

Komunikasi Lisan Dengan Tatap Muka Dalam Era Teknologi Komunikasi Organisasi Di Perpustakaan IAIN Pontianak

Fahrizandi¹, Tiara Al Dhera²

^{1,2}Institut Agama Islam Negeri Pontianak

¹E-mail: ahrizandii@gmail.com

²E-mail: tiaraaldhera96@gmail.com

Abstract

Despite the rapid development of the quantity of devices and the quality of multifunctional communication media technology, it is not yet strong enough to completely replace the advantages possessed by face-to-face oral communication. This article aims to describe face-to-face oral communication in the era of organizational communication technology at the IAIN Pontianak Library. This study uses a descriptive qualitative approach, technical data collection using interviews, observation, and documentation. The results of the research findings are first, face-to-face oral communication applied at the IAIN Pontianak Library aims to convey information, regulations, and stimuli for work that takes place every day according to the situation in the library environment with formal and non-formal communication between the head of the library, coordinator and library staff. Second, the supporting factors for face-to-face oral communication are close space, feel more comfortable, have a sense of kinship, and establish friendship. Third, the inhibiting factors of face-to-face oral communication include being out of place, difficulty managing time, and language difficulties when communicating orally.

Keywords: Oral Communication; Communication Technology; Organizational Communication; Library

Abstrak

Meskipun perkembangan pesat kuantitas perangkat dan kualitas multifungsi teknologi media komunikasi, ternyata belum begitu kuat untuk menggantikan secara totalitas kelebihan yang dimiliki komunikasi lisan dengan tatap muka. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi lisan dengan tatap muka dalam era teknologi komunikasi organisasi di Perpustakaan IAIN Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, teknis pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil temuan penelitian yaitu pertama, komunikasi lisan dengan tatap muka yang diterapkan di Perpustakaan IAIN Pontianak bertujuan menyampaikan informasi, regulasi, dan stimulus atas pekerjaan yang waktunya berlangsung

setiap hari sesuai situasi di lingkungan perpustakaan dengan komunikasi bersifat formal dan non formal antara kepala perpustakaan, coordinator dan staf perpustakaan. Kedua, faktor-faktor pendukung komunikasi lisan dengan tatap muka yaitu jarak ruang yang dekat, merasa lebih nyaman, adanya rasa kekeluargaan, dan terjalin silaturahmi. Ketiga, faktor-faktor penghambat komunikasi lisan dengan tatap muka diantaranya sedang tidak berada berada di tempat, sulit mengatur waktu, dan kesulitan bahasa saat berkomunikasi lisan.

Kata Kunci: Komunikasi Lisan; Teknologi Komunikasi; Komunikasi Organisasi; Perpustakaan

A. PENDAHULUAN

Bahwa perkembangan pesat teknologi media komunikasi seiring bertambahnya kuantitas produksi berbagai jenis perangkat media komunikasi dan kualitas multifungsi dari media komunikasi. Perkembangan teknologi akibat dari revolusi industri (Fahrizandi, 2020). Saat ini memasuki revolusi industry 4.0 sebagai era digitalisasi di mana segala dalam genggam dan smartphone (Laksmi et al., 2019, p. 200). Teknologi digital, di mana aktivitas dilakukan serba otomatis menggunakan teknologi dan terhubung dengan perangkat komunikasi sepanjang kegiatan (Ustundag & Cevikcan, 2018, p. 123). Teknologi digital hadir lebih interaktif (Giddens & Sutton, 2014, p. 293). Akibat munculnya teknologi komunikasi di Indonesia telah terjadi peningkatan penggunaan teknologi komunikasi berupa internet yang semula tahun 2017 sebesar 64,8% dari jumlah penduduk terus meningkat, pada tahun 2018 menjadi 73,7% atau 196,71 juta jiwa dari total penduduk Indonesia 266,91 juta jiwa, teknologi komunikasi lebih dominan digunakan untuk sosial media, akses layanan publik, dan komunikasi lewat pesan (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020).

Meskipun kemajuan perangkat dan meningkatnya penggunaan teknologi komunikasi ternyata belum cukup kuat untuk mengganti secara totalitas keberadaan penerapan komunikasi lisan dengan tatap muka (face to face). Komunikasi lisan dengan tatap muka cenderung hadir dengan kesederhanaan, namun tetap memiliki kelebihan dalam situasi organisasi tertentu. Komunikasi lisan digunakan saat berkomunikasi di tempat kerja (Ahlidah et al., 2014). Selain itu, komunikasi lisan juga digunakan pada komunikasi horizontal dengan sesama rekan kerja (Fadhli, 2021). Dengan demikian menunjukkan bahwa komunikasi lisan dengan tatap muka masih relevan digunakan dalam komunikasi organisasi.

