

**AUDIT KOMUNIKASI DI UNP
(Kasus : Komunikasi Lintas Saluran Antara BAAK dan Puskom
Universitas Negeri Padang)**

Mira Hasti Hasmira

Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
E-mail: mirailyas_04@yahoo.com

Abstrak

This study aims to uncover the causes and solutions to the discrepancy of information from BAAK and Puskom of State University of Padang (UNP). Hence, students often have to revisits both institutions when dealing with an administration problem. In this study, researcher uses the standard form of communication experience to measure communication audit conducted. Measurement standard was chosen because it is considered most appropriate to the communication audit to be conducted. The study found that the causes of the discrepancy of information between BAAK and Puskom UNP are Personal Factors (selective perception, some imprecise phrases) and Organizational Factors (status or position in the organization, prestige). This does not supposed to happen because as a formal organization, UNP have Standard Operational Procedure (SOP) to handle problems concerned with BAAK and Puskom.

Kata kunci : *communication audit, information discrepancy, Puskom UNP, BAAK UNP*

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang menentukan efektivitas komunikasi organisasi adalah masalah aliran informasi dalam organisasi. Organisasi seringkali mengalami hambatan yang serius manakala orang-orang yang ada di dalamnya gagal menyampaikan informasi dengan tepat. Masalah utamanya adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian yang ada dalam organisasi tersebut (Singgih dan Mediana, 2001).

Semua organisasi tidak bisa dipungkiri selalu melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya. Komunikasi ibaratnya “darah” bagi kehidupan organisasi. Tanpa adanya komunikasi maka sebuah lembaga akan mengalami kesulitan-kesulitan dalam pengelolaannya. Pendekatan yang dipakai antara satu organisasi dengan organisasi yang lain sangat variatif dalam menjalankan komunikasi. Bagi perusahaan berskala kecil,

yang hanya memiliki ratusan bahkan ribuan karyawan, penyampaian informasi kepada segenap *stakeholder* merupakan suatu pekerjaan yang rumit dan membutuhkan penanganan serius. Model komunikasi yang diterapkan tidak lagi memadai hanya mengandalkan komunikasi tatap muka (*face to face*) semata, namun masih memerlukan model lain yang lebih sesuai (<http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>).

Penyampaian informasi dalam organisasi dapat melalui saluran-saluran formal dan saluran informal. Saluran komunikasi formal dalam organisasi dapat ditemukan dengan melihat struktur organisasi. Sebuah struktur organisasi bisaanya mencakup hubungan hierarkis antara bagian-bagian yang ada di dalam organisasi. Struktur formal mengandung pola-pola hubungan formal dan tugas-tugas, deskripsi pekerjaan, aturan-aturan formal, kebijakan beroperasi, kompensasi dan imbalan, prosedur-prosedur kerja dan lain-lain. Dalam sebuah hierarki, terdapat arah aliran komunikasi

ke bawah, ke atas, horizontal dan lintas saluran.

Komunikasi lintas saluran muncul dari keinginan anggota organisasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Komunikasi ini mencakup hubungan lateral yang penting bagi komunikasi organisasi yang efektif. Dalam komunikasi lintas saluran ini, melibatkan komunikasi posisional yang diartikan sebagai komunikasi formal dan komunikasi pribadi yang dalam hal ini bisa dinamakan komunikasi informal (Pace, 2001: 173).

Begitupun dengan Universitas Negeri Padang (UNP). Dalam berbagi informasi demi kelancaran organisasinya, UNP juga menggunakan saluran formal dan informal melalui komunikasi lintas saluran. Melalui observasi dan wawancara yang dilakukan dengan 100 orang mahasiswa UNP, ditemukan bahwa sering terjadi kesalahpahaman antara mahasiswa, BAAK (Biro Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan) serta Puskom (Pusat Komputer) UNP yang mengelola sistem komputerisasi untuk keseluruhan administrasi di UNP. Mahasiswa di *ping pong* dari BAAK ke Puskom atau dari Puskom kembali lagi ke BAAK. Dari 100 orang mahasiswa yang di wawancarai tersebut, ditemukan masalah-masalah yang mereka temui ketika harus berurusan dengan BAAK dan Puskom UNP sebagai berikut:

Tabel 1. Masalah mahasiswa dengan BAAK dan Puskom UNP

Jenis Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa
Komplain nilai	43
Historis nilai	11
Pengurusan wisuda	23
Tidak puas dengan pelayanan	23
Jumlah	100

