup>7</sup>

## **3. Strategi Komunikasi Organisasi**

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan cara melakukan rapat evaluasi untuk staf , serta berdiskusi mengenai hal-hal pekerjaan. Diluar pekerjaan, kepala perpustakaan sering berkomunikasi melalui media komunikasi.

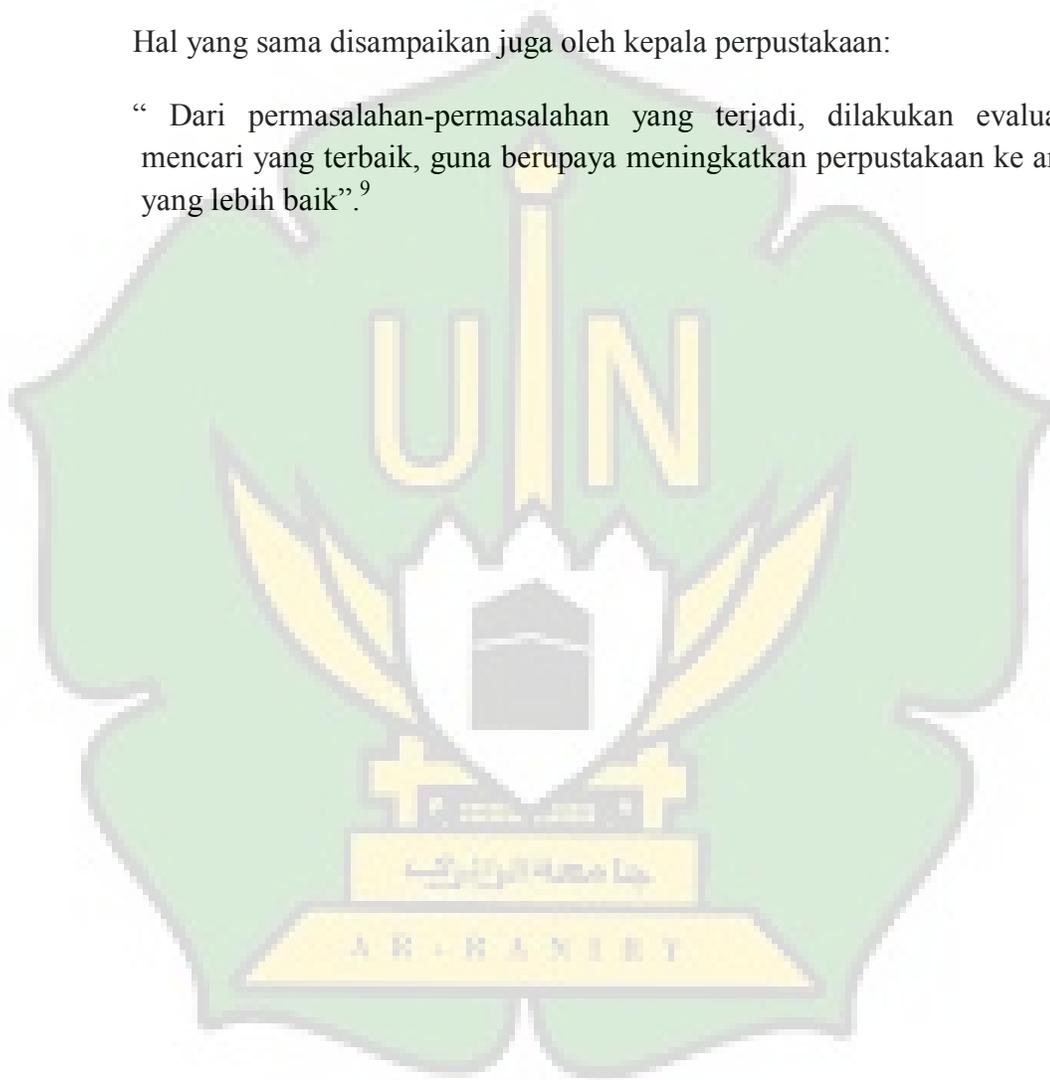
---

<sup>7</sup> Informan, *Hasil Wawancara*, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 14 Januari 2020.