Studi tentang komunikasi organisasi telah banyak dibicarakan, dari penelusuran literatur terdapat beberapa kecenderungan. Pertama, pola komunikasi organisasi mengenai arah, jenis dan media komunikasi (Ahlidah et al., 2014; Brahmana & Sitepu, 2020; Iffa, La Ode, Sumule Marsia, Kamil, 2017). Kedua, pola komunikasi organisasi formal dan non formal (Asni & Irmayana, 2019; Hafizah & Kusumayanti, 2020). Ketiga, Strategi komunikasi organisasi (Fadhli, 2021; Iskandar, 2021; Mahanani et al., 2020). Berbeda dengan studi terdahulu, di mana studi ini lebih focus pada bertahannya komunikasi lisan dengan tatap muka pada era teknologi komunikasi organisasi. Studi tentang bertahannya komunikasi lisan dengan tatap muka masih terbatas sehingga dapat melingkapi dari studi-studi terdahulu.

Komunikasi lisan dengan tatap muka dalam suatu organisasi menjadi sentral untuk membangun komunikasi interaktif yang humanis. Mengingat pentingnya komunikasi lisan dengan tatap muka, maka artikel ini bertujuan membahas komunikasi lisan dengan tatap muka dalam era teknologi komunikasi organisasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak, dengan mengajukan pertanyaan sebagai berikut: pertama, bagaimana pengalaman komunikasi lisan dengan tatap muka dalam komunikasi organisasi di Perpustakaan IAIN Pontianak? Kedua, apa saja faktor yang mendukung komunikasi lisan dengan tatap muka dalam komunikasi organisasi di Perpustakaan IAIN Pontianak? Ketiga, apa saja hambatan komunikasi lisan dengan tatap muka dalam komunikasi organisasi di Perpustakaan IAIN Pontianak?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode wawancara dilakukan kepada informan yang terdiri dari kepala perpustakaan, coordinator dan staf yang terlibat dalam komunikasi organisasi di Perpustakaan IAIN Pontianak. Metode observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan komunikasi lisan di perpustakaan. Metode dokumentasi dengan membaca literatur dan memahami dokumen yang berkaitan dengan komunikasi organisasi.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi berfungsi mendukung terwujudnya tri dharma perguruan tinggi. Visi Perpustakaan IAIN Pontianak sebagai Rumah Belajar Modern yang Islami” dengan misi Pusat Perpustakaan IAIN Pontianak adalah meningkatkan pengelolaan perpustakaan secara profesional berbasis teknologi informasi, memperluas layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi,

menjalin kerja sama di lingkungan internal dan eksternal, mewujudkan perpustakaan sebagai pusat publikasi ilmiah berbasis teknologi informasi, mewujudkan perpustakaan sebagai wahana rekreasi pendidikan yang islami, dan menjadikan perpustakaan sebagai rumah belajar yang menyenangkan (*Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran*, 2021). Untuk mewujudkan visi dan misi Perpustakaan IAIN Pusat perpustakaan IAIN Pontianak pada tahun 2021 didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 14 (empat belas) tenaga yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala perpustakaan, 1 (satu) orang kepala tata usaha, 2 (dua) orang kepala urusan pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka, 10 (sepuluh) orang staf. Semua jenjang hierarki dalam struktur organisasi Perpustakaan IAIN Pontianak terjalin melalui komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal.