Hal lain juga terjadi seperti terjadi ketidaksamaan tanggal untuk pendaftaran wisuda tunda mahasiswa periode Juni 2011. Informasi dari BAAK pendaftaran akan ditutup tanggal 28 Februari 2011. Untuk itu, mahasiswa memerlukan *histories* nilai, yang hanya bisa di dapatkan di Puskom. Akan tetapi, ketika mahasiswa datang ke Puskom, mereka mendapat informasi dengan nada *sedikit tinggi*, bahwa *histories* nilai baru bisa diambil nanti

setelah wisuda Maret 2011 dengan alasan sibuk. Mahasiswa dibuat seperti *bola* karena ketika kembali ke BAAK, pihak BAAK tidak mau tahu, dengan alasan itu tanggal terakhir, mahasiswa yang bersangkutan harus kembali membayar SPP. Hal ini ditambah dengan jawaban "*bisaalah orang Puskom*". Ketika hal ini dilaporkan ke jurusan, pejabat jurusan tidak bisa berbuat apa-apa karena kejadian seperti diluar kewenangan mereka dan *sedikit malas* berurusan dengan pihak Puskom dengan alasan sering dilayani tidak dengan menyenangkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melihat perlunya dilakukan audit komunikasi terutama terkait dengan komunikasi lintas saluran antara BAAK dan Puskom UNP. Audit komunikasi merupakan suatu kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Konsep audit komunikasi sebagaimana ditawarkan Gerald Goldhaber adalah "pemeriksaan diagnosis yang dapat memberikan informasi dini untuk mencegah kehancuran dari kesehatan organisasi yang lebih besar". Audit komunikasi ini bisa dilakukan pada hal-hal yang terkait dengan proses penyampaian pesan, gaya komunikasi, keterbukaan dan kejujuran, partisipasi anggota organisasi, *reward and punishment*, umpan balik bawahan, media komunikasi, bahkan model komunikasi yang diterapkan antara atasan dengan bawahan (Hardjana, 2000).

Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba mengevaluasi serta menganalisis beberapa indikator tersebut, yaitu proses penyampaian pesan dan gaya komunikasi yang digunakan untuk mengetahui apa penyebab serta solusi yang ditawarkan untuk menyelesaikan problem yang terkait permasalahan yang telah diuraikan di atas. Di samping itu, melalui audit komunikasi bisa diketahui efektivitas bentuk serta media komunikasi yang telah dipergunakan seorang pimpinan lembaga dengan indikator sejauh mana bawahan bisa memahami sebuah pesan serta memberikan respons balik. Bukan sebaliknya, menjadikan komunikasi sekadar instrumen untuk mengukuhkan kekuasaan yang sedang digenggamnya demi memenuhi segala keinginan melalui pesan-pesan komunikasi yang penuh tekanan serta ancaman.

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah

penelitian oleh Hera Elrica Sutanto, yang berjudul “Audit Komunikasi tentang Kepuasan Komunikasi Organisasi di Kantor Pusat Honda-Surabaya”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa pimpinan Honda menyadari bahwa komunikasi tidak penting dalam perusahaan mereka. Penelitian lain adalah sebuah skripsi di Universitas Kristen Petra “Pengalaman Komunikasi Direktorat Sumber Daya Manusia dan Direktorat Produksi PT Pembangunan Jawa-Bali Surabaya dalam *Downward Communication*” (Digital Collections/jiunkpe/s1/ikom/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-51403046-8837-rumah_sakit-chapter2.pdf). Penelitian lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Endira Paramita (2010), yang berjudul “Audit Kinerja Komunikasi Organisasi Biro Humas Sekretariat Negara RI” (<http://eprints.undip.ac.id/23907/>). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja komunikasi organisasi pada Biro Humas terbilang kurang efektif. Berdasarkan audit komunikasi yang telah dilakukan terhadap 6 aspek penelitian yaitu komunikasi, peran-peran dan fungsi masing-masing anggota kelompok, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan kelompok, norma-norma kelompok, kepemimpinan dan kewenangan serta kerjasama kelompok. Penelitian lain dilakukan oleh Neneng Tresnaningsih (2005), yang berjudul “Pelaksanaan sistem komunikasi internal organisasi: kasus audit komunikasi Balitbang Depdiknas” (<http://eprints.ui.ac.id/15292/>).

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, peneliti belum menemukan penelitian tentang audit komunikasi yang dilakukan di lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi. Audit komunikasi selama ini cenderung dilakukan di lembaga-lembaga swasta, namun peneliti merasa bahwa lembaga apapun perlu melakukan audit komunikasi. Maka dari itu, peneliti melakukan audit komunikasi di Universitas Negeri Padang, tepatnya komunikasi lintas saluran antara BAAK dan Puskom UNP.

