

Strategi komunikasi internal dalam pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Samsul Huda

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Indonesia

Dewi Ratnawati

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Indonesia

ABSTRACT

Library management is inseparable from the obstacles and problems that occur. For this reason, an internal communication strategy is needed in managing the library of State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung. The purpose of this study is to describe the internal communication strategy in library management of State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung. The research used qualitative methods. The result of the research include four factors, first the communication is done by openness. Second, communication is done in a family way. Third, communication is done by equalizing social status. Fourth, communication carried out because of responsibility. The result of this research are expected to be able to contribute to science, especially in the field of library management and provide benefits for researchers. Furthermore, as a reference material for scientific work that has a focus there with this research.

Keyword: strategy, internal communication, and library management

ABSTRAK

Pengelolaan perpustakaan tidak terlepas dari hambatan dan masalah yang terjadi. Untuk itu, dibutuhkan adanya strategi komunikasi internal dalam pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan strategi komunikasi internal dalam pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kualitatif. Hasil penelitian meliputi empat faktor, yaitu Pertama. Komunikasi yang dilakukan dengan cara keterbukaan. Kedua. Komunikasi yang dilakukan dengan cara kekeluargaan. Ketiga. Komunikasi yang dilakukan dengan cara menyetarakan status sosial. Keempat. Komunikasi yang dilakukan karena tanggungjawab. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pengelolaan keperpustakaan dan memberikan manfaat bagi peneliti. Selanjutnya, sebagai bahan referensi untuk karya ilmiah yang memiliki fokus yang sama dengan penelitian ini.

Kata kunci: Strategi, Komunikasi Internal, dan Pengelolaan Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah, Tuhan Yang Maha Esa dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan makhluk Tuhan lainnya. Manusia juga diciptakan sebagai makhluk multidimensional, memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Karena itu manusia disebut sebagai makhluk yang unit, yang memiliki kemampuan sosial sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Di samping itu, semua manusia dengan akal pikirannya mampu mengembangkan kemampuan tertingginya sebagai makhluk ciptaan Tuhan yaitu

memiliki kemampuan spiritual, sehingga manusia di samping sebagai makhluk individual, makhluk sosial, juga sebagai makhluk spiritual (Bungin, 2007).

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu bergantung terhadap kelompoknya. Meskipun manusia termasuk makhluk yang memiliki ciri individual, tetapi dalam menjalani kehidupan di dalam keluarga maupun di masyarakat manusia tidak lepas dari ketergantungan terhadap manusia lainnya. Manusia dalam menjalani kehidupan sebagai makhluk sosial membutuhkan adanya interaksi sosial dengan manusia lainnya. Interaksi sosial itu dapat terbentuk dengan melalui komunikasi. Karena komunikasi salah satu alat utama untuk mengungkapkan maksud yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan ketika berinteraksi di dalam lingkungan keluarga maupun di lingkungan masyarakat.

Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan si pemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal (Usman, 2007).

Komunikasi alat utama dalam berinteraksi dengan orang lain. Tanpa adanya komunikasi tidak akan terbentuk hubungan sosial baik dalam lingkungan kecil maupun lingkungan besar. Peran komunikasi dalam kehidupan sebagai jantung utama untuk menyapaikan segala sesuatu yang tersimpan di dalam pikiran dan diucapkan dengan kata-kata. Selain itu, komunikasi berfungsi mempererat hubungan individu dengan individu lainnya. Melalui ucapan, symbol, gerak, dan isyarat.

Harold D. Lasswell dalam buku Hafied mengatakan bahwa fungsi komunikasi antara lain (1) manusia dapat mengontrol lingkungannya, (2) beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada, serta (3) melakukan tranformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya sebagaimana dikemukakan pada Bab Pendahuluan buku ini. (Cangara, 2014).