“ Pimpinan selalu menempatkan masalah secara terbuka. jika ada yang bermasalah dengan pekerjaan, beliau langsung mengadakan rapat dan menyelesaikannya secara cepat”.<sup>8</sup>

Hal yang sama disampaikan juga oleh kepala perpustakaan:

“ Dari permasalahan-permasalahan yang terjadi, dilakukan evaluasi, mencari yang terbaik, guna berupaya meningkatkan perpustakaan ke arah yang lebih baik”.<sup>9</sup>



---

<sup>8</sup> Informan, *Hasil Wawancara*, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 15 Januari 2020.

<sup>9</sup> Informan, *Hasil Wawancara*, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 14 Januari 2020.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

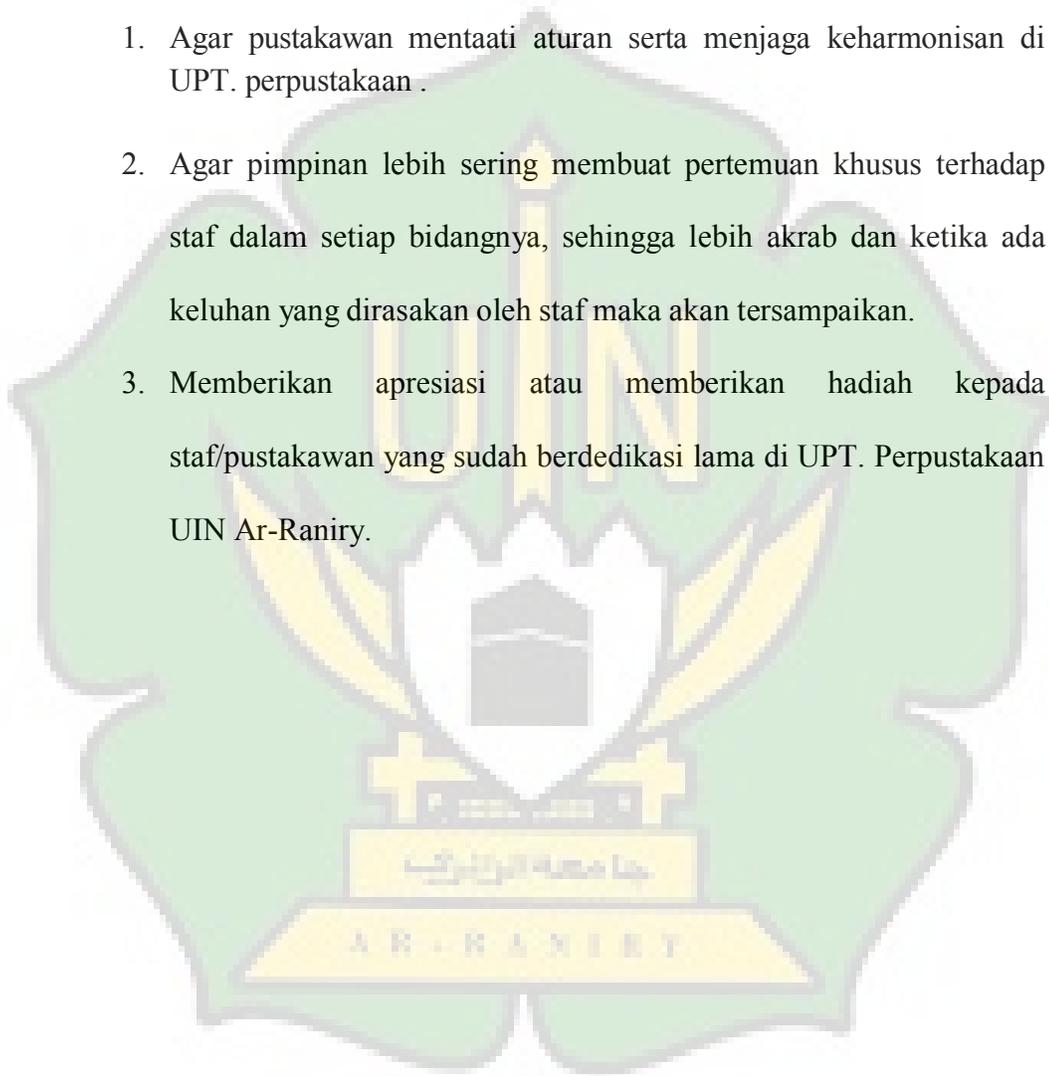
Sehubungan dengan uraian permasalahan dan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan komunikasi organisasi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepala perpustakaan membuat kode etik untuk pustakawan agar menjaga keharmonisan bersama.
2. Komunikasi organisasi di UPT. Perpustakaan masih ada hambatan-hambatan komunikasi, yaitu perbedaan pendapat dari masing-masing staf. Cara yang dilakukan oleh pimpinan adalah melakukan musyawarah dan mendengarkan pendapat yang berbeda, kedua belah pihak bersedia menepatkan masalah secara terbuka dan mencari solusinya daripada menghindarinya.
3. Komunikasi organisasi yang dibangun oleh kepala perpustakaan yaitu melalui pemberian tugas dan rapat evaluasi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran atau masukan terkait dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Agar pustakawan mentaati aturan serta menjaga keharmonisan di UPT. perpustakaan .
2. Agar pimpinan lebih sering membuat pertemuan khusus terhadap staf dalam setiap bidangnya, sehingga lebih akrab dan ketika ada keluhan yang dirasakan oleh staf maka akan tersampaikan.
3. Memberikan apresiasi atau memberikan hadiah kepada staf/pustakawan yang sudah berdedikasi lama di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Bumi Aksara. Tahun 2004
- Aris Kurniawan. *Analisis : Pengertian, Contoh, Tahap, Tujuan , Menurut Para Ahli*. Diakses Melalui, <https://www.gurupendidikan.co.id/analisis/>. Pada Tanggal 29 Juni 2019.
- Asrul Efendi. “*Pola Komunikasi Organisasi dan Employe Relations ( Studi Korelasional Tentang Pola Komunikasi Organisasi dalam Employe pada PT.FIF cabang SPEKTRA Medan)*.” Skripsi, Diakses <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/17837>. Tahun 2009.
- Annida Rachmah, *Komunikasi Organisasi*, <http://www.jtanzilo.com/komunikasi-organisasi> diakses pada tanggal 28 Oktober 2019.
- Bayuni Rocmawati, *Komunikasi dan Informasi dalam Organisasi*. <http://Jaringan-komunikasi.com> diakses pada tanggal 29 Oktober 2019.
- Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, Tahun 2008.
- Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Karya, Tahun 2003.
- Djam'an Satori dan Aan Komarah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung,: Alfabeta, Tahun 2011
- Dokumentasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, tahun 2019.
- Faisal Afiff, R. Paemeleire dan L. Uytterschaut, *Seluk Beluk Organisasi Perusahaan Modern*, Bandung: Eresco, Tahun 1994.