Pengalaman Komunikasi Lisan Dengan Tatap Muka

Komunikasi lisan dengan tatap muka dilakukan di perpustakaan IAIN Pontianak meliputi tujuan, waktu, target, sifat, dan tempat yang menunjukkan terjadinya proses komunikasi. Komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak bertujuan untuk menyampaikan informasi, instruksi, dan stimulus sebagai mana hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Jadi komunikasi itu dimaksudkan untuk menyampaikan suatu informasi atau memberikan suatu kephahaman tentang sesuatu yang terkait dengan pekerjaan atau kegiatan yang terkait dengan administrasi di perpustakaan IAIN Pontianak, tentunya dengan adanya pemahaman dalam komunikasi tersebut telah tersampainya suatu informasi atau kontennya itu penerima atau komunikan itu dapat memahami atau berubah dalam pola pikirnya kemudian sikap ataupun tindakannya itu dapat berubah dalam arti sesuai dengan isi dari komunikasi itu. Jadi adanya intruksi ataupun informasi terkait dengan organisasi itu dapat tersosialisasi dapat di laksanakan sesuai dengan regulasi ataupun tata tertip yang sudah ada di organisasi itu dalam hal ini adalah Perpustakaan IAIN Pontianak” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Tujuan berkomunikasi secara lisan tatap muka adalah supaya mendapatkan informasi yang jelas kemudian apa yang disampaikan juga jelas jadi tidak ada komunikasi yang miskomunikasi” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

“Komunikasi yang saya sampaikan ke atasan pada dasarnya bertujuan untuk menyampaikan informasi atau yang berupa pertanyaan kepada atasan tentang suatu pekerjaan agar pekerjaan yang dilakukan saya dapat terkoordinir dan terarah. Komunikasi yang saya lakukan kepada atasan biasanya sumber

informasi yang saya anggap penting dan atasan dapat memberikan stimulus kepada saya tentang suatu pekerjaan, apalagi mengingat basic pendidikan saya bukan dari ilmu perpustakaan” (IN, Wawancara, 13-10-2021).

Komunikasi lisan dengan tatap muka diterapkan di Perpustakaan IAIN Pontianak dilakukan untuk tujuan menyampaikan informasi, regulasi, dan stimulus atas pekerjaan, namun tujuan untuk menyampaikan informasi lebih dominan saat melakukan komunikasi lisan dengan tatap muka.

Waktu komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak dilakukan setiap hari dan satu bulan sekali tergantung pada situasi dan kondisi, sebagaimana disampaikan oleh informan, sebagai berikut:

“Komunikasi yang dilakukan secara lisan secara umum setiap hari kita melakukan komunikasi tapi komunikasi dalam arti menyampaikan suatu informasi maka kita setiap ada informasi baru ataupun pengumuman yang baru ataupun intruksi yang akan disampaikan itu sewaktu waktu bisa di sampaikan itu dilakukan komunikasi yaa, tapi kalau dilakukan komunikasi yang sifatnya rutin dalam arti komunikasi seperti yang teragendakan seperti rapat, dilakukan satu bulan sekali yang kita kenal adanya rabu bersahabat, satu bulan sekali sebagai ladang untuk silaturahmi internal perpustakaan IAIN Pontianak” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Karne posisi saye sekarang di tata usaha (TU) perpustakaan jadi ritme pertemuannya cukup sering, kalau beliau ada ditempat sehari bisa dua atau tiga kali konsultasi terus. (TH, Wawancara, 12-01-2022). “Komunikasi yang dilakukan sangat bervariasi tergantung situasi dan kondisi dari atasan jadi komunikasi yang dilakukan tidak dapat ditentukan waktunya dan tidak begitu sering biasanya 1 atau 2 bulan sekali” (IN, Wawancara, 13-10-2021).

Komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak yang menjadi target komunikasi adalah atasan, koordinator, rekan kerja dan mahasiswa sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau internalnya pada seluruh pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN Pontianak, kalau kita bagi ada di bagian teknis, disana ada kordinatornya, kemudian pustakawan di sirkulasi, disana ada kaur sirkulasinya, kemudian ada di teknologi informasi” (SW, Wawancara, 04-10-2021). “Target berkomunikasi secara tatap muka mungkin lebih ke kawan-kawan bagian layanan komunikasinya selain atasan, tidak jauh-jauh seputar layanan, membahas bahas baiknya tentang sirkulasi itu gimana, sharing sharing lah begitu karena kaitannya jugakan TU masih mengcover semuanya” (TH, Wawancara, 04-10-2021).

