

## MANAJEMEN KOMUNIKASI DAN KINERJA PUSTAKAWAN

**Yuriyan Dinata**

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Suska Riau  
Email: dinatayuriyan@gmail.com

**Rini Setyaningsih**

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Suska Riau  
Email: rinisetyaningsih28@gmail.com

Received : 30 Dec 2022  
Revised : 22 May 2023  
Accepted : 26 May 2023  
DOI

### Abstract

*The purpose of this study was to find out how the communication and performance of librarians at the library of UIN Sultan Syarif Kasim Riau. The research method that the author uses is a qualitative method using a case study approach. The research subjects were Associate Expert Librarians, and one other librarian staff, as well as 5 library visitors. The object of research is the communication and performance of librarians. The data obtained through data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results of this research, the authors found that communication and performance are interrelated and influence. Good communication triggers good librarian performance as well, and increases the satisfaction of library visitors. Communication and performance are interrelated with each other. Good and proper communication will bring an organization to be even better, without exception, libraries which involve a lot of communication on the subject. A librarian is required to be friendly and polite in serving visitors, which means that they must communicate properly and correctly. Good communication will increase the satisfaction of library visitors and affect the librarian's performance, either increasing or decreasing.*

**Keywords:** communication; librarians; performance

### PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berorganisasi tentu perlunya komunikasi, yaitu komunikasi yang baik dan tepat yang bisa membangun hubungan solidaritas antar anggota organisasi dan pimpinan. Jadi bisa dikatakan salah satu ciri organisasi sehat adalah terbentuknya komunikasi yang sehat dan baik.(Suriyana, 2020) Tanpa komunikasi yang baik dan benar sebuah organisasi akan kesulitan dalam menjalankan fungsinya di tengah-tengah masyarakat. Bukan hanya itu, tanpa komunikasi yang sehat organisasi akan terancam musnah. Hal ini terjadi karena kesalahpahaman dalam penyampaian informasi kepada penerima informasi.(Julianto et al., 2021) Sehingga terjadilah benturan yang tidak sependapat yang membuat jalannya organisasi terkendala dan macet. Kalau hal tersebut terus berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang, maka akan menimbulkan konflik besar dan sulit diatasi oleh manager, lalu menghasilkan kemungkinan besar runtuhnya organisasi (disfungsionalisme).(Dalimunthe, 2016) Maka dari itu perlu adanya komunikasi kondusif yang menciptakan suasana nyaman dan membangun dalam bekerja.

Peran komunikasi dari uraian di atas sudah jelas bahwa mempengaruhi kinerja dalam organisasi. (Rifai'i, 2019) Komunikasi yang sehat bisa menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi setiap anggota organisasi. Namun sebaliknya jika kondisi komunikasi buruk, menekan para bawahan dan terkesan kasar dan tidak sopan. Maka hal yang terjadi adalah kinerja yang tidak maksimal. Bawahan/anggota organisasi akan merasa tidak nyaman dan tertekan oleh komunikasi yang dilakukan oleh pimpinannya. Komunikasi di sini mempengaruhi kinerja karyawan/staf dalam sebuah organisasi. Perlu digaris bawahi bahwa penurunan hasil kinerja seorang karyawan/staf organisasi bukan semata-mata terjadi karena faktor komunikasi yang buruk. Akan tetapi, ada banyak faktor lain yang menyebabkan itu terjadi, seperti faktor kompetensi, motivasi, kesejahteraan karyawan, (Nugroho, 2019) lingkungan (eksternal dan internal), dan masih banyak lagi. Jika bicara hasil kinerja karyawan itu artinya membicarakan keseluruhan kinerja dalam sebuah organisasi. Tidak bisa hanya mengaitkan satu faktor saja seperti komunikasi. Ada banyak penyebab kenaikan dan penurunan kinerja seorang karyawan/staf organisasi seperti yang sudah disebutkan di atas. Namun, tidak bisa dipungkiri demi mencapai hasil kinerja yang memuaskan diperlukan keterampilan komunikasi yang baik. Dengan komunikasi yang baik bisa meningkatkan kerjasama tim (*team work*), motivasi, dan rasa saling mengerti. (Lawasi et al., 2017) (Julianto et al., 2021) Komunikasi bukan hanya sebatas ucapan saja tetapi juga gerak-gerik tubuh seseorang. Sudah jelaslah pepatah mengatakan bahwa mulutmu adalah harimaumu. Dari situ dapat diartikan bahwa komunikasi begitu penting dalam kehidupan ini, tanpa terkecuali organisasi. Komunikasi yang tidak baik bisa merusak kinerja seorang karyawan. (Rialmi & Morsen, 2020)

Maka bisa terbayangkan jika kehidupan atau organisasi tidak melakukan komunikasi yang benar dan baik yang terjadi adalah kehancuran secara perlahan. Jika diamati lagi lingkungan kerja yang ada di dunia seluruhnya memerlukan komunikasi. Hanya saja yang membedakannya adalah kinerja satu dengan yang lain ada yang dominan banyak berkomunikasi dalam menjalankan tugas dan ada juga yang tidak. Namun yang perlu dipahami semua itu memerlukan komunikasi yang baik dan benar. Karena pekerjaan itu sendiri memerlukan komunikasi maka dapat ditarik logika bahwa komunikasi begitu mempengaruhi kinerja dari seseorang. Walau faktor ini tidaklah mutlak, akan tetapi memiliki persenan yang cukup tinggi jika diperhatikan.