Beberapa fungsi komunikasi di atas menggambarkan bahwa, manusia menjalani kehidupan tidak dapat terlepas dari komunikasi. Karena tanpa komunikasi interaksi sosial tidak akan terbentuk, baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Tiga komunikasi tersebut sering terjadi di dalam suatu kelompok. Baik itu kelompok kecil maupun kelompok besar. Salah satu contoh kelompok dalam mengembangkan komunikasi interaksi sosial adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan pusat peletakan buku-buku, baik buku tentang pendidikan, sosial, budaya, dan agama. Selain itu, di dalam perpustakaan terdapat organisasi yang bertugas untuk mengelola perpustakaan tersebut. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi perpustakaan tidak lepas dari interaksi dengan pembaca yang selalu hadir untuk menikmati buku-buku yang ada di perpustakaan tersebut. Komunikasi itu terjadi sebagai salah satu faktor untuk mengelola perpustakaan agar sesuai dengan visi dan misi serta minat para konsumen literasi. Meskipun komunikasi di dalam organisasi yang ada di dalam perpustakaan menjadi salah satu faktor utama pengelolaan perpustakaan, hal ini tidak menjamin bahwa komunikasi yang terjadi tidak dapat memunculkan rintangan dan hambatan dalam pengelolaan perpustakaan. Hambatan dan rintangan yang terjadi di dalam suatu organisasi yang ada di perpustakaan dipicu oleh kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Beberapa gangguan dan rintangan berkomunikasi antara lain:

1. *Gangguan Teknis*

Gangguan teknis terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (*channel noise*).

2. *Gangguan Semantik dan Psikologis*

Gangguan semantik sering terjadi karena:

- a. Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- b. Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- c. Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
- d. Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan (Cangara, 2014).

Gangguan teknis sering terjadi apabila informasi yang disampaikan tidak semuanya diterima oleh komunikan sebab alat yang digunakan dalam penyampaian informasi mengalami kerusakan atau daya fungsinya telah berkurang. Sedangkan gangguan semantik dan psikologi terjadi karena perbedaan bahasa yang digunakan, bahasa yang digunakan tidak sesuai dengan strata orang yang ajak berkomunikasi, serta kesalahpahaman terhadap bahasa yang digunakan.

3. *Rintangan Status*

Rintangan status ialah rintangan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior atau atasan dan bawahan. Perbedaan seperti ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat pada atasannya, atau rakyat pada raja yang memimpinnya.

4. *Rintangan Kerangka Berpikir*

Rintangan kerangka berpikir ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. (Cangara, 2014).

Penjelasan di atas merupakan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam berkomunikasi. Untuk mencegah terjadinya faktor penghambat dalam berkomunikasi dibutuhkan adanya strategi komunikasi dalam suatu kelompok atau organisasi tertentu. Sehingga tujuan dari organisasi yang bersangkutan dapat dicapai sesuai dengan visi dan misi.

Salah satu organisasi yang menjadikan komunikasi sebagai peran utama dalam pengelolaan organisasinya ialah Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung merupakan perpustakaan yang menyediakan sumber belajar bagi mahasiswa dan para dosen untuk memudahkan dalam proses belajar mengajar. Selain menyediakan sumber belajar, pihak perpustakaan juga memberikan pelayanan yang maksimal untuk para pengunjungnya. Mulai dari penataan rak buku, sumber belajar yang tersedia, kebersihan ruangan, dan pelayanan jasa para petugas yang ada di perpustakaan. Pelayanan itu memang sengaja diberikan kepada para pengunjung, baik itu mahasiswa maupun para dosen agar kenyamanan dan kepercayaan mereka tidak berubah haluan dan menjadikan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung sebagai tempat utama untuk memilah milah sumber belajar yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul, "Strategi Komunikasi Internal Dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung".