- Gibson Ivancevich Donelly, *Struktur, Prilaku, Proses Organisasi*. Erlangga: Jakarta, 2000
- Ikramida. *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Provinsi Aceh*. Skripsi, (2018). Diakses <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6393/1/Ikramida.pdf>. Pada tanggal 20 Oktober 2019.
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Offset, Tahun 1994.
- KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Diakses melalui, <https://kbbi.web.id/analisis.html>. Pada tanggal 1 Oktober 2019.
- Lembaran Profil dari sejarah singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2014.
- Marhendi Fajar, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009
- Maisarah S. *Komunikasi Organisasi Pusat Pengabdian Masyarakat (P2M) UIN Ar-Raniry dalam Pengelolaan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Mahasiswa*. Skripsi, (2017) Diakses <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1487/1/skripsi.pdf>. Pada tanggal 20 Oktober 2019.
- Mulyana Deddy, *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda karya Offset, Tahun 2001.
- Miftah Toha, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Persindo Persada, Tahun 1996.
- Nurul, H, *Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah, Vol.2 No. 1, Tahun 2018.
- Pace Wayne & Faules, Don F. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Ed. Deddy Mulyana. Bandung: Remaja RosdaKarya Offset,
- Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data, *“Profil UPT Perpustakaan UIN Ar- Raniry Banda Aceh, (Prospectus of Main Library)”*, Website, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2015). Diakses melalui: <http://library.ar-raniry.ac.id/sejarah>, 18 Desember 2019.
- Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2015.
- Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Edocation Inc, Tahun 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Tahun 2017.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, Tahun 2011
- Tika Moh. Pabundu. *Budaya Organisasi & Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara, Tahun 2006.
- Ulbert Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori Dan dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, Tahun 2007.
- Wirawan, *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, Tahun 2007,
- Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: ANDI, Tahun 2003.
- Zakky. *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, KBBI dan secara umum*. Diakses Melalui, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umumi/>. Pada Tanggal 1 Oktober 2019.