Banyak artikel ilmiah yang telah diterbitkan dalam jurnal yang menyatakan bahwa komunikasi memiliki dampak yang positif terhadap kinerja. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rifai'i menyimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara komunikasi dan peningkatan kinerja. Dalam penelitian-penelitian sebelumnya, ditemukan bukti yang mendukung hubungan positif antara

komunikasi dan kinerja dalam konteks organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi berpotensi meningkatkan kinerja individu-individu di dalamnya. (Rifai'i, 2019) Meskipun ada banyak penelitian yang telah menginvestigasi hubungan antara komunikasi dan kinerja, keterbatasan literatur yang mengulas komunikasi di dalam konteks perpustakaan menjadi suatu perhatian tersendiri. Sebagai sebuah organisasi, perpustakaan memainkan peran yang signifikan dalam menjalankan proses komunikasi saat melaksanakan tugas-tugasnya. Selain pentingnya komunikasi untuk meningkatkan kinerja, penelitian yang diuraikan ini menawarkan kontribusi yang menarik dan berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa alasan yang melatarbelakangi hal ini adalah: Pertama, walaupun komunikasi dalam konteks organisasi telah menjadi subjek penelitian yang umum, penelitian ini memfokuskan pada peran komunikasi dalam konteks spesifik perpustakaan universitas. Sebaliknya, penelitian-penelitian sebelumnya cenderung mengkaji komunikasi dalam organisasi secara umum, tanpa menitikberatkan pada pustakawan dan lingkungan kerja mereka di perpustakaan universitas. Kedua, penelitian ini dilakukan dalam konteks organisasi pendidikan, dengan fokus khusus pada perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pendekatan ini memberikan perspektif yang unik karena penelitian-penelitian sebelumnya mungkin lebih menitikberatkan pada organisasi dengan tujuan dan struktur yang berbeda. Dalam konteks pendidikan, pentingnya komunikasi yang efektif menjadi semakin menonjol karena melibatkan proses transfer pengetahuan antara guru/pustakawan dan mahasiswa/pengguna perpustakaan.

Sebuah gambaran akan penulis uraikan terkait pentingnya komunikasi demi mencapai tujuan organisasi. Dalam arti sempit komunikasi menyukkseskan tingkat kinerja di sebuah organisasi. Dalam konteks pendidikan komunikasi merupakan komponen penting, bahkan bisa dikatakan komponen utama demi mencapai tujuan pendidikan. Pada proses belajar mengajar berlangsung di sekolah tentunya faktor yang paling mempengaruhi adalah komunikasi itu sendiri. Karena sejatinya ilmu yang ditransferkan dari guru ke murid tidak dapat terjadi jika tidak menggunakan komunikasi. Baik melalui komunikasi tulisan, lisan, ataupun isyarat. Seorang guru yang tidak mempunyai kemampuan komunikasi yang efektif tidak akan bisa menyampaikan materi dengan baik pula. Bahkan kemungkinan buruk yang akan terjadi adalah hanya beberapa murid saja yang paham dan mengerti apa yang disampaikan oleh sang guru. Sebaliknya jika guru tersebut memiliki penguasaan komunikasi yang efektif dan baik, maka tingkat keberhasilan murid mengerti dengan materi yang disampaikan meningkat. Dengan begitu kinerja seorang guru akan naik, dan seiring dengan naiknya kinerja guru maka pencapaian tujuan sekolah akan naik pula. (Kurniawan, 2018) Tentunya gambaran di atas tidak hanya berlaku untuk sebuah organisasi pendidikan saja, melainkan untuk seluruh organisasi. Apalagi memasuki organisasi yang sebagian besar penilaiannya bergantung pada baik atau buruknya pelayanan, seperti perpustakaan. Di perpustakaan memberikan layanan terbaik

adalah motto yang memang wajib dipegang. Sebab setiap hari harus menghadapi puluhan bahkan ratusan pengunjung yang pasti itu semua memerlukan skill komunikasi yang baik. Jika pelayanan buruk maka kemungkinan besar jumlah pengunjung akan menurun, dan sebaliknya. Akan tetapi, naik dan turunnya jumlah pengunjung tidak semata-mata karena komunikasi yang tidak efektif. Bisa saja disebabkan oleh hal lain seperti faktor cuaca yang tidak memungkinkan berpergian. Alasan inilah penulis tekankan kenapa setiap orang harus memumpuni dalam hal komunikasi, khususnya pustakawan. Oleh karena itu, di bawah ini penulis akan membahas komunikasi dan kinerja yang dilaksanakan oleh pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **KAJIAN TEORI**