“Kita tidak menutup kemungkinan untuk berkomunikasi kepada siapa pun baik itu kepada atasan, kepada rekan kerja, kemudian kepada mahasiswa,

kepada kerabat, kepada seluruh stakeholder yang ada di lingkungan IAIN Pontianak, kita berkomunikasi sesuai dengan apa yang dibicarakan, baik itu berkaitan pekerjaan, kemudian biasanya mahasiswa kita beri bimbingan tentang perpustakaan” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

Selain bersifat formal, komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak juga bersifat non formal, sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Komunikasi yang paling sering dilakukan kepada bawahan yaitu informal, jadi kita lakukan secara kekeluargaan, silaturahmi atau kita mengunjungi dimana pustakawan itu melaksanakan tugasnya atau memberikan layanan, Kalau komunikasi secara formal yaitu biasanya kita adakan rapat, artinya formal itu secara administrasi itu ada undangan, ada panggilan, atau ada surat, tapi kalau informal kita langsung ke personalnya” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Komunikasi lisan yang sering dilakukan yaitu informal jarang sekali formal, masih memakai budaya kekeluargaan, tidak ada disini kayak batas bos dengan bawahan, jadi itu juga yang membuat enjoy, komunikasi informal selain tidak dibatasi waktu dan tempat, saat komunikasi informal materi tidak terbatas berkaitan dengan pekerjaan” (TH, Wawancara, 04-10-2021).

“Berkomunikasi lisan dengan atasan biasanya yang sering kita lakukan formal saat rapat pertemuan, contohnya rapat rencana kerja perpustakaan, rapat evaluasi kinerja, dan pembinaan pegawai di lingkungan perpustakaan” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

Tempat komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak berada di lingkungan perpustakaan yaitu di ruang kepala perpustakaan, ruang sirkulasi, dan ruang kerja karyawan, sebagaimana ditunjukkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Tempat komunikasi dilakukan biasanya dilakukan di tempat kerja atau ruangan masing-masing terkadang juga di ruang kepala” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Atasan saya ini low profil kadang dia yang keruangan saya, kadang saya yang keruangan beliau antara dua itu saja” (TH, Wawancara, 04-10-2021).

“Biasa berkomunikasi langsung kepada atasan diruang atasan atau kepala perpustakaan, kemudian juga biasa di ruang sirkulasi dan biasanya juga ditempat saya bekerja ruangan saya” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

“Komunikasi ini biasanya saya lakukan di ruang atasan atau sebaliknya pada saat atasan berada di ruang saya” (IN, Wawancara, 13-10-2021).

Waktu komunikasi lisan dengan tatap muka berlangsung setiap hari sesuai situasi di lingkungan perpustakaan dengan komunikasi bersifat formal dan non formal antara kepala perpustakaan, coordinator dan staf perpustakaan.

Komunikasi lisan dengan tatap muka yang bersifat formal lebih sering disampaikan dalam pertemuan atau rapat yang telah terjadwal antara pimpinan dan seluruh staf, berbeda dengan komunikasi lisan dengan tatap muka yang bersifat non formal tidak terjadwal dan disampaikan di mana saja sehingga komunikasi lisan dengan tatap muka bersifat non formal lebih sering digunakan dibanding bersifat formal.

Komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi untuk menciptakan kesamaan pemahaman dan perasaan antara dua atau lebih individu atau kelompok dalam organisasi (Griffin et al., 2020). Komunikasi lisan bersifat formal lebih sering disampaikan saat dalam pertemuan atau rapat resmi, namun demikian komunikasi lisan lebih sering digunakan saat komunikasi informal dibanding komunikasi formal (Hafizah & Kusumayanti, 2020). Komunikasi dalam suatu organisasi berfungsi sebagai informatif, regulatif, persuasif, juga berfungsi integratif (Subkhi & Jauhar, 2013, pp. 278–281) *Pertama*, fungsi informatif, semua pesan komunikasi merupakan informasi. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemerosesan informasi, maksudnya seluruh anggota dapat memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban dalam organisasi. *Kedua*, fungsi regulatif, berkaitan dengan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Dua aspek yang berpengaruh pada fungsi regulatif, yaitu atasan dan pesan. Atasan merupakan orang yang memiliki kewenangan mengendalikan informasi organisasi, sedangkan bawahan memerlukan kepastian aturan pekerjaan dari atasan. *Ketiga*, fungsi persuasif, komunikasi yang dirancang bertujuan mengubah perilaku dan sikap terhadap sesuatu. *Keempat*, fungsi integrative, setiap karyawan dalam organisasi memerlukan saluran komunikasi baik formal maupun non formal untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Komunikasi formal yaitu komunikasi berorientasi kepentingan dan disepakati organisasi, sedangkan komunikasi informal merupakan komunikasi yang disetujui oleh sosial atas kesepakatan anggota secara individual. fungsi komunikasi memberikan makna saat terjadi proses komunikasi.