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. (Ghony, M. DJunaidi dan Almanshur, Fauzan, 2013). Pendekatan dengan menggunakan penelitian kualitatif lebih menekankan pada analisis dari proses berfikir induktif. Penelitian kualitatif bukan penelitian yang bertujuan untuk membuktikan teori, melainkan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan penemuan-penemuan baru atau teori baru. Teori baru tersebut kemudian disumbangkan sebagai pengetahuan baru bagi para pembaca maupun bagi peneliti selanjutnya.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan ialah jenis penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan, peneliti langsung terjun di lokasi penelitian untuk menginput data-data penelitiannya. Selain itu, peneliti juga menjadi instrumen dalam penelitiannya, sehingga data yang diperoleh peneliti terjamin kemurniaannya. Sugiyono memaparkan dalam bukunya bahwa:

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus "divalidasi" seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. (Sugiyono, 2016).

Validitas instrumen dilakukan oleh peneliti itu sendiri. Dengan menggunakan pengukuran pemahaman tentang penelitian kualitatif. Selain itu, tentang wawasan peneliti terhadap lokasi yang akan diteliti dan yang terakhir dengan menggunakan evaluasi secara kognitif, afektif, serta psikomotorik yang dimiliki oleh peneliti dalam mengkaji penelitiannya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu faktor utama untuk mendapatkan data primer dan skunder dalam penelitian. Lokasi penelitian kualitatif dilaksanakan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Pemilihan lokasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Tulungagung karena peneliti melihat bahwa banyak sekali hal-hal yang unik dalam pelayanan dan pengelolaan di perpustakaan tersebut.

3. Sumber Data

Data merupakan salah satu faktor utama dalam penelitian kualitatif. Karena tanpa adanya data, penelitian yang dilakukan akan sia-sia. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ada dua, yaitu data primer dan sekunder. Bungin Burhan dalam buku karya Abdul Manab mengatakan bahwa:

Data primer yaitu "data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan". Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data maupun oleh pihak lain atau data pendukung yang sangat diperlukan dalam penelitian ini, diperoleh dengan cara melakukan pencatatan terhadap dokumen-dokumen, misalnya Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, tulisan maupun artikel-artikel yang berkaitan dengan sistem sekolah. (Manab, 2015).

Data primer dan sekunder dalam penelitian kualitatif Strategi Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung diambil dari hasil wawancara dan observasi. Pengambilan data primer dari hasil wawancara dan observasi dilakukan analisis terlebih dahulu dan data disajikan dalam bentuk deskriptif.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara tak terstruktur

Dalam wawancara tidak terstruktur, sifat wawancara adalah informal. Wawancara tidak terstruktur merupakan kebalikan wawancara terstruktur. Dalam wawancara tidak terstruktur tidak ada pedoman apapun. Wawancara tidak terstruktur dimulai dengan mengeksplorasi suatu topik umum bersama-sama dengan partisipan. Partisipan diberi kebebasan seluas-luasnya untuk mengungkapkan apapun yang berkaitan dengan topik wawancara. Pewawancara tidak memerlukan daftar pertanyaan yang menuntun arah wawancara. Meskipun demikian, pewawancara harus memiliki tujuan dan topik wawancara yang jelas sehingga isi wawancara tidak terlalu jauh menyimpang. (Sarosa, 2012).

Informan dalam wawancara penelitian kualitatif Strategi Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung ialah mahasiswa, pegawai perpustakaan, dan kepala perpustakaan. Wawancara ini dilakukan agar mendapatkan data yang benar-benar valid dan reliabilitas serta tanpa ada rekayasa dalam penelitian tersebut.