**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
Nomor: 948/Un.08/FAH/KP.004/06/2019  
**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
**BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.  
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

**Pertama** : Menunjuk saudara :

1. Drs. Syukrinur, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. Asnawi, M.IP (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

**Nama** : **Ramadhani**  
**NIM** : **140503110**  
**Prodi** : **S1 Ilmu Perpustakaan**  
**Judul** : **Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

**Kedua** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 20 Juni 2019 M  
16 Syawal 1440 H

Dekan,

  
Fauzi Ismail

**Tembusan:**

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-18/Un.08/FAH.I/PP.00.9/01/2020  
Lamp :  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

07 Januari 2020

Yth.

.....  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Ramadhani  
Nim/Prodi : 140503110 / S1-IP  
Alamat : Cadek, Baitussalam, Aceh Besar

Benar saudara tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan



  
Abdul Manan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922  
Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id) e-mail: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**IZIN PENELITIAN**

Nomor : B-205/Un.08/UPT.1/PP.009/01/2020

Berdasarkan surat dari Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tanggal 07 Januari 2020, tentang penelitian Ilmiah mahasiswa, dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama : Ramadhani  
NIM : 140503110  
Jurusan : S1-IP  
Alamat : Cadek, Baitussalam Aceh Besar  
JudulSkripsi : **Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Untuk melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhitung mulai sejak surat izin ini di keluarkan sampai dengan selesai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 08 Januari 2020

Kepala,

  
**Khatib A. Latief**  
NIP.1996502111997031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

## **UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922  
Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id) e-mail: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : B-20/Un.08/UPT.1/PP.009/01/2020

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama : Ramadhani  
NIM : 140503110  
Jurusan : S1-IP  
Alamat : Cadek, Baitussalam Aceh Besar  
JudulSkripsi : **Analisis Komunikasi Organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 08 Januari 2020 s/d 13 Januari 2020.