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan di antara fungsi, kedudukan dan wewenang seseorang dalam organisasi (Ruliana, 2014, p. 70). Tiga arah arus komunikasi organisasi internal dalam konteks hierarki struktur organisasi yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi ke samping (Daryono, 2018; Moran & Morner, 2018; Subkhi & Jauhar, 2013). *Pertama*, arus komunikasi ke bawah merupakan pesan yang disampaikan dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah, penting untuk pertumbuhan organisasi, arus cenderung bersifat formal dari otoritas yang lebih tinggi ke seseorang atau kelompok otoritas yang lebih rendah dalam satu organisasi. Seorang pimpinan

berperan sebagai penyampai informasi berkaitan dengan pekerjaan untuk mendorong kemajuan organisasi (Robbins & Judge, 2017). *Kedua*, arus komunikasi ke atas merupakan pesan yang disampaikan dari tingkat hierarki yang memiliki jabatan otoritas yang lebih rendah ke tingkat yang memiliki jabatan otoritas yang lebih tinggi. *Ketiga*, arus komunikasi ke samping merupakan pesan yang disampaikan dari tingkat hierarki yang cenderung sejajar, di mana arus komunikasi terjalin antara sesama pegawai baik yang bergerak di satu bagian dalam organisasi atau antar bagian organisasi yang sejajar. Ketiga arah arus komunikasi organisasi menunjukkan fungsi dan kedudukan seseorang dalam organisasi.

Komunikasi organisasi dimaknai dalam dua perspektif, yaitu komunikasi dalam organisasi dan organisasi sebagai komunikasi (Mumby & Kuhn, 2019, pp. 37–38). Komunikasi dalam organisasi, di mana organisasi sebagai struktur fisik yang berfungsi sebagai wadah untuk proses komunikasi dari berbagai posisi dalam organisasi. Sedangkan, organisasi sebagai komunikasi memandang di mana kegiatan komunikasi suatu yang mendasar dalam memaknai kehidupan organisasi. Organisasi bukan hanya sekadar tempat berkomunikasi, namun terjadinya komunikasi dengan menciptakan sistem makna yang menjadi factor fundamental atas adanya organisasi. Teori komunikasi organisasi erat kaitan dengan fungsionalitas organisasi dengan hierarki pengorganisasian sumber daya yang diurutkan secara berjenjang dalam struktur, nilai dan pembagian kerja sehingga komunikasi sangat terstruktur dalam suatu organisasi (West & Turner, 2018, p. 35).

Faktor Pendukung Komunikasi Lisan Dengan Tatap Muka

Dorongan menggunakan komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak yaitu jarak ruang yang dekat, merasa lebih nyaman, adanya rasa kekeluargaan, dan terjalin silaturahmi. Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Karena ruangan dekat, lebih puas kalau ketemu langsung atau tatap muka (TH, Wawancara, 04-10-2021).

“Kalau secara efektif dan efisien dilakukan secara tatap muka yaa kita lakukan secara tatap muka. Dan tatap muka itu banyak kelebihanannya, masing-masing mempunyai plus minusnya, pastinya silaturahmi dapat, kemudian kekeluargaannya dapat, dan lebih nyaman kita menyampaikan pesannya secara keseluruhan. Yang saya rasakan lebih nyaman kalau kita secara tatap muka disana kita bisa melihat senyumnya, bisa melihat secara langsung fisiknya seperti apa dalam arti sehat” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Komunikasi langsung supaya secara emosional kita dapat bicarakan apa yang ingin di bicarakan, kalau secara tatap muka atau secara langsung itu

lebih efektif sebenarnya juga menjalin silaturahmi kemudian emosionalnya lebih dekat lagi seperti itu” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

“Komunikasi lisan dengan tatap muka merupakan hal yang sangat baik karena menurut saya agar lebih dekat dengan atasan sehingga lebih mudah dan enak untuk berkoordinasi dan sekaligus untuk bersilaturahmi. Komunikasi ini sangat baik karena apa yang saya sampaikan dapat lebih mudah dipahami oleh atasan maksud dan tujuan yang saya sampaikan sehingga dapat memperkecil terjadinya diskomunikasi antara atasan dan saya secara pribadi” (IN, Wawancara, 13-10-2021)

Faktor pendukung komunikasi lisan dengan tatap muka di Pusat Perpustakaan IAIN Pontianak yaitu jarak ruang yang dekat, merasa lebih nyaman, adanya rasa kekeluargaan, dan terjalin silaturahmi, hal tersebut dirasakan karena adanya reaksi yang cepat dan interaksi dua arah. Penggunaan komunikasi lisan secara tatap muka (*face to face*) memungkinkan setiap orang dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung (Iffa, La Ode, Sumule Marsia, Kamil, 2017). Tatap muka adalah media terkaya karena memiliki kapasitas untuk umpan balik langsung, membawa banyak isyarat, dan menggunakan bahasa alami. (Griffin et al., 2020).