b. Observasi Partisipasi Pasif

Para pengamat yang terlibat di dalam partisipasi hadir pada saat tampilan tindakan tetapi tidak berpartisipasi atau berinteraksi dengan orang-orang lain pada ukuran tertentu. Tentang segala hal yang perlu dilakukan ialah mendapatkan suatu "paska observasi" dari mana untuk mengamati dan merekam apa yang sedang berlangsung. Jika partisipan pasif menduduki peranan di dalam situasi sosial, itu hanya merupakan "orang yang berdiri di dekatnya", "penonton atau pemerhati", atau "orang yang luntang-lantung". Misalnya, observasi terhadap suasana dan perilaku (interaksi) pedagang dan pembeli pada saat melakukan tawar-menawar jual beli di pasar. Pengamat mengambil posisi di dekat mereka atau jalan-jalan di sekitarnya sambil mendengarkan pembicaraannya, melihat raut muka atau penampilan fisiknya dan wujud barang-barang yang ditawarkan sambil lalu melakukan pertanyaan-pertanyaan tertentu baik pada pembeli atau pada penjual. (Ahmadi, 2005).

Observasi partisipasi pasif digunakan untuk memperoleh data penelitian mengenai Strategi Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Observasi yang dilakukan ini tidak memperlihatkan kepada obyek yang diteliti bahwa peneliti sedang meneliti segala aktifitas yang dilakukan oleh obyek yang diteliti. Kehadiran peneliti seperti para pengunjung perpustakaan yang ingin menikmati fasilitas yang tersedia di perpustakaan tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan sejak awal masuk ke lokasi penelitian sampai hari terakhir penelitian. Analisis dilakukan untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat dan terbukti validitasnya. Menurut Seiddel dalam bukunya Moleong tentang analisis data kualitatif, yaitu:

Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri. Mengumpulkan memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeks. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum. (J. Moleong, 2012).

Analisis dilakukan dengan menapung data-data. Kemudian kumpulan data tersebut dipilah-pilah dengan membuang data yang bersifat sampah. Selanjutnya setelah data dipilah-pilah dan disajikan baru menarik kesimpulan. Mengumpulkan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, membuahkan hasil berupa penemuan-penemuan teori baru.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan saat peneliti mengumpulkan data dan data yang didapat tersebut benar-benar terbukti jenuh. Berikut ini beberapa teknik pengecekan keabsahan data, yaitu:

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. (Sugiyono, 2016). Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk mendapatkan data yang benar-benar valid. Data tersebut dikatakan valid dan kredibilitas apabila hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen yang didapat hasilnya sama dan dilakukan beberapa kali tetap sama. Sehingga data tersebut benar-benar menjadi data jenuh.

b. Ketekunan atau keajegan pengamatan

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. (Ghony, M. DJunaidi dan Almanshur, Fauzan, 2013). Keajegan pengamatan dilakukan oleh peneliti secara terus menerus agar data yang didapat benar-benar menjadi data jenuh. Dengan pengamatan yang dilakukan secara konsisten akan mendapat data yang benar-benar valid.

HASIL PENELITIAN

Peneliti menemukan beberapa penemuan dari hasil penelitian dengan judul Strategi Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, diantaranya yaitu:

1. *Komunikasi yang dilakukan dengan cara keterbukaan.*

Komunikasi yang dilakukan dengan keterbukaan tidak hanya berlaku untuk semua tim yang mengelolah perpustakaan tetapi juga kepada seluruh pengunjung Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Beberapa komunikasi keterbukaan itu antara lain, komunikasi mahasiswa dengan tim pengelolaan perpustakaan. Dalam komunikasi ini, tim pengelolaan perpustakaan menerima segala keluhan mahasiswa atau pengunjung mulai dari terbatas referensi yang dicari, jasa pelayanan, dan terbatasnya ruang membaca. Tanggapan yang diberikan tim pengelolaan perpustakaan terhadap keluhan para pengunjung yaitu dengan teknik keterampilan sosial. Nur Efendi dalam bukunya mengatakan:

Keterampilan sosial adalah menanggapi emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah serta menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim. (Efendi, 2015).