Banda Aceh, 13 Januari 2019

Kepala,



**Khatib A. Latief**

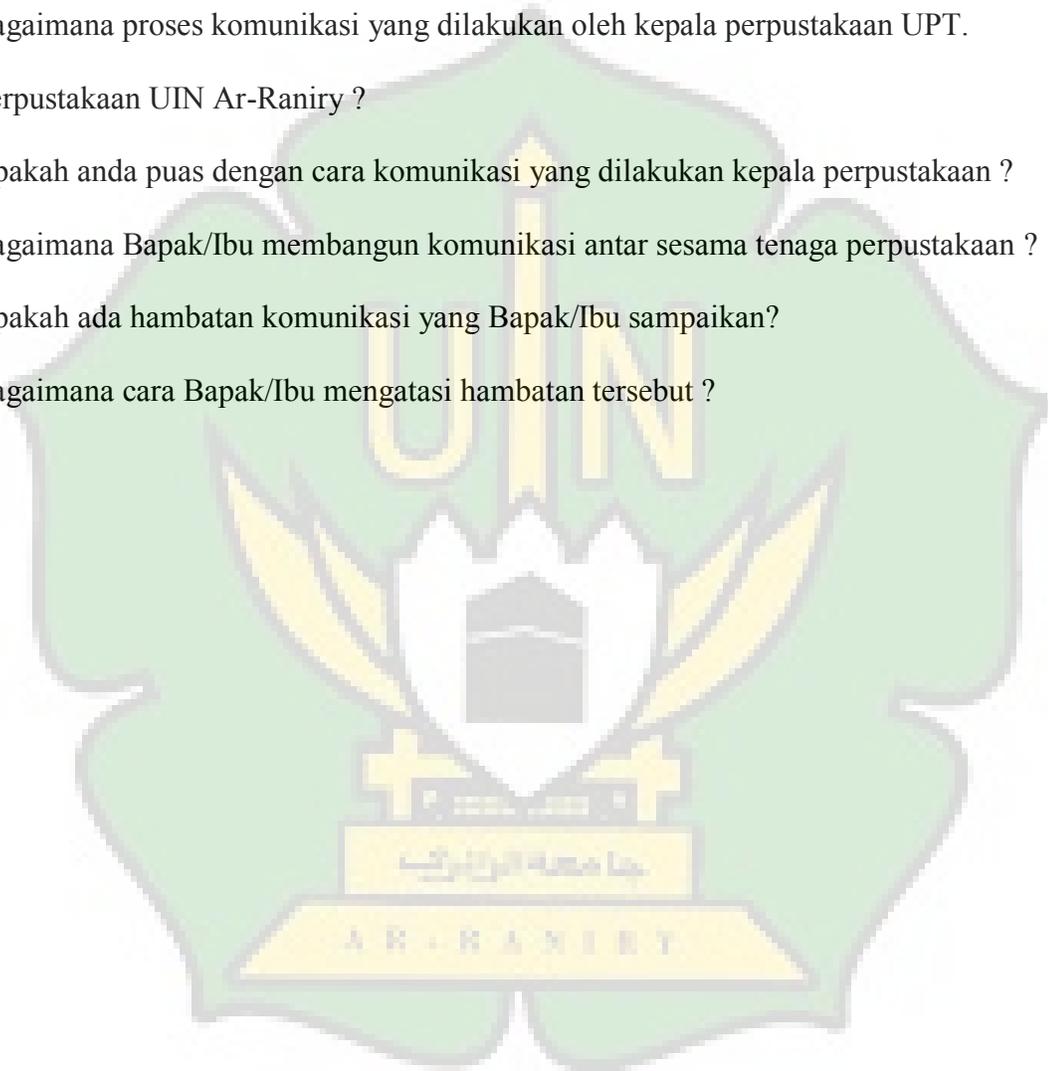
NIP. 1996302111997031002

## PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek yang di amati	Keterangan
1.	Kepala perpustakaan berbicara dengan staf perpustakaan.	
2.	Jelas dalam berkomunikasi	
3.	Nada suara saat berkomunikasi	
4.	Respon pustakawan setelah mendengar lawan berbicara	
5.	Penggunaan media dalam berkomunikasi	

## DAFTAR WAWANCARA UNTUK TENAGA PERPUSTAKAAN

1. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap komunikasi organisasi yang terjadi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry ?
2. Apakah Bapak /Ibu megikuti peraturan yang diterapkan di perpustakaan ?
3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry ?
4. Apakah anda puas dengan cara komunikasi yang dilakukan kepala perpustakaan ?
5. Bagaimana Bapak/Ibu membangun komunikasi antar sesama tenaga perpustakaan ?
6. Apakah ada hambatan komunikasi yang Bapak/Ibu sampaikan?
7. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi hambatan tersebut ?