### **Komunikasi**

*Communication* itulah asal dari kata komunikasi yang diambil dari bahasa Inggris. Dari bahasa Latin *communis* yang artinya ‘sama.’ Atau *Communico, communication/communicare* yang memiliki makna ‘membuat sama’ (*make to common*). Sederhanya komunikasi bisa terjadi jika ada keterikatan kesamaan antara penyampai informasi dengan penerima informasi.(Gupron, 2019) Menurut Hovland dan Kelly komunikasi itu ialah menyampaikan pesan/stimulus (sering dalam bentuk kata- kata) yang bertujuan untuk mengubah dan membentuk perilaku orang lain melalui suatu proses dengan seseorang yang disebut komunikator.(Kurniawan, 2018) Komunikasi adalah menyampaikan pernyataan dari orang lain kepada orang lain, definisi ini diungkapkan oleh Onong Uchjana Efendy.(Nurhadi & Kurniawan, 2018) Dari Wilbur Shcram menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu perwujudan persamaan makna antara komunikator dan komunikan. Komunikasi bukan hanya sekadar tukar pendapat, akan tetapi lebih mencakup luas lagi. Maksudnya, suatu proses penyampaian pesan dimana seseorang atau lembaga tersebut berusaha mengubah pendapat atau perilaku si penerima informasi atau si penerima pesan.(Garepobeka, 2017) Sedangkan Edward Depari mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti dan dilakukan oleh penyampai pesan untuk ditujukan kepada penerima pesan.(Eriyanti et al., 2021)

Dari beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan/gagasan/pernyataan dari komunikator atau si penyampai informasi kepada si penerima informasi dengan syarat memiliki persamaan makna dari bahasan yang dibincangkan. Tanpa ada persamaan maka komunikasi tidak akan terjalin, karena si penerima informasi tidak mengerti apa yang disampaikan oleh komunikator.

Menurut Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante dalam Deddy Mulyana menyatakan bahwa transmisi informasi yang bertujuan untuk mempengaruhi khalayak disebut dengan komunikasi. (Pratiwi et al., 2023) Everett M. Rogers dalam Nurudin menyumbang satu definisi komunikasi, yaitu; “komunikasi merupakan proses dimana suatu ide dipindahkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.” (Mubarak & Muh Arif, 2022) Secara sederhana tujuan penyampaian informasi melalui komunikasi yang berlangsung kepada si penerima informasi adalah untuk mengubah tingkah laku atau perilaku orang tersebut. Laswell berpendapat bahwa ada lima unsur komunikasi, yaitu sebagai berikut.

1. Komunikator (*communicator, sender, source*) adalah orang yang menyampaikan informasi atau pesan.
2. Pesan (*message*) adalah pernyataan yang didukung oleh lambang, bahasa, gambar, dan sebagainya.
3. Media (*channel, media*) adalah sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, maka diperlukan media sebagai penyampai pesan.
4. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*) adalah orang yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan komunikator.
5. Efek (*effect, impact, influence*) adalah dampak sebagai pengaruh dari pesan. (Silviani, 2019)

Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam (hampir) semua Tindakan organisasi yang relevan. Meskipun demikian berkomunikasi dengan baik tidaklah mudah. Jika sebuah organisasi sampai pada titik dimana komunikasi dalam organisasi tidak efektif yang seharusnya, organisasi itu juga tidak akan berfungsi efektif yang seharusnya. Para ahli komunikasi menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah pemahaman Bersama antara orang yang menyampaikan pesan dan orang yang menerima pesan. Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat menggunakan tiga pendekatan, yakni makro, mikro dan individual. (Suriyana, 2020)

Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Kemudian dalam berinteraksi organisasi ini melakukan aktivitas tertentu. Seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi,

melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi. Untuk pendekatan mikro, ialah memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan subunit pada suatu organisasi. Proses komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan. Selanjutnya komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi. Kemudian komunikasi dalam mensupervisi, pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi. Di dalam organisasi, biasanya terdapat bermacam-macam kelompok sosial. Masing-masing kelompok ini mempunyai tujuannya masing-masing. Agar masing-masing kelompok ini dapat menyokong pencapaian tujuan organisasi dan penjelasan kaitannya dengan tujuan masing-masing kelompok. Sehingga masing-masing kelompok merasakan bahwa tujuan organisasi adalah tujuan mereka bersama. Dalam hal ini diperlukan keterampilan berkomunikasi dari pimpinan sehingga anggota kelompok mempunyai motivasi untuk bekerja dengan baik. Lebih-lebih lagi bila anggota kelompok melihat ada keuntungan bagi diri mereka. Karena mereka akan bekerja dengan giat dan akan mendukung tujuan organisasi. Pendekatan ketiga ialah Pendekatan Individual, yaitu pendekatan yang berusaha memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada kedua pendekatan yang terdahulu akhirnya diselesaikan oleh komunikasi individu satu sama lainnya. Komunikasi individual ini ada beberapa bentuknya diantaranya berbicara dalam kelompok kerja. Lalu mengunjungi dan berinteraksi dalam rapat, menulis dan mengonsep surat, memperdebatkan suatu usulan dan sebagainya. (Nurhadi & Kurniawan, 2018)