Keterampilan sosial merupakan salah satu alternatif untuk menampung atau menerima keluhan dari para pengunjung terhadap pelayanan dan kelengkapan sumber belajar yang tersedia di dalam perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Selain itu, keterampilan sosial dibangun atas dasar interaksi sosial. Karena tanpa adanya interaksi sosial dalam berkomunikasi, keterampilan sosial mustahil dapat terbentuk. Apalagi komunikasi yang dilakukan merupakan komunikasi keterbukaan antara pengunjung dengan para pegawai atau petugas pelayanan yang ada di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Interaksi sosial adalah saling hubungan antara dua atau lebih individu di mana tingkah laku yang satu mempengaruhi dan mengubah tingkah laku yang lain, dan sebaliknya. Dalam interaksi sosial, saling pengaruh atau saling mengubah tingkah laku antarmanusia itu merupakan kelangsungan yang kompleks. (Gerungan, 2004).

Komunikasi yang dilakukan dengan cara keterbukaan tidak lepas dari interaksi sosial. Baik interaksi sosial dengan tim pengelolanya maupun dengan para pengunjung perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Terjadinya interaksi disebabkan adanya pesan atau komunikasi yang akan disampaikan oleh informan kepada komunikan baik dalam bentuk keluhan, motivasi, masukan tentang pengelolaan perpustakaan, dan lain-lain.

Hubungan interpersonal tidaklah bersifat statis, tetapi selalu berubah. Untuk memelihara memperteguh hubungan interpersonal, perubahan memerlukan tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan (*equilibrium*). Ada empat faktor yang amat penting dalam memelihara keseimbangan ini: keakraban, control, respons yang tepat, dan nada emosional yang tepat. (Rakhmat, 2011).

Keempat faktor di atas, merupakan peneguhan dalam hubungan antara pengunjung dengan tim pengelolaan perpustakaan dan antara personal yang ada di dalam tim pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Dengan adanya keempat faktor tersebut, untuk mengkokohkan hubungan dan kepercayaan para pengunjung terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

2. *Komunikasi yang dilakukan dengan cara kekeluargaan.*

Temuan peneliti terhadap komunikasi yang dilakukan dengan kekeluargaan terlihat dari hubungan interaksi antara para personil yang ada di dalam tim pengelolaan perpustakaan, antara pengunjung dengan petugas yang memberikan pelayanan, dan antara petugas dengan *cleaning service* yang ada di dalam Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. komunikasi tersebut terjalin secara informal. Sehingga keakraban hubungan interaksi dapat terjalin dengan rasa nyaman tanpa ada kecanggungan dan jarak yang membatasi.

Suharsimi mengatakan di dalam bukunya tentang komunikasi informal, yaitu: semua pemindahan gagasan atau ide yang dilakukan melalui jalur yang tidak direncanakan terlebih dahulu. Komunikasi informal kadang mempunyai keuntungan antara lain yaitu : Penyebaran informasi dapat langsung kepada tujuannya karena tidak usah melalui prosedur tertentu. Tidak mengenal batas-batas organisasi sehingga lebih fleksibel. Komunikasi berlangsung dalam suasana yang akrab, dengan lebih banyak penjelasan yang rinci yang akhirnya bermanfaat bagi kelancaran komunikasi formal. Tidak mengenal batas waktu, artinya dapat dilakukan sewaktu-waktu (tidak mengenal hari libur). (Arikunto, Suharsimi dan Lia, Yuliana, 200).

Komunikasi yang dilakukan secara kekeluargaan tidak lepas dari faktor motivasi. Karena dengan adanya motivasi timbal balik, komunikasi yang berlangsung terasa akrab dan tanpa ada batasan yang membatasi komunikasi tersebut. Untuk itu, para pegawai pengelola perpustakaan harus pandai-pandai dalam memberikan masukan atau motivasi kepada pegawai lainnya yang tidak memiliki semangat dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung atau lalai terhadap tanggung jawabnya. Sehingga, motivasi yang diberikan memberikan manfaat dalam menjalin hubungan sosial dalam memikul tanggung jawab.