Faktor Penghambat Komunikasi Lisan Dengan Tatap Muka

Mengenai hambatan komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak diantaranya sedang tidak ada di tempat, sulit mengatur waktu, dan kesulitan bahasa saat berkomunikasi lisan, hal tersebut ditunjukkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya sangat kecil, hampir tidak ada, untuk kendalanya selama ini belum ditemukan kendalanya secara tatap muka, karena kita lakukan di jam kerja jadi teman-teman pustakawan ada semuanya di ruangan kecuali yang izin dengan keperluan penting yang artinya ada komunikasi yang terjalin yang berlangsung di organisasi di perpustakaan IAIN Pontianak” (SW, Wawancara, 04-10-2021).

“Faktor penghambatnya mungkin hampir tidak ada dalam berkomunikasi secara lisan tatap muka. Kecuali atasan tidak ada ditempat saya keruangannya jadi tidak berjumpa” (TH, Wawancara, 04-10-2021).

“Faktor penghambat dalam komunikasi lisan secara langsung biasanya itu masalah waktu, kadang sedang diluar itu yang kadang membuat faktor penghambat, kita tidak bisa secara mendadak harus terjadwalkan” (AN, Wawancara, 12-10-2021).

“Faktor penghambat komunikasi lisan dengan tatap muka kepada atasan salah satunya yaitu waktu dan bahasa. Waktu, di mana untuk menselaraskan waktu atasan agak sedikit terkendala, mengingat sebagai atasan

pasti memiliki kesibukan yang padat. Bahasa, pada dasarnya secara pribadi saya kesulitan dalam public speaking. Kadang-kadang saya bingung untuk memulai pembicaraan dengan gaya bahasa apa kepada atasan misalnya takut apa yang disampaikan tidak dimengerti oleh atasan atau miscommunication, hal ini juga dapat mempengaruhi kesalahpahaman maksud dan tujuan yang ingin saya sampaikan” (IN, Wawancara, 13-10-2021).

Faktor penghambat komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak, yaitu sedang tidak berada di tempat, sulit mengatur waktu, dan kesulitan bahasa saat berkomunikasi lisan, namun sulitnya menyesuaikan waktu untuk berkomunikasi yang lebih sering menjadi hambatan komunikasi lisan dengan tatap muka. Proses komunikasi tidak selamanya berlangsung secara efektif, saat tertentu kemungkinan terjadi kebisingan atau gangguan yang dapat mengakibatkan gangguan proses komunikasi. Hambatan komunikasi meliputi hambatan psikologis, materi, eksternal, dan organisasi. (Rogala & Bialowas, 2016, p. 44). Hambatan psikologis, ciri-ciri kepribadian pengirim dan penerima, dan dapat mengakibatkan hambatan komunikasi misalnya, dari perbedaan persepsi individu. Hambatan materi, dikaitkan dengan hambatan fisik yaitu sarana teknis yang digunakan oleh dalam proses komunikasi termasuk suara yang tidak kedengaran. Hambatan eksternal berkaitan dengan pengaruh lingkungan dekat dan jauh terhadap tempat berlangsungnya proses komunikasi. Hambatan organisasi, menyangkut pembagian kerja, metode koordinasi dan tugas yang diterapkan dalam suatu organisasi.

C. KESIMPULAN

Ternyata komunikasi lisan dengan tatap muka tetap dipertahankan dalam suatu organisasi, meskipun teknologi komunikasi mengalami perkembangan yang pesat. Komunikasi lisan dengan tatap muka di Perpustakaan IAIN Pontianak bertujuan untuk menyampaikan informasi, regulasi, dan stimulus atas pekerjaan berlangsung setiap hari sesuai situasi di lingkungan perpustakaan bersifat formal maupun non formal antara kepala perpustakaan, coordinator dan staf perpustakaan. Komunikasi lisan dengan tatap muka tetap bertahan di Perpustakaan IAIN Pontianak didukung oleh jarak ruang yang dekat, merasa lebih nyaman, lebih interaktif, adanya rasa kekeluargaan, dan terjalin silaturahmi, namun terdapat faktor penghambat diantaranya sedang tidak berada di tempat, sulit mengatur waktu, dan kesulitan bahasa saat berkomunikasi lisan dengan tatap muka.