### **Kinerja**

Ruky mengemukakan bahwa istilah kinerja sebenarnya merupakan pengalih bahasa dari kata Inggris, yaitu *performance*. Lanjut lagi Ruky menjelaskan kata *performance* dalam kamus *the New Webster Dictionary* memberikan tiga arti antara lain; prestasi, pertunjukkan, dan pelaksanaan tugas. Kemudian McEvoy dan Cascio dalam Suliman mengartikan kinerja sebagai *an accomplishment of assigned task*. (Tya Astuti, 2021) Secara publik kinerja ialah deskriptif pencapaian dalam melaksanakan suatu kegiatan/pekerjaan atau program dalam meraih sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Namun menurut Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006, kinerja adalah *output* (keluaran) atau hasil dari kegiatan/pekerjaan atau program yang mau atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. (Furqon, 2018) Dari beberapa penjelasan di atas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil pencapaian sebuah kegiatan/pekerjaan/program dari sebuah organisasi dalam mewujudkan cita-cita organisasi, yaitu tujuan, visi dan misi

organisasi dengan cara melakukan pengukuran baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja juga memiliki beberapa elemen menurut Pasolog diantaranya; a) pekerjaan wajib dilakukan secara legalitas, yang artinya setiap individu dalam melaksanakan tugas harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, b) hasil kerja, berarti hasil akhir yang diperoleh pada saat melakukan aksi, c) suatu pekerjaan tidak boleh melanggar peri kemanusiaan, yaitu norma dan etika umum yang berlaku, d) orang mendapatkan wewenang dan tanggungjawab saat melaksanakan tugas.(Tya Astuti, 2021)

Secara garis besar memang kinerja adalah hasil pencapaian pekerjaan sebuah organisasi, tetapi kinerja jika maknanya diperkecil merupakan prestasi atau hasil kerja dari seorang karyawan yang telah mendapatkan tugas dan wewenang di dalam organisasi.(Mubarak & Muh Arif, 2022) Catatan-catatan hasil kerja atau kegiatan dari seluruh individu organisasi akan dihimpun dan disatukan dengan garis satu kesatuan yang sama demi mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.(Kurniawan, 2018)(Gupron, 2019) Singkatnya kinerja adalah produk dari aksi sebuah pekerjaan atau kegiatan. Sementara pengukuran kinerja (*performance measurement*) ialah serangkaian kegiatan memberi penilaian naik atau turunnya pekerjaan dalam meraih tujuan dan target yang sudah disahkan, yang di dalamnya memuat data terhadap efisiensi jasa, hasil kegiatan dan sasaran dibandingkan, dan tindakan untuk mencapai tujuan dengan efektifitas. Proses untuk mengukur kinerja setidaknya harus memuat variabel-variabel primer yang wajib ditinjau, yakni: proses (tingkah laku), hasil produk dari aktivitas (*output*), dan pengaruh atau dampak dari aktivitas itu sendiri (*outcome*). Lalu keseluruhan itu adalah variabel yang tidak bisa terpisah atau dipisahkan, melainkan satu kesatuan dan saling bergantung secara bersama-sama pada manajemen kinerja.(Rialmi & Morsen, 2020)

Anwar Prabu menjelaskan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi sebuah kinerja, setidaknya ada lima faktor yang disampaikan Prabu, antara lain adalah.

1. Faktor diri sendiri/individual, yang mencakup pengertian ilmu pengetahuan, satu keahlian khusus/lebih (*skill*), kecakapan, konsisten dan percaya diri, tekad dan keinginan kuat yang ada dalam diri setiap individu.
2. Faktor kedudukan situasi (situasional), faktor ini lebih akrab disebut faktor kontekstual dengan melingkupi perubahan lingkungan dan tekanan baik internal maupun eksternal.
3. Faktor kelompok/tim, dengan memberikan dorongan dan semangat, serta dukungan yang berkualitas antara satu dengan yang lain pada satu tim, pentingnya saling percaya terhadap rekan dalam tim, kerjasama yang kompak dan rasa kekeluargaan antar personal tim.