Wirawan dalam bukunya mengatakan bahwa, faktor motivasi adalah faktor yang mendorong dan mengarahkan tindakan. Faktor motivasi inilah yang terpenting dalam hubungan interpersonal. (Sarwono, 2013). Motivasi menjadi faktor untuk berkomunikasi secara kekeluargaan. Karena cerminan dari komunikasi yang dilakukan secara kekeluargaan menimbulkan timbal balik positif antara informan dan komunikan. Timbal balik positif itu bisa berupa saling mengingatkan, memberikan dukungan, memberikan masukan yang menghidupkan semangat etos kerja, memberikan kenyamanan dan kepuasan jawaban yang diberikan petugas pelayanan kepada pengunjung yang mengajukan keluhan, dan meningkatkan semangat pengunjung dalam menggunakan fasilitas dan pelayanan yang ada di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

3. *Komunikasi yang dilakukan dengan cara menyetarakan status sosial.*

Temuan peneliti terhadap komunikasi yang dilakukan dengan menyetarakan status sosial terlihat dari hubungan interaksi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan para bawahannya, Hubungan interaksi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan pengunjung, dan hubungan interaksi yang dilakukan oleh petugas pelayanan dengan pengunjung Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Karakter terakhir yang penting bagi pemimpin adalah kemampuan bersosialisasi. Kemampuan bersosialisasi adalah kecenderungan pemimpin untuk mencari hubungan sosial yang menyenangkan. Pemimpin yang menunjukkan kemampuan bersosialisasi bersifat ramah, terbuka, sopan, peka, dan diplomatis. Mereka peka terhadap kebutuhan orang lain dan menunjukkan kepedulian untuk kesejahteraan mereka. Pemimpin yang sosial memiliki keterampilan antarpribadi dan menciptakan hubungan yang kooperatif dengan pengikut mereka. (Northouse, 2013).

Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan dalam bersosialisasi baik dengan para pengunjung maupun dengan bawahnya. Kemampuan bersosialisasi membawa dampak dalam membangun hubungan interaksi sosial. Sehingga, perbedaan strata atau status tidak menjadi pertimbangan untuk bersosialisasi dengan personal yang ada di dalam perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Komunikasi berjalan selanyaknya berkomunikasi dengan teman sejawat tanpa ada batas atau jarak yang menghalanginya. Komunikasi tersebut terjadi karena adanya sifat kebersamaan. Marhaeni Fajar mengatakan dalam bukunya tentang sifat kebersamaan dalam berkomunikasi bahwa:

Seseorang bisa meningkatkan efektivitas komunikasi antar pribadi dengan orang lain bila ia bisa membawa ras kebersamaan. Orang dengan sifat ini, akan memperhatikan dan merasakan kepentingan orang lain. Sikap kebersamaan ini dikomunikasikan baik secara verbal maupun non verbal. (Fajar, 2009).

Kebersamaan merupakan kunci keberhasilan. Oleh karena itu, ketergantungan antar personal dalam mengelola perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung sangatlah penting. Karena berhasil atau tidak berhasil dalam pengelolaan perpustakaan tergantung dari kekompakan dan kebersamaan dalam memikul tanggung jawab. Untuk itu, kebersamaan harus benar-benar dipelihara dan dilestarikan sehingga, dapat menciptakan iklim solidaritas yang tinggi.

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

Artinya, "Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran." (Q.S. Al-'Asr: ayat, 3). (Perumus, 2007).

Sesuai dengan firman Allah di atas, membangun kesetaran dan kebersamaan dalam mengelola perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Kesetaran dan kebersamaan itu dibangun dengan tujuan mencapai keberhasilan bersama. Untuk itu, perlu adanya jiwa kepedulian dari setiap individu atau personal yang ada di dalam perpustakaan. Jiwa kepedulian itu juga harus ditanamkan dalam pribadi pengunjung. Sehingga, komunikasi antara pengunjung dengan para personil yang mengelola perpustakaan tidak ada jarak pembatas dan masih dalam batas-batas norma berperilaku.