Permasalahan

Dari berbagai permasalahan yang dialami mahasiswa ketika berurusan dengan BAAK dan Puskom UNP, mahasiswa harus bolak-balik berurusan untuk satu masalah dengan kedua lembaga tersebut. Seharusnya, hal ini tidak perlu terjadi karena sebagai organisasi formal,

UNP mempunyai *Standard Operational Procedure* (SOP) atau prosedur standar pengurusan permasalahan yang melibatkan BAAK dan Puskom. Karena peneliti memandang perlu dilakukannya audit komunikasi. Dari audit komunikasi yang dilakukan, diharapkan dapat menjawab permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja penyebab sering tidak seiramanya informasi dari BAAK dan Puskom UNP?
2. Bagaimana solusi agar tidak terjadi ketidaksamaan informasi dari kedua lembaga tersebut (BAAK dan Puskom UNP) tidak terjadi lagi di Universitas Negeri Padang?

Tinjauan Teoritis Audit Komunikasi

Umumnya apabila kita mendengar kata audit, maka kita selalu mengasosiasikan dengan audit keuangan atau audit lingkungan. Audit komunikasi tidak begitu dikenal sampai akhir dekade 1960-an karena beberapa hal, diantaranya bersifat kompleks, memakan waktu lama, menuntut keahlian non komunikasi serta dampaknya mengerikan bagi semua pihak. Kondisi sekarang tidak lagi menganggap audit komunikasi sebagai kegiatan yang mahal dan mewah, karena peningkatan efektivitas komunikasi dianggap sebagai sumber keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yang semakin menonjol sejalan arus globalisasi.

Ada beberapa definisi audit komunikasi menurut para ahli. Dalam penelitian ini peneliti lebih memilih definisi dari Andre Hardjana karena dinilai sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Audit komunikasi adalah kajian mendalam dan menyeluruh tentang pelaksanaan sistem komunikasi keorganisasian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi (ibid).

Audit komunikasi dilakukan oleh spesialis, baik staf internal organisasi, akademisi, konsultan profesional yang memiliki latar belakang interdisipliner, khususnya ilmu komunikasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan audit komunikasi sebagai akademisi yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu komunikasi.

Teori Komunikasi

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi yang dikemukakan oleh Shannon Weaver. Model komunikasi yang

dikemukakan oleh Shannon Weaver ini menyoroiti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya. Model ini melukiskan suatu sumber yang menyandi atau menciptakan pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran kepada seorang penerima yang menyandi balik atau mencipta ulang pesan tersebut. Model Shannon Weaver mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan suatu pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Konsep penting dari Weaver yang dipakai dalam penelitian ini adalah gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan yang tidak dikehendaki yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan (Digital Collections /jiunkpe/s1/ikom/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-51403046-8837-rumah_sakit-chapter2.pdf).

Jika kita melihat hakikat komunikasi sebagai suatu system, maka gangguan komunikasi bias terjadi pada semua elemen atau unsure-unsur yang mendukungnya, termasuk factor lingkungan di mana komunikasi itu terjadi. Shanon dan Weaver menyatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu unsure komunikais, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlaku secara efektif.

Wayne Pace dan Faules megemukakan bahwa dalam organisasi terdapat empat arah aliran komunikasi organisasi (Pace, 2001: 183), yaitu :

1. Komunikasi ke bawah, berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.
2. Komunikasi ke atas, berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi.
3. Komunikasi horizontal, berarti bahwa penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama.
4. Komunikasi lintas saluran, berarti bahwa informasi bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang tidak menjadi atasan atau bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda.

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komunikasi lintas saluran antara BAAK dan Puskom Universitas Negeri Padang.

Universitas Negeri Padang

Universitas Negeri Padang disusun berdasarkan PP Nomor 60 Tahun 1999 dan statuta UNP Tahun 2000 yang terdiri dari Dewan Penyantun, Senat Universitas, Pimpinan, Tenaga Kependidikan, Pelaksana Akademik, Pelaksana Administrasi, Unit Penunjang, Mahasiswa dan Organisasi Kemahasiswaan (<http://unp.ac.id>).

a. Dewan Penyantun

Dewan penyantun terdiri dari tokoh-tokoh masyarakat yang membantu pimpinan universitas memecahkan masalah-masalah terutama yang berhubungan dengan upaya memperoleh dukungan dan bantuan masyarakat. Anggota dewan penyantun diangkat oleh pimpinan universitas untuk masa jabatan 4 tahun atas usul Senat Universitas.