4. Faktor *leadership* (kepemimpinan), antara lain memuat arahan, suport, semangat, dan sokongan yang berkualitas dari manajer atau tim *leader*.
5. Faktor sistem, dengan cakupan *work system, work facilities or infrastructure* yang dilimpahkan dari organisasi, *organizational process, and performance culture* yang ada pada organisasi. (Rialmi & Morsen, 2020)(Lawasi et al., 2017)

Kinerja sebuah organisasi itu bersifat multidimensional (lebih dari satu). Maksudnya, tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis organisasi yang ada. Indikator kinerja sangat tergantung pada pilihan kritikal keberhasilan yang sudah diidentifikasi. Namun menurut Gordon Robertson ada empat perspektif keberhasilan kinerja dalam instansi pemerintah, antara lain; perspektif stakeholders dan finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, dan perspektif inovasi dan pembelajaran. (Nugroho, 2019)(Julianto et al., 2021) Ada beberapa elemen pokok dalam pengukuran kinerja di dalam sebuah organisasi, antara lain sebagai berikut.

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas). (Nugroho, 2019)(Julianto et al., 2021)

Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat dimengerti bahwa penilaian atau pengukuran kinerja (hasil kerja) bersifat relatif. Pengukuran kinerja tergantung dari setiap organisasi dalam melakukan penilaian kinerja karyawannya dengan telah memilih indikator keberhasilan yang teridentifikasi.

Terkait pernyataan di atas tentang elemen pokok dalam pengukuran kinerja dibahas lebih lanjut lagi. Pertama, menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi, yaitu tujuan merupakan ungkapan yang tidak eksplisit (pernyataan umum) tentang sesuatu yang akan diraih oleh organisasi. Sedangkan sasaran ialah tujuan organisasi yang telah sah disampaikan dengan cara eksplisit dan ada durasi waktu yang jelas. Strategi adalah taktik dan teknik, bisa juga suatu cara yang dipergunakan oleh organisasi dalam menggapai tujuan dan sasaran. Ketiganya itu dinaungi oleh visi dan misi organisasi. Dengan pedoman tersebut tujuan, sasaran, dan strategi akan berjalan dengan tepat. Dengan telah ditetapkan tiga unsur tadi maka dari sanalah indikator dan ukuran kinerja dapat dilahirkan. Kedua, merumuskan indikator dan ukuran kinerja, yaitu mengarah pada pemberian nilai kinerja secara tidak langsung yakni hal-hal yang bersifat indikasi-indikasi kinerja. Di sisi lain, ukuran kinerja mengarah pada

memberikan nilai kinerja dengan sentuhan langsung. Dua hal itu (indikator kinerja dan ukuran kinerja) begitu penting guna menilai derajat atau tingkat keberhasilan tujuan, sasaran dan strategi. Faktor-faktor indikator kinerja dapat berupa *critical success factors and key performance indicator*.

Ketiga, mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi. Karena indikator dan ukuran kinerja telah didapatkan maka implementasi pengukuran kinerja bisa dilaksanakan. Pada tahap ini kegiatan yang terjadi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang sebelumnya sudah ditentukan. Saat selesai melakukan analisis antara keduanya maka akan keluar hasil positif, negatif, dan juga bisa nol. Dikatakan positif jika analisis antara hasil aktual dengan indikator kinerja dan ukuran kinerja telah mencapai dan berhasil, bahkan melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan sebelumnya. Namun jika hasil negatif itu berarti kegiatan yang dilaksanakan belum mencapai indikator dan ukuran kinerja yang telah ditentukan. Sementara jika hasil menyatakan nol bermakna kegiatan yang telah dilaksanakan sudah memenuhi atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja. Keempat, jika rangkaian tadi telah usai dilakukan maka sentuhan terakhir ialah evaluasi. Dari hasil evaluasi akan menunjukkan deskriptif kepada si penerima informasi terkait dengan nilai kinerja yang dicapai dari organisasi. Evaluasi dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan, *reward-punishment*, menilai kemajuan organisasi.(Furqon, 2018)(Rifai'i, 2019)

## **METODE**

Dalam penulisan hasil penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui observasi lapangan dan wawancara. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus penulis dapat mencerna, menyelidiki, dan mengerti suatu kejadian atau masalah yang terjadi di lapangan. Data yang terkumpul dari berbagai informasi dikelola sedemikian rupa untuk kemudian digunakan dalam pemecahan masalah. Tempat penelitian adalah perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala perpustakaan (Pustakawan Ahli Madya), dan beberapa staf lainnya, serta lima orang pengunjung. Deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis data yang memanfaatkan data kualitatif sebagai keabsahan data dan dijabarkan secara deskriptif menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi sumber adalah melakukan pengujian dan memberi tafsiran nilai dengan data yang sudah didapat untuk mengetahui keabsahan data. Penulis melakukan pengecekan

terhadap data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber yang ada, yaitu Pustakawan Ahli Madya, staf, dan lima orang pengunjung, yang hasilnya sama dengan di atas. Setelah itu data yang sudah diseleksi akan dianalisa oleh penulis lalu mendapatkan suatu kesimpulan yang kemudian disepakati oleh sumber data melalui member check.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