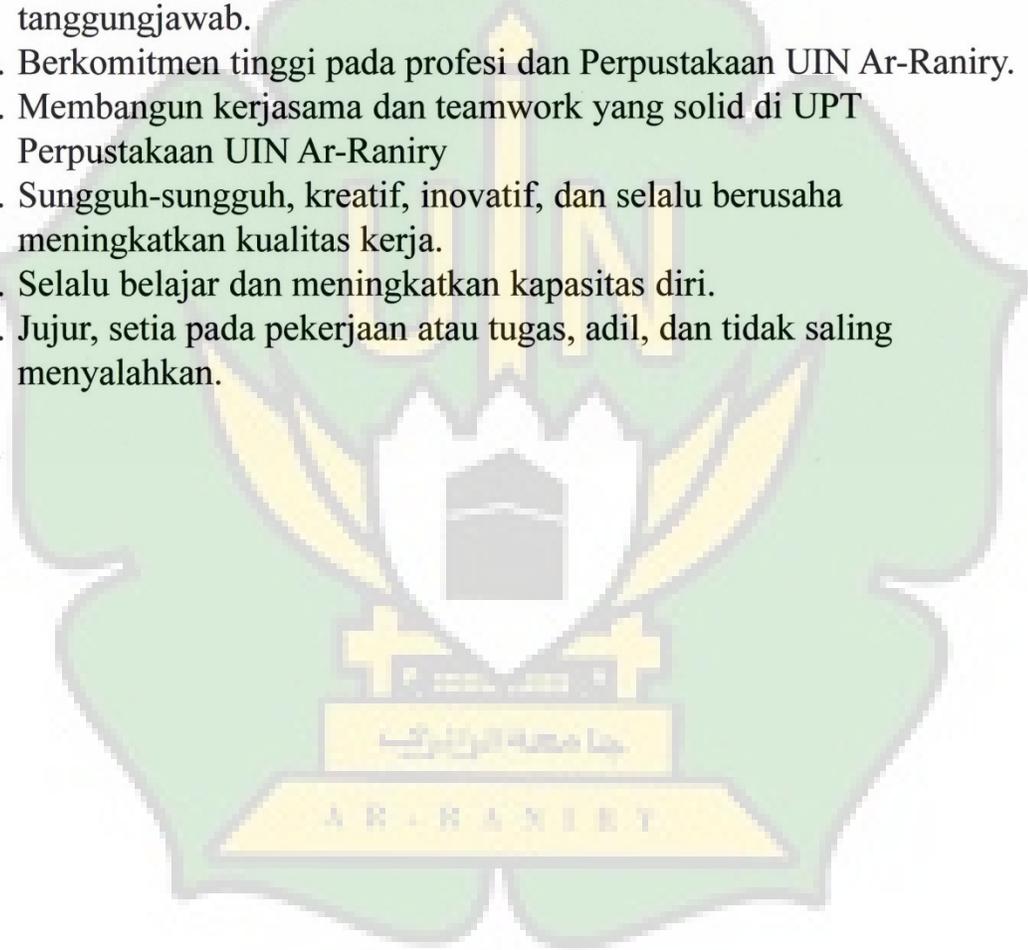
## DAFTAR WAWANCARA UNTUK KEPALA PERPUSTAKAAN

1. Bagaimana proses komunikasi yang bapak lakukan kepada tenaga perpustakaan ?
2. Apakah ada hambatan dalam melakukan komunikasi kepada tenaga perpustakaan ?
3. Bagaimana cara bapak mengatasi hambatan komunikasi tersebut ?
4. Bagaimanakah bapak membangun komunikasi dengan tenaga perpustakaan ?
5. Apa tindakan bapak saat tenaga perpustakaan melanggar aturan perpustakaan ?



**Kode Etik/Kontrak Khusus PUSTAKAWAN dan STAFF  
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

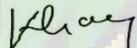
1. Datang, Istirahat, dan Pulang kerja tepat waktu sesuai aturan yang ditentukan.
2. Menjaga harkat dan martabat diri, keluarga, profesi, lembaga perpustakaan, dan UIN Ar-Raniry.
3. Profesional dan mandiri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.
4. Berkomitmen tinggi pada profesi dan Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
5. Membangun kerjasama dan teamwork yang solid di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry
6. Sungguh-sungguh, kreatif, inovatif, dan selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja.
7. Selalu belajar dan meningkatkan kapasitas diri.
8. Jujur, setia pada pekerjaan atau tugas, adil, dan tidak saling menyalahkan.