4. Komunikasi yang dilakukan karena tanggungjawab.

Hasil temuan peneliti terhadap komunikasi yang dilakukan karena tanggungjawab terlihat dari interaksi antara kepala perpustakaan dengan bawahannya maupun dengan mahasiswa. Komunikasi tersebut berupa pengumuman, teguran, anjuran dan motivasi. Komunikasi tersebut menggunakan komunikasi formal. Dengan tujuan, agar seluruh personil yang ada di dalam tim Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya serta agar seluruh pengunjung dapat mengikuti prosedur yang sudah ditentukan sesuai dengan tata tertib yang disepakati oleh tim pengelolaan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Dalam organisasi terdapat dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur pertama dalam suatu organisasi, yaitu keberadaan pemimpin sebagai atasan dan bawahan sebagai pegawai. Kedua belah pihak saling membutuhkan dan tidak dapat dipisah keberadaannya. Untuk itulah perlu adanya penilaian terhadap kinerja bawahan dan bawahan mempunyai penilaian terhadap atasannya, apakah pimpinannya merupakan pribadi yang dapat dicontoh sebagai teladan atau orang yang mampu

memberikan motivasi kepada bawahannya untuk bekerja lebih baik, maupun mengembangkan bawahannya sesuai dengan kemampuannya. Dengan demikian, pimpinan orang yang bertanggung jawab dan mampu mengatasi berbagai kesulitan dalam organisasi. (Rivai, 2007).

Seorang pemimpin dalam pengelolaan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung wajib memberikan motivasi, pengarahan, dan penilaian terhadap karyawannya dengan menggunakan komunikasi yang dapat dipahami oleh bawahannya. Komunikasi yang mudah dipahami, yaitu komunikasi yang disampaikan dengan jelas dan tegas serta pesan yang sampaikan itu mengandung unsur tanggung jawab yang harus dipatuhi oleh bawahannya. Sehingga, dapat terpelihara sumber daya pegawai dalam meningkatkan kualitas kerjanya di dalam perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Penampilan pemeliharaan sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan kelompok kerja atau organisasi. Keberhasilan kelompok kerja adalah tercapainya suatu tingkat tertinggi penampilan kerja dan pemeliharaan sumber daya manusia dalam suatu waktu. (Wahjosumidjo, 2007). Untuk itu, perlu adanya kerjasama dalam satu tim. Tidak hanya kepemimpinan yang memberikan pesan untuk menilai kinerja bawahannya, bawahannya juga berhak memberikan penilaian dan masukan kepada atasannya jika melakukan kekeliruan dalam membeban tanggung jawab dengan menggunakan komunikasi yang dapat memberikan pesan membangun terhadap penerimanya.

Norma adalah kesepakatan bersama. Biasanya norma lebih banyak menyangkut baik-buruk atau indah-jelek dari pada benar salah. Kalaupun menyangkut benar salah, kebenaran yang dimaksud adalah kebenaran relatif, bukan kebenaran objektif (berkendaraan disisi kiri jalan adalah benar di Indonesia dan Inggris, tetapi tidak benar di Amerika dan Belanda). Karena merupakan kesepakatan sifat norma adalah subjektif, tidak selalu terikat pada kondisi objektif dan dapat berubah-ubah sesuai dengan perubahan kesepakatan itu sendiri. (Sarwono, 2005).