b. Senat Universitas

Senat UNP adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi di UNP yang berfungsi sebagai wakil sivitas akademika dalam menetapkan norma, mengesahkan rencana, mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaannya serta memberikan pertimbangan pada pimpinan universitas dalam mencapai tujuan universitas. Senat Universitas terdiri dari Guru Besar Tetap, Pimpinan Universitas, Dekan, dan tiga orang wakil dosen dari setiap fakultas yang ditetapkan dengan surat keputusan Rektor.

c. Pimpinan

Pimpinan Universitas terdiri dari Rektor dan Pembantu Rektor. Pimpinan Universitas sebagai penanggung jawab utama, di samping melaksanakan kebijaksanaan umum atas dasar keputusan Senat Universitas juga menetapkan peraturan, norma, dan tolok ukur penyelenggaraan tugas-tugas universitas. Pembantu rektor tiga orang dan dapat ditambah sebanyak-banyaknya tiga orang lagi untuk membidangi tugas-tugas tertentu sesuai dengan tuntutan perkembangan. Pada saat ini UNP hanya mempunyai tiga orang pembantu rektor. Pembantu Rektor I bidang akademik, Pembantu Rektor II bidang administrasi umum dan keuangan, dan Pembantu Rektor III bidang kemahasiswaan dan alumni.

d. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan terdiri dari dosen dan tenaga penunjang akademik yang

diangkat atas dasar tingkat pendidikan tinggi yang dicapai, pengetahuan, keahlian, dan kepribadian yang dimiliki. Dosen menurut jenjang jabatan akademik terdiri dari Asisten Ahli, Lektor, Lektor Kepala, dan Guru Besar. Tenaga penunjang akademik terdiri dari pustakawan, laboran, dan teknisi.

E. Pelaksana Akademik

Pelaksana akademik di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat adalah Fakultas, Lembaga Penelitian, dan Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat, BAAK, BAUK, BAPSI, Lembaga Pengendalian Mutu Internal serta 3 buah UPT yaitu Balai Bahasa, Puskom dan Perpustakaan.

BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan)

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah unsur pembantu pimpinan dibidang administrasi akademik dan kemahasiswaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor. BAAK memiliki visi menjadi pusat pelayanan akademik yang prima terhadap seluruh sivitas akademik (cepat, tepat, dan mudah) sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yaitu:

1. Memberikan layanan akademik secara optimal melalui tenaga yang profesional terhadap sivitas akademik baik secara manual maupun digital.
2. Memberikan layanan informasi akademik yang optimal melalui prosedur yang singkat, tepat, dan mudah.
3. Menyempurnakan data base dan peningkatan informasi data yang akurat sesuai dengan kebutuhan.
4. Memberikan layanan yang optimal kepada mahasiswa dalam rangka pengembangan minat, penalaran dan informasi serta pelayanan kesejahteraan mahasiswa.

BAAK UNP memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengelolaan administrasi seiring dengan peningkatan jumlah mahasiswa dan volume kerja dibantu layanan administrasi akademik.
2. Meningkatkan layanan administrasi akademik kepada seluruh sivitas akademik

di lingkungan UNP dan masyarakat pada umumnya.

Sedangkan tugas pokok BAAK UNP adalah :

1. Menyusun rencana dan program kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas
2. Menyusun rencana dan program kerja UNP sesuai dengan hasil yang dicapai sebagai bahan masukan atasan
3. Membagi tugas kepada Kepala Bagian dilingkungan Biro sesuai dengan bidangnya
4. Memberikan arahan kepada Kepala Bagian dilingkungan Biro untuk kelancaran pelaksanaan tugas
5. Mengkoordinasikan Kepala Bagian dilingkungan Biro dalam pelaksanaan tugas agar terjalin kerjasama yang baik
6. Mengawasi pelaksanaan tugas Kepala Bagian agar pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Bagian dilingkungan Biro untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya
8. Menilai prestasi kerja Kepala Bagian sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karier
9. Menetapkan kebijakan teknis dibidang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja
10. Mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang administrasi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
11. Menyusun saran alternatif pemecahan masalah dibidang administrasi akademik dan kelancaran pelaksanaan tugas
12. Menyusun dan menetapkan pedoman pembinaan dan pengembangan administrasi akademik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan penyusunan rancangan kebijaksanaan pimpinan
13. Memantau data-data laporan maupun informasi-informasi lain untuk mengetahui perkembangannya
14. Menyusun program dan anggaran terpadu sesuai dengan ketentuan yang berlaku
15. Memberikan layanan teknis dibidang administrasi akademik untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan untuk menyelenggarakan tugasnya Biro ini mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan administrasi pendidikan dan kerjasama
2. Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dipimpin seorang kepala dan dua Kepala Bagian dan enam Kepala Sub Bagian, personal lebih jelas sebagai berikut:

Drs. Ahmad Hamdani, M.M : Kepala BAAK

Drs. Sudiro Sembiring : Kepala Bagian Kemahasiswaan

Azhari Suwir, SE : Kepala Bagian Pendidikan dan Kerjasama

Zuriyati Zein, S.Pd : Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Evaluasi

Ellizar, BA : Kepala Sub Bagian Kerjasama

Arnialis Bahtiar, B.Ac : Kepala Sub Bagian Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa

Syafril, S.Sos : Kepala Sub Bagian Minat, Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan

Yurnizon, ST : Kepala Sub Bagian Registrasi dan Statistik Mahasiswa

Drs. Aljufi Abdi : Kepala Sub Bagian Sarana Pendidikan

UPT Puskom

Pusat komputer mendukung otomatisasi data dalam mengembangkan sistem informasi manajemen bidang akademik. Dengan menggunakan jaringan berbasis Lokal Area Network (LAN) yang dilengkapi dengan kabel serat optik diharapkan proses komputerisasi di bidang akademik lebih terpadu dan simultan dan dapat diakses secara lebih luas oleh civitas akademika UNP. Saat ini pusat komputer UNP juga dilengkapi beberapa unit *Optical Mark Reader* atau Alat Baca Optik (ABO).

Struktur Organisasi UPT. Puskom UNP adalah sebagai berikut:

Kepala : Drs. Yushamdi

Kasubag Tata Usaha : Syafridas, B.Ac

Staf Teknis : Yosefrizal, S.Kom, M.Kom

Syukhri, S.T

Muhammad Rusdi, S.T

Ike Mariska, A.Md

Reno Sari, A.Md

Staf Administrasi : Yonizar, S.Sos

Novia Aneti

Ernawati

Metode Penelitian

International Communication Association (ICA) sebagai organisasi komunikasi internasional telah membakukan standar pengukuran untuk audit komunikasi yang dikenal sebagai sistem lima alat pengukuran (*system of five measurement instrument*) yang oleh Goldhaber dirumuskan menjadi teknik dan metode : survey dengan kuesioner (*questionnaire survey*), wawancara tatap muka (*interview*), teknik analisis jaringan (*network analysis technique*), pengalaman komunikasi (*communication experience*) dan catatan harian komunikasi (*communication diary*).

Standar pengukuran ini tidak kaku artinya para ahli atau konsultan tetap memiliki kebebasan untuk memilih dan menentukan teknik dan metode mana saja yang dianggap sesuai dengan masalah, situasi organisasi dan tujuan audit yang hendak dicapai karena setiap organisasi pun berbeda baik jenis, ragam maupun ukurannya (Nurprapti: <http://eprints.undip.ac.id/23907/>).

Dalam penelitian ini peneliti hanya akan memakai standar pengukuran berbentuk pengalaman komunikasi sebagai alat ukur dalam audit komunikasi yang dilakukan. Standar pengukuran ini dipilih karena dinilai paling sesuai dengan audit komunikasi yang akan dilakukan.

Pengalaman komunikasi dikenal dengan teknik peristiwa kritis. Informan diminta menguraikan peristiwa-peristiwa komunikasi yang dianggap sebagai contoh yang khas baik peristiwa sukses maupun kegagalan. Dari cerita tersebut dapat ditarik kesimpulan seperangkat

Audit Komunikasi di UNP ...

contoh khas tentang komunikasi dalam suatu organisasi sehingga dapat dijelaskan mengapa komunikasi di suatu unit berhasil atau gagal. (profil dasar kesuksesan atau kegagalan komunikasi dalam berbagai unit kerja organisasi).

Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah pengamat terlatih (*trained observer*). Peneliti juga meminta bantuan pihak lain yang sudah dibekali kewaspadaan yang dapat menghindarkan diri dari *bisa* pribadi baik dalam pengamatan maupun pencatatan dan peka terhadap objektivitas, sehingga tidak mengubah atau mempengaruhi kewajaran perilaku yang menjadi pengamatan tersebut. Pihak lain yang dimaksud disini adalah meminta bantuan 2 orang mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Mereka terlebih dahulu telah diberikan pengarahan tentang apa yang akan mereka lakukan di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tatap muka, artinya pertemuan tatap muka antara peneliti dengan satu informan. Karena standar pengukuran audit komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan pengalaman komunikasi, maka wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*).

Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan secara mendetail kepada para informan tentang kesuksesan-kesuksesan serta kegagalan-kegagalan komunikasi dalam unit kerja mereka dan berhubungan dengan lembaga lain sesuai dengan komunikasi lintas saluran yang membatasi penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis pengalaman komunikasi (*communication experience*), yang juga dikenal dengan teknik peristiwa kritis (*critical incident technique*). Dalam analisis ini, informan diminta menguraikan peristiwa-peristiwa komunikasi (*communication*

episodes) yang dapat dianggap sebagai contoh khas (yang mencolok) dari peristiwa komunikasi yang sukses ataupun gagal. Dengan demikian, dapat diketahui mengapa komunikasi di organisasi sukses atau gagal.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian adalah Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu pada bulan Agustus sampai bulan Oktober 2011.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan BAAK UNP, pimpinan Puskom UNP serta mahasiswa UNP. Informan ini dipilih guna dapat membantu dilakukannya audit komunikasi lintas saluran antara BAAK dengan Puskom UNP.

Hasil dan Pembahasan

Penyebab Tidak Seiramanya Informasi yang Diperoleh Mahasiswa dari BAAK dan Puskom UNP

Penyebab sering tidak samanya informasi yang diterima oleh mahasiswa dari BAAK dan Puskom UNP adalah karena telah terjadi distorsi pesan di Universitas Negeri Padang antara BAAK dan Puskom. Distorsi artinya terjadi perbedaan tingkat persesuaian arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan arti yang diinterpretasi oleh si penerima pesan. Informasi atau arti pesan berubah dari apa yang dimaksudkan ketika pesan itu melewati individu-individu dalam jaringan komunikasi. Proses komunikasi ke bawah, ke atas, horizontal dan berbagai arah yang ada yang terjadi dengan cara yang simultan, secara seri atau berantai. Pesan yang didistribusikan dengan cara yang simultan mudah kena perubahan dan distorsi bila dibandingkan dengan komunikasi interpersonal (Muhammad, 2005: 206-7).

Hal ini salah satunya terlihat pada kutipan wawancara dibawah ini ketika peneliti mempertanyakan apakah ada standar prosedur tertentu yang harus dilakukan mahasiswa ketika complain nilai dengan alasan terjadi salah pemberian nilai (salah klik dalam pengisian nilai online) . Menurut pihak BAAK (wawancara dengan salah satu Kepala Bagian Pendidikan dan Kerjasama), menyatakan bahwa Standar prosedur untuk ini tidak ada, karena takutnya semua dosen dan mahasiswa akan melegalkan

kasus-kasus seperti ini. Sementara, berdasarkan wawancara dengan Kepala Puskom UNP, diperoleh data bahwa ada edaran Rektor UNP yang mengatur bahwa tidak ada complain nilai. Tetapi banyak yang tidak mau tau dengan aturan.

Dari dua kutipan wawancara di atas terlihat beda interpretasi pesan antara pihak BAAK dengan Puskom UNP. Ditambah hal-hal lain seperti pengurusan historis nilai atau pengurusan hal-hal terkait wisuda yang membuat mahasiswa harus mondar-mandir dari BAAK ke Puskom, ke BAAK lagi bahkan ke Puskom lagi sampai berulang-ulang. Dalam hal ini, peneliti mengelompokkan bahwa penyebab terjadinya distorsi pesan antara BAAK dan Puskom Universitas Negeri Padang sebagai berikut:

1. Faktor Personal

Ada sejumlah prinsip yang merefleksikan faktor-faktor personal yang ikut memberikan kontribusi pada distorsi pesan. Faktor-faktor personal yang dimaksud disini adalah sebagai berikut :

a. Persepsi Selektif

Merupakan istilah yang diaplikasikan pada kecendrungan persepsi manusia yang dipengaruhi oleh keinginan-keinginan, kebutuhan-kebutuhan, sikap-sikap dan faktor-faktor psikologi lainnya. Persepsi selektif mempunyai peranan penting di dalam komunikasi seseorang. Persepsi selektif berarti bahwa orang yang berbeda dapat menanggapi pesan yang sama dengan cara yang berbeda. Tidak ada seorang komunikator yang dapat mengasumsikan bahwa sebuah pesan akan mempunyai ketepatan makna untuk semua penerima pesan (Severin & Tankard, 2005: 85).