Perpustakaan UIN Suska Riau terletak di Jalan HR. Soebrantas Km. 15, No. 155, Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani Pekanbaru-28293, di bawah kepemimpinan Dr. H. Muhammad Tawwaf, S.IP., M.Si. Visi perpustakaan ini adalah untuk menjadi pusat akses informasi terkemuka dalam bidang studi Islam, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni di tingkat dunia (world class university) pada tahun 2023. Struktur perpustakaan ini terdiri dari 4 lantai dengan total luas 450 m<sup>2</sup>. Perpustakaan ini didirikan bersamaan dengan berdirinya IAIN Susqa berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 194 Tahun 1970 tanggal 9 September 1970. Pada awalnya, IAIN Susqa Riau hanya terdiri dari 3 fakultas, yaitu fakultas tarbiyah, fakultas syariah, dan fakultas ushuluddin yang tersebar di lokasi-lokasi yang berbeda di Pekanbaru, Tembilahan, dan Pekanbaru lagi. Pada tahun 1970, masyarakat dan pemuka agama di Riau mengajukan permohonan kepada Gubernur Riau, Kolonel Arifin Ahmad, untuk mendirikan kampus di jalan Pelajar (sekarang Jl. Ahmad Dahlan) dengan luas tanah 3,5 hektar di kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Pembangunan ruang kuliah selesai pada tahun 1973, dengan salah satu ruangan digunakan sebagai perpustakaan. Pada tahun 1978, proyek Pusat Departemen Agama RI menghasilkan gedung perpustakaan mandiri dengan ukuran 8X25 meter, serta koleksi buku sebanyak 12.897 eksemplar yang terdiri dari 1.744 judul.

Pada tahun 2005, seiring dengan perubahan status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA Riau), perpustakaan juga mengalami perubahan yang signifikan. Perpustakaan dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan efektivitas layanan dengan mengadopsi otomasi perpustakaan yang sebelumnya masih mengandalkan metode konvensional. Pada tahun 2006, Departemen Agama RI meluncurkan program otomasi perpustakaan di 10 Perguruan Tinggi Islam, termasuk UIN SUSKA Riau, yang diberikan perangkat lunak SIMPus (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan). Dengan upaya keras dari seluruh staf perpustakaan UIN Suska Riau, pada tahun 2006 sistem otomasi perpustakaan seperti pengolahan, pendataan, peminjaman, dan pengembalian telah sepenuhnya terintegrasi dalam program SIMPus yang diimplementasikan. Seiring

berjalannya waktu, perpustakaan UIN Suska Riau terus berkembang hingga saat ini dengan memiliki 4 lantai.

### **Temuan Peneliti**

Temuan yang didapatkan oleh penulis dalam observasi dan wawancara di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada sesama pustakawan dan pimpinan terkesan ramah dan tamah, juga profesional. Semua komunikasi dilakukan dengan non-formal, artinya tidak menggunakan bahasa Indonesia yang formal. Mereka memakai bahasa daerah mereka (karena tenaga pustakawan orang asli Kampar/sudah menguasai bahasa daerah Kampar).
2. Akibat dari komunikasi yang tidak formal tadi adalah menimbulkan suasana yang cair, kondusif dan membangun. Tenaga pustakawan tidak merasa tegang oleh komunikasi yang berjalan dalam setiap harinya.
3. Begitu juga pimpinan melakukan komunikasi yang baik dengan tidak membuang kesan jiwa kepemimpinannya. Jadi, walaupun antara pimpinan dan pustakawan berkomunikasi dengan baik dan tidak terlalu formal, tetapi tidak menghilangkan wibawanya sebagai seorang pimpinan.
4. Tenaga pustakawan berkomunikasi dengan pengunjung sangat ramah tamah. Mereka melayani dengan senyum dan lemah lembut. Bahasa yang digunakan juga bahasa Indonesia yang halus (tidak kasar) dan juga formal. Karena sedang bertugas jadi bahasa yang digunakan adalah bahasa formal sebagai contoh tenaga kerja profesional.
5. Akibat dari komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengunjung adalah jumlah pengunjung meningkat, bahkan dalam satu hari bisa mencapai 1000 pengunjung ke perpustakaan. Padahal jika dilihat dari fasilitas perpustakaan yang ada masih kurang, beberapa buku ada yang rusak, buku tidak tersusun sesuai rak-nya yang membuat pengunjung kesulitan mencari buku, juga ada beberapa judul yang tidak ada di perpustakaan. Namun, karena pelayanan yang begitu baik, komunikasi yang baik pengunjung lebih senang mendatangi perpustakaan ini.
6. Kinerja yang dilakukan oleh tenaga pustakawan sangat baik, terbukti dari jumlah pengunjung yang meningkat, dan juga pelayanan yang makin meningkat. Dari beberapa pengunjung saat penulis tanya menyatakan bahwa kinerja tenaga pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau begitu baik dan nyaman, ramah tamah, dan sopan santun.