Peraturan atau tata tertib yang berlaku di dalam perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung merupakan kesepakatan bersama yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai perpustakaan dan seluruh para pengunjung. Peraturan tersebut diterapkan untuk menjaga ketertiban serta hal-hal yang tidak diinginkan di dalam perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Oleh karena itu, etika dalam berkomunikasi berperan penting. Gufron dalam bukunya mengatakan bahwa:

Persoalan etika yang potensial selalu melekat dalam setiap bentuk komunikasi antara lisan sehingga komunikasi dinilai sangat berpengaruh terhadap manusia lain sehingga seorang komunikator secara sadar memilih cara-cara berkomunikasi guna mencapai tujuan yang diinginkannya. Tujuan bisa berupa menyampaikan informasi, memengaruhi orang lain, meningkatkan pemahaman seseorang, atau mengubah tingkah laku orang. (Gufron, Moh. dan Rohmawati, 2016).

Penjelasan di atas dapat menjadi solusi baru dalam berkomunikasi. Karena dengan adanya komunikasi yang dilakukan dengan tanggungjawab dan memperhatikan adanya etika berkomunikasi, hal ini dapat menjadikan salah satu faktor penunjang dalam pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung lebih baik lagi dan dapat bersaing dalam golbalisasi pendidikan.

KESIMPULAN

Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung tidak lepas dari komunikasi. Hasil dari penelitian, peneliti menemukan empat strategi komunikasi internal dalam pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, *Pertama*. Komunikasi yang dilakukan dengan cara keterbukaan. *Kedua*. Komunikasi yang dilakukan dengan cara kekeluargaan. *Ketiga*. Komunikasi yang dilakukan dengan cara menyetarakan status sosial. *Keempat*. Komunikasi yang dilakukan karena tanggungjawab. Dari keempat penemuan tentang strategi komunikasi internal dalam pengelolaan perpustakaan, menjadi faktor utama untuk memecahkan segala permasalahan atau kendala yang terdapat di dalam pengelolaan perpustakaan. Sehingga, dengan adanya strategi

komunikasi internal, setiap hambatan dan permasalahan dalam pengelolaan perpustakaan dapat teratasi dan pengelolaannya sesuai dengan visi dan misi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

Penerapatan strategi komunikasi internal memerlukan adanya kesiapan psikologis semua personil yang bersangkutan. Karena psikologis seseorang sangat mempengaruhi suasana komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Untuk itu, perlu adanya penanam sikap toleransi dan terbuka dalam menerapkan Strategi Komunikasi Internal Dalam Pengelolaan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Sikap toleransi dan demokrasi itu dapat tergambarkan dari kesiapan personil dalam menerima perubahan demi kemajuan dan kesuksesan organisasi yang dikelolanya. Oleh karena itu, penanaman sikap toleransi dan demokrasi tidak hanya dimiliki oleh kepala perpustakaan saja, melainkan semua tim pengelolaan dan para pengunjung harus memiliki kedua sikap tersebut. Sehingga, penerapan strategi komunikasi internal sesuai dengan visi dan misi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung serta dapat mengikuti perubahan sesuai dengan globalisasi pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2005. *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Arikunto, Suharsimi dan Yuliana, Lia. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- A, W. Gerungan. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta : Kencana.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Djunaidi, M. Ghony dan Almanshur, Fauzan. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Efendi, Nur. 2015. *Islamic Educational Leadership: Memahami Integrasi Konsep Kepemimpinan di Lembaga Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gufron Moh. dan Rohmawati. 2016. *Komunikasi Pendidikan*. Yogyakarta: Kalimedia.
- G, Peter Northouse. 2013. *Leadership: Theory and Practice, 6 Edition*. *Kepemimpinan: Teori dan Praktik, Edisi Keenam*), terj. Ati Cahayani. Jakarta Barat: Indeks.
- J, Lexy. Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manab, Abdul. 2015. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Perumus, Tim. 2007. *Al-Qur'an Terjemahan Surat Al-'Asr Ayat 3*. Bandung: Syaamil Qur'an.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Rivai, Veithzal. 2007. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Edisi Kedua*. Jakarta: Raja grafindo persada.
- Sarosa, Samiaji. 2012. *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirawan, Sarlito Sarwono. 2005. *Psikologi Sosial: Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- _____. 2013. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.