Peneliti meyakini persepsi selektif ini terjadi pada mahasiswa ketika mengurus hal-hal terkait di atas ke BAAK dan Puskom, ditambah para pegawai BAAK dan Puskom mempunyai interpretasi sendiri terhadap aturan yang ada di Universitas Negeri Padang sendiri.

b. Bahasa yang kadang-kadang kurang tepat

Bahasa yang tepat dapat menunjukkan orang atau benda sebagaimana keadaan yang

sesungguhnya. Cara pegawai baik itu di BAAK maupun Puskom dalam melayani mahasiswa banyak yang tidak memuaskan. Terbukti dari wawancara dengan beberapa mahasiswa sebagai berikut yang menyatakan bahwa *kalau ngurus-ngurus di BAAK apalagi Puskom males liat pegawai-pegawainya...kasar dan angkuh. Padahal kita nanya baik-baik.* Ada juga yang menyatakan bahwa dia pernah mengurus historis nilai di Puskom, tapi pegawai sana bilang nanti selesai minggu depan, padahal ada teman yang bisa langsung menunggu beberapa saat, print out historis nilainya langsung keluar. Saya lihat pegawai di sana hanya sibuk main *game* di komputer.

Namun, hal ini dibantah oleh kedua pihak, yaitu BAAK dan Puskom, terbukti dari kutipan wawancara dengan Kepala Bagian Pendidikan dan Kerjasama BAAK, UNP bahwa “Kami sudah menginstruksikan kepada seluruh pegawai agar memberikan informasi dengan ramah. Mungkin ada satu atau dua orang yang tidak seperti itu, namun kami tetap melakukan pembinaan.” Sedangkan hasil wawancara dengan Kepala Puskom, UNP menyatakan bahwa “Kami akan melayani sesuai dengan prosedur yang ada. Jika mahasiswa datang membawa persyaratan yang lengkap misalnya ketika mengurus nilai BL, kami akan segera melayaninya. Namun jika mahasiswa tidak membawa persyaratan yang lengkap, kami tidak bisa melayaninya. Kalau masalah pegawai main *game*, itu memang ada tetapi ketika jam istirahat saja. Mungkin mahasiswa datang ketika jam istirahat.”

Padahal, distorsi juga sangat diperkuat oleh tidak adanya konsistensi bahasa verbal dan non verbal. Menurut Albert Mehrabian, persepsi orang terhadap pembicaraan orang lain terbentuk melalui tiga cara, yaitu visual-penampilan (55%), vocal-bunyi pesan (38%), dan verbal-bahasa yang disampaikan (7%) (Sirait, 2008: 87).

Ini yang tidak disadari oleh para pegawai BAAK dan Puskom sebagai komunikator, bahwa pesan apa yang

mereka sampaikan kepada mahasiswa telah memberikan persepsi tertentu kepada mahasiswa sebagai komunikasi. Dan persentase persepsi apa yang terbentuk di benak mahasiswa sangat ditentukan oleh bahasa tubuh yang digunakan oleh para pegawai tersebut ketika melayani mahasiswa.

2. Faktor Organisasi

Ada beberapa hal dari lingkungan organisasi yang ikut memberikan kontribusi terhadap distorsi pesan dalam komunikasi. Hal-hal tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Kedudukan atau posisi dalam organisasi.

Kedudukan atau posisi seseorang dalam suatu organisasi mempengaruhi cara orang berkomunikasi. Anggota organisasi yang menduduki posisi dengan tugas dan otoritas tertentu akan mempunyai pandangan dan sistem nilai yang berbeda dengan orang lain yang mempunyai kedudukan berbeda. Hal ini terlihat dari kutipan wawancara dengan mahasiswa “ di BAAK dan Puskom itu yang lebay pegawai-pegawainya..kalau yang punya jabatan juga ga segitunya..Lebih enak langsung ketemu yang punya jabatan “ Sedangkan menurut salah seorang Pegawai BAAK menyatakan bahwa “untuk complain nilai perlu surat dari dosen yang bersangkutan...ditulis tangan aja sedikit..” Lain halnya dengan Kepala Bagian Pendidikan dan Kerjasama, BAAK : “ seharusnya yang mengurus complain nilai itu adalah pihak jurusan atau fakultas yang ke BAAK, bukan mahasiswanya”

Dari kutipan wawancara di atas terlihat bahwa orang yang mempunyai kedudukan dengan tugas dan otoritas tertentu mempunyai pandangan yang berbeda dengan anggota biasa dalam sebuah organisasi dalam menginterpretasikan pesan serta bagaimana mereka mengkomunikasikannya.

b. Prestise

Salah satu halangan mendasar dalam sebuah organisasi yang juga bisa menyebabkan distorsi pesan adalah

adalah prestise. Prestise dating dari bermacam-macam bentuk seperti besarnya kantor atau ruangan kerja, peralatan-peralatan canggih atau hal-hal lainnya. Apapun bentuknya prestise menghalangi komunikasi efektif, komunikasi menjadi tidak lancar atau tidak bebas.