**Kode Etik/Kontrak Khusus PUSTAKAWAN dan STAFF  
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

9. Sopan, ramah, menjaga keharmonisan dan saling menghargai sesama sejawat kerja.
10. Tidak melakukan ghibah (mengupat) kepada siapapun dalam kondisi apapun, dalam bentuk apapun, dan di mana pun.
11. Toleran dan saling membantu sesama sejawat kerja.
12. Terbuka dan berdedikasi tinggi pada pekerjaan.
13. Melaksanakan tugas secara baik, benar, rapi, tertib, dan terukur.
14. Patuh dan disiplin pada aturan UIN Ar-Raniry.
15. Bertanggungjawab dan tidak meninggalkan tugas tanpa seizin atasan.

Banda Aceh, 16 Maret 2016  
Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

  
Khatib A. Latief

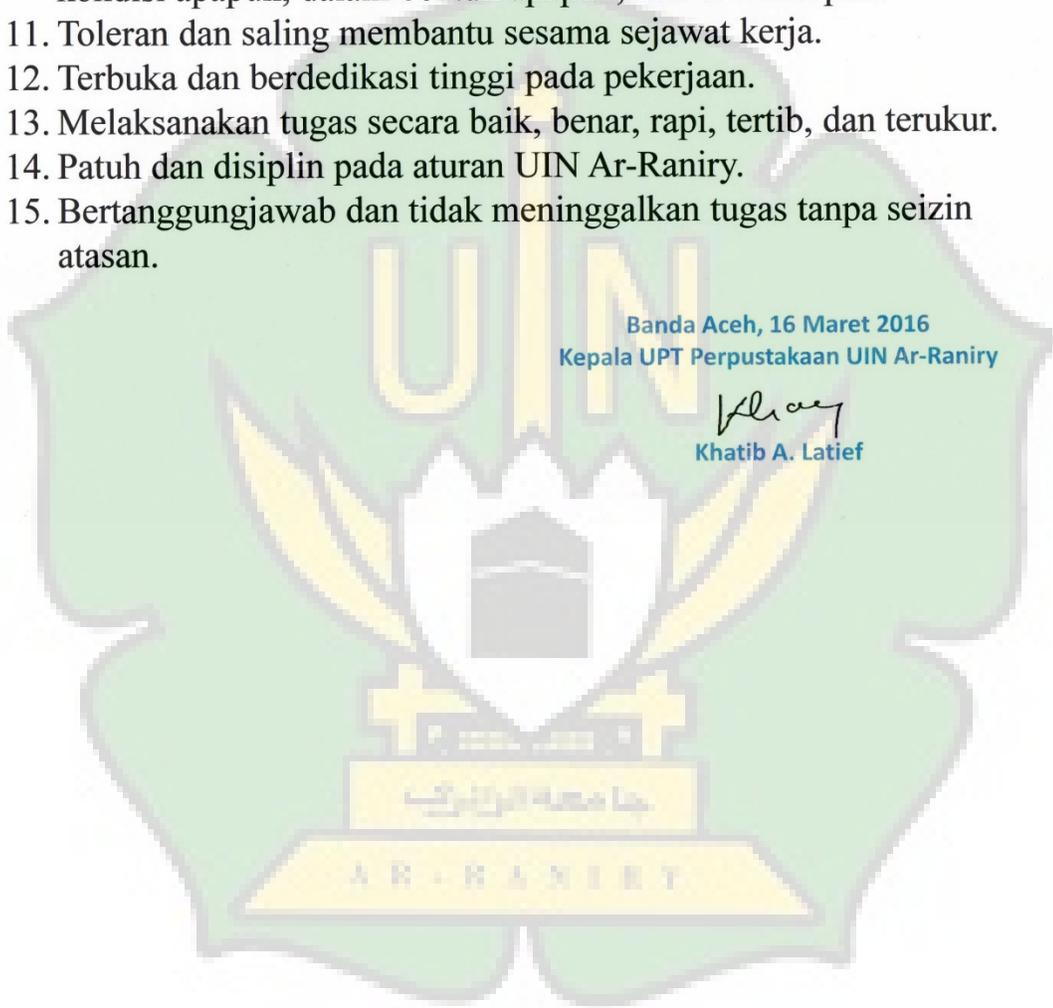


Foto sedang melakukan wawancara