7. Walaupun koleksi jenis monograf (buku) tidak tersusun sesuai dengan rak (beberapa), tetapi pustakawan dengan gesit mencari judul buku yang ingin dicari pengunjung.
8. Untuk data pengukuran kinerja dari pimpinan penulis tidak mendapatkannya. Karena penulis mewawancarai ketua bagiannya saja dan tenaga pustakawan tidak kepala perpustakaan.

### **Analisis Temuan**

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dapat dilakukan analisis kinerja dengan menggunakan teori kinerja dan komunikasi organisasi. *Pertama*, komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan menunjukkan pola komunikasi yang ramah, tidak formal, dan menggunakan bahasa daerah Kampar. Hal ini menciptakan suasana kerja yang cair, kondusif, dan membangun, di mana pustakawan tidak merasa tegang dalam menjalankan tugas sehari-hari. Komunikasi yang efektif antara pustakawan dan sesama pustakawan, serta dengan pimpinan, berkontribusi pada iklim kerja yang positif dan saling mendukung, meningkatkan motivasi pustakawan, dan berdampak positif terhadap kinerja tim. Dalam teori kinerja, komunikasi yang efektif di antara anggota tim dianggap penting dalam mencapai hasil yang baik.

*Kedua*, pimpinan juga terlibat dalam komunikasi yang baik dengan pustakawan tanpa kehilangan otoritas kepemimpinannya. Hal ini menunjukkan kemampuan pimpinan dalam menjaga keseimbangan antara hubungan yang akrab dan otoritas dalam lingkungan kerja. Dalam teori kinerja, kepemimpinan yang efektif dan komunikasi yang baik dari pimpinan dianggap berkontribusi pada motivasi dan kinerja anggota tim. Komunikasi interpersonal pimpinan di sini ternyata menunjukkan peran yang krusial, meningkatkan rasa kepercayaan, kebersamaan, motivasi, dan komitmen pustakawan terhadap organisasi. *Ketiga*, pustakawan menunjukkan komunikasi yang ramah dan profesional kepada pengunjung, dengan menggunakan bahasa Indonesia yang halus dan formal. Pelayanan yang baik dan komunikasi yang positif ini telah meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan, mencerminkan komunikasi yang efektif dengan pengunjung. Komunikasi baik ini didasarkan pada pengalaman empiris pengunjung, yang berdampak pada peningkatan citra dan reputasi perpustakaan. Meskipun perpustakaan masih memiliki kekurangan dalam fasilitas dan penyusunan koleksi buku, komunikasi yang baik telah menciptakan kepuasan pengunjung dan meningkatkan kinerja perpustakaan. Dalam teori kinerja, pelayanan yang baik dan hubungan yang positif dengan pelanggan dianggap penting untuk mencapai hasil yang memuaskan.

*Keempat*, kinerja tenaga pustakawan dinilai sangat baik, terbukti dari peningkatan jumlah pengunjung dan pelayanan yang semakin meningkat. Hal ini mencerminkan kontribusi positif dari komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengunjung dalam mencapai kinerja yang baik. Dalam teori kinerja, pustakawan yang tanggap dalam mencari judul buku yang diinginkan pengunjung menunjukkan inisiatif dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Namun, penting untuk dicatat bahwa analisis kinerja ini hanya didasarkan pada temuan yang ada dan tidak mencakup pengukuran kinerja secara menyeluruh. Diperlukan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif, termasuk data yang diperoleh dari pimpinan perpustakaan. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dari uraian di atas penulis dapat memahami bahwa komunikasi dan kinerja saling berhubungan dan mempengaruhi. Dari hasil pengamatan penulis mendapatkan temuan bahwa komunikasi yang baik dan tepat mempengaruhi hasil kinerja dan kepuasan pelanggan yang berkunjung ke perpustakaan UIN Suska Riau. Hal tersebut berkesesuaian dengan teori-teori komunikasi dan kinerja yang menyatakan komunikasi itu mempengaruhi kinerja karyawan. Terbukti dari jumlah pengunjung dan hasil wawancara pengunjung yang menyatakan pelayanan dan komunikasi pustakawan baik, ramah tamah, dan sopan santun. Bukan hanya itu tugas pustakawan memang harus melayani dengan senyum dan ramah tamah. Jadi kinerja mereka pun meningkatkan, bisa dikatakan sangat memuaskan. Tanpa komunikasi yang baik seorang pustakawan akan mendapat *image* (nama) yang buruk. Pengunjung akan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan pimpinan, jika komunikasinya terkesan kasar dan buruk akan membuat bawahannya merasa tertekan dan hasil kinerja yang dikerjakan oleh bawahan tidak akan maksimal, dikarenakan bekerja di bawah tekanan dan suasana kerja yang buruk.