Di Universitas Negeri Padang, ada anggapan bahwa Puskom dengan semua pegawainya “sok penting” dalam semua kegiatan yang ada di UNP. Misalnya saja terbukti dari salah satu kutipan wawancara dengan salah seorang pegawai BAAK, UNP menyatakan bahwa “orang Puskom sombong-sombong. Entah apa yang mereka sombongkan.” Sementara itu ketika peneliti datang ke Puskom, di peroleh data dari Kepala Puskom bahwa “Kami tau orang-orang beranggapan kami “beringas”, tapi kami menjalankan semua sesuai prosedur. Kami telah beberapa kali *mendrop out* mahasiswa yang kami temukan bermasalah”

Dari uraian di atas terlihat adanya gangguan (*noise*) pada proses komunikasi yang berlangsung antara mahasiswa dengan BAAK, mahasiswa dengan Puskom maupun BAAK dengan Puskom dalam komunikasi lintas saluran sebagai mana tujuan penelitian ini. Hal ini sesuai dengan apa yang dimaksud oleh Shannon Weaver. Model komunikasi yang dikemukakan oleh Shannon Weaver ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya.

Model ini melukiskan suatu sumber yang menyandi atau menciptakan pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran kepada seorang penerima yang menyandi balik atau mencipta ulang pesan tersebut. Model Shannon Weaver mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan suatu pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Konsep penting dari Weaver yang dipakai dalam penelitian ini adalah gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan yang tidak dikehendaki yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan (Digital Collections /jiunkpe/s1/ikom/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-51403046-8837-rumah_sakit-chapter2.pdf).

Jika kita melihat hakikat komunikasi sebagai suatu sistem, maka gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan di mana komunikasi itu terjadi. Shanon dan Weaver menyatakan bahwa hambatan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu unsur komunikais, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlaku secara efektif.

Solusi agar Ketidaksamaan Informasi dari BAAK dan Puskom UNP Tidak Terjadi Lagi

Berdasarkan audit komunikasi yang dilakukan, maka peneliti menyarankan bahwa solusi agar tidak terjadi ketidaksamaan informasi dari kedua lembaga tersebut (BAAK dan Puskom UNP) tidak terjadi lagi di Universitas Negeri Padang adalah dengan mengaktifkan spesialis staf (*staff specialist*). Staf ini bisaanya paling aktif dalam komunikasi lintas saluran, karena tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. Komunikasi ke atas dan ke bawah cenderung akan disempurkan dengan aktifnya staf spesialis ini. Namun untuk hal ini, diperlukan kebijakan organisasi untuk membimbing komunikasi lintas saluran.

Fayol menunjukkan bahwa komunikasi lintas saluran merupakan hal yang pantas, terutama pada pegawai tingkat lebih rendah dalam suatu saluran. Karena ada kemungkinan mengganggu saluran otoritas dan kehilangan kendali atas aliran informasi, ada du kondisi yang harus dipenuhi dalam menggunakan jembatan Fayol (Pace, 2001: 199), yaitu :

1. Spesialis staf harus mendapat ijin atasannya
2. Setiap hasil pertemuan atau komunikasinya, spesialis staf harus melaporkan kepada atasannya.

Jika antara BAAK dan Puskom UNP ada spesialis staf, maka tidak akan terjadi distorsi pesan antara keduanya ketika terkait dengan masalah-masalah seperti kasus-kasus yang terjadi pada mahasiswa seperti yang diuraikan dalam penelitian ini.

Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi kependidikan seperti Universitas Negeri Padang, bisa saja terjadi distorsi pesan antara Universitas Negeri Padang melalui lembaga-lembaganya sebagai komunikator dengan mahasiswa sebagai komunikannya. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor personal seperti persepsi selektif dan penggunaan bahasa maupun factor organisasi itu sendiri, seperti karena kedudukan ataupun prestise di dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, jika terjadi komunikasi lintas saluran dalam sebuah organisasi, sebaiknya mengaktifkan *specialist staff* untuk menghindari distorsi pesan.

Daftar Rujukan

Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT. Grasindo. Jakarta

Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Pace, Wayne. 2001. *Komunikasi Organisasi: Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Sasongko, Singgih dan Melati Mediana, 2001. *Kumpulan Tugas Kuliah Teori Komunikasi Organisasi*. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Severin, Werner & James W Tankard, 2005. *Teori Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Sirait, Charles Bonar. 2008. *The Power of Public Speaking*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal : 87

W. Nurprapti, *Bahan Ajar Metodologi Penelitian Komunikasi*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Jakarta. http://eprints.undip.ac.id/23907/Digital_Collections/jiunkpe/s1/ikom/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-51403046-8837-rumah_sakit-chapter2.pdf

Edwi Arief Sosiawan. *Pengantar Ilmu Komunikasi*: <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>
<http://unp.ac.id>