Komunikasi lisan dengan tatap muka selain mempertahankan fungsi-fungsi substansi komunikasi, juga memiliki kekuatan untuk memperkokoh

nilai-nilai kemanusiaan seperti rasa aman, adanya rasa kekeluargaan, dan terjalin silaturahmi, yang tidak mampu tergantikan oleh teknologi komunikasi secara totalitas berkaitan dengan pesan nilai-nilai kemanusiaan secara langsung. Studi ini masih terbatas pada lingkup kecil dari fenomena yang ada, perlu studi lanjutan agar dapat digeneralisasikan secara meluas dengan perspektif studi yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahlidah, Jarmie, M. Y., & Aslie, Z. N. (2014). Peranan Komunikasi Petugas Perpustakaan Dan Pengguna Perpustakaan Dalam Meningkatkan Keberadaan (Eksistensi) Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1). <https://doi.org/DOI:> <http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v1i1.66>
- Asni, D., & Irmayana. (2019). Pola Komunikasi Organisasi : Studi Kasus di PT Harian Amanah Al Haram. *Al-Khitabah*, 5(2), 49–63. <http://103.55.216.56/index.php/Al-Khitabah/article/viewFile/6841/5483>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (Vol. 2020)*. <https://apjii.or.id/survei>
- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Sosial Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96–104. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socialopinion/article/view/771/678>
- Daryono. (2018). Membangun Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.37014/medpus.v25i2.274>
- Fadhli, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Di Mis Azzaky Medan. *Journal Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2(2), 8–21. <http://www.pusdikra-publishing.com/index.php/jesa/article/view/139>
- Fahrizandi, F. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.29240/tik.v4i1.1160>
- Giddens, A., & Sutton, P. W. (2014). *Essential Concepts in Sociology. Polity.*
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2020). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations (13th ed.). Cengage.*
- Hafizah, E., & Kusumayanti, F. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Perempuan Di Kota Pontianak: Studi Kasus Pada Pusat Pengembangan Sumberdaya Wanita (PPSW) Borneo. *ICRHD: Journal of International*

- Conference On Religion, Humanity and Development, 1(1)*, 121–130.
<https://conference.iainptk.ac.id/index.php/icrhd/article/view/16>
- Iffa, La Ode, Sumule Marsia, Kamil, S. U. R. (2017). Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi Di Kantor Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kabupaten Wakatobi (Studi Kasus Di Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kec. Wangi-Wangi, Kabupaten Wa. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi, 2(1)*, 1–18.
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. 1, 31–42.
<https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Laksmi, Sugihartati, R., & Salim, T. A. (Eds.). (2019). Antologi Kajian dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Filosofi, Teori, dan Praktik. *Ikatan Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia*.
- Mahanani, F. P., Christanti, M. F., & Uljanatunnisa. (2020). Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi HSSE PT Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan. *Jurnal Pustaka Komunikasi, 3(1)*, 100–111.
<http://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/998>
- Moran, B. B., & Morner, C. J. (2018). Library and Information Center Management (9th ed.). *Libraries Unlimited*.
- Mumby, D. K., & Kuhn, T. R. (2019). Organizational Communication: A Critical Introduction (2nd ed.). *Sage*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). *Pearson Education Limited*.
- Rogala, A., & Bialowas, S. (2016). Communication in Organizational Environments: Functions, Determinants and Areas of Influence. In Communication in Organizational Environments: Functions, Determinants and Areas of Influence. *Palgrave Macmillan*.
<https://doi.org/10.1057/978-1-137-54703-3>
- Ruliana, P. (2014). Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus. *Rajawali*.
- Subkhi, A., & Jauhar, M. (2013). Pengantar Teori & Perilaku Organisasi. *Prestasi Pustaka*.
- Ustundag, A., & Cevikcan, E. (2018). Industry 4.0: Managing The Digital Transformation. *Springer Nature*.
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-57870-5>
- Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran. (2021). <https://perpus.iainptk.ac.id/visi-misi-tujuan-dan-sasaran/>
- West, R., & Turner, L. H. (2018). Introducing Communication Theory: Analysis and Application (6th ed.). *McGraw-Hill Education*.