Hasil penelitian juga memberi fakta bahwa komunikasi yang baik antara sesama pustakawan tidak selalu harus berbahasa baku yang baik dan benar seperti yang terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Akan tetapi, terasa lebih santai dan nyaman jika berkomunikasi menggunakan bahasa daerah atau juga memakai logat bahasa daerah. Namun konsep ini tidak selalu bisa dipakai pada seluruh tempat. Sebab harus memenuhi syarat seperti, karyawan yang ada di dalam satu organisasi harus memiliki rata-rata bersuku yang sama. Inilah yang dilakukan oleh pustakawan UIN Suska Riau, dan dengan begitu komunikasi akan kondusif. Sementara jika berkomunikasi dengan pengunjung seorang

pustakawan akan menggunakan bahasa formal yang terkesan sopan, ramah, dan tamah. Bukan tanpa alasan, ini dilakukan sesuai dengan standar prosedur operasional. Sehingga komunikasi yang baik dan tepat mencipta lingkungan kinerja yang kondusif yang membangun dan nyaman.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dari hasil observasi tadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan UIN Suska Riau adalah perpustakaan tingkat perguruan tinggi. Koleksi pustaka yang ada banyak dan beragam, mulai dari jenis koleksi buku sampai dengan majalah. Komunikasi yang dilakukan oleh para tenaga pustakawan sudah baik dan tepat. Begitu juga pimpinannya melakukan komunikasi dengan tepat dan berwibawa. Kinerja yang dilaksanakan juga sudah baik dan memuaskan. Karena penilaian kinerja pada perpustakaan banyak pada pelayanan pengunjung, jadi sangat berkaitan erat dengan komunikasi. Pustakawan melakukan kinerja yang bagus dan baik dengan komunikasi yang ramah tamah, dan sopan santun.

### **Saran**

Untuk penyesuaian penggunaan bahasa daerah sebagai perekat dan menguatkan kerja sama tim dan membangun komunikasi yang kondusif antar staf perlu dilakukan kajian lebih luas dan lanjut untuk mengetahui apakah benar atau tidak di tempat perpustakaan lain bisa diterapkan seperti yang dilakukan oleh pustakawan UIN Suska Riau. Untuk penilaian kinerja secara menyeluruh diperlukan penelitian lebih lanjut dan mendalam.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dalimunthe, S. F. (2016). Manajemen Konflik dalam Organisasi. *Jurnal BAHAS*, 27(1).  
<https://doi.org/10.24114/BHS.V27I1.5657>
- Eriyanti, E., Arafat, Y., & Eddy, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 2998–3004. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1332>
- Furqon, M. A. (2018). Pendekatan Konsep: Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasi. *Jurnal Makro Manajemen*, 2(2).  
[http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal\\_makro\\_manajemen/article/view/270](http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal_makro_manajemen/article/view/270)
- Garepobeka, R. M. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. CV. Andi Offset.
- Gupron, G. (2019). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi (Studi Pada Biro Pengelolaan Barang Milik Daerah Setda Provinsi

- Jambi). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4(1), 72–81.  
<https://doi.org/10.33087/JMAS.V4I1.73>
- Julianto, B., Yunara, T., & Carnarez, A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691. <https://doi.org/10.31933/JIMT.V2I5.592>
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi Model Laswell dan Stimulus-Organism-Response dalam Mewujudkan Pembelajaran Menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60–68. <https://doi.org/10.32585/JKP.V2I1.65>
- Lawasi, E. S., Triatmanto, B., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Malang, M. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 47–57. <https://doi.org/10.26905/Jmdk.V5i1.1313>
- Mubarak, A., & Muh Arif, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Sistem Informasi Manajemen Penggajian dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri Tbk KCP Sungguminasa). *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 257–265. <https://doi.org/10.37531/MIRAI.V7I1.1943>
- Nugroho, S. (2019). Kontribusi Komunikasi dan Keterampilan Manajemen Konflik Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 7(1), 17–25. <https://doi.org/10.21831/JPPFA.V7I1.24774>
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian Tentang Efektivitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90–95. <https://doi.org/10.10358/JK.V3I1.253>
- Pratiwi, D., Fauzi, A., Febrianti, B., Noviyanti, D., Permatasari, E., & Rahmah, N. (2023). Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 561–570. <https://doi.org/10.31933/JEMSI.V4I3.1325>
- Rialmi, Z., & Morsen, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221–227. <https://doi.org/10.32493/JJSDM.V3I2.3940>
- Rifai'i, A. (2019). Pengaruh Komunikasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomedia*, 8(1), 1689–1699.
- Silviani, I. (2019). *Komunikasi Organisasi*. PT Scopindo Media Pustaka.
- Suriyana, N. (2020). Determinasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai: Motivasi,

Komunikasi, Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(1), 389–412. <https://doi.org/10.38035/JMPIS.V2I1.558>

Tya Astuti, D. (2021). Model Kinerja Karyawan: Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kompetensi (Pendekatan Konsep Manajemen Strategik). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 605–618. <https://doi.org/10.31933/Jemsi.V2i5.587>