

DISTORSI PESAN DALAM PERPUSTAKAAN

Abdul Karim Batubara

Abstract

The important role of communication for fundamental human life can not be denied. So is the case for the process of delivering information on the institution library. With good communication, the whole process of performance within the institution libraries can be run smoothly and successfully. Vice versa, less or even no communication actions in a library institution easily cause total failure of the whole process of the institution's own library. Effective communication is essential for all library institutions without exception. Therefore, the leadership of the institution of the library as the core communicator in an organization need to understand and fine-tune their communication skills in order to avoid misunderstandings in the delivery of the message.

Kata Kunci: Distorsi pesan, perpustakaan, komunikasi

A.Pendahuluan

Setiap individu dari kalangan manapun, pasti membutuhkan informasi, membutuhkan pengetahuan yang relevan untuk mengatasi persoalan-persoalan kehidupan yang dihadapinya. Itu sebabnya informasi menjadi sangat bernilai bagi siapapun. Bahkan pada era Masyarakat Informasi seperti saat ini informasi sudah menjadi komoditi yang diperdagangkan dan sangat menguntungkan. Perpustakaan menjadi contoh paling tepat untuk memahami betapa informasi menjadi sedemikian berharga, karena informasi sudah setara dengan kebutuhan sehari-hari.

Dalam penyampaian informasi akan terjadi adanya komunikasi. Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat

sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebetuk pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan.

Setiap orang tak bisa menghindari komunikasi. Apapun yang kita lakukan, kita katakan, baik secara verbal atau non verbal akan dianggap sebagai pesan oleh orang lain. Orang lain selalu mencermati gerak-gerik kita, kata-kata kita, arah pandangan kita, dan menganggapnya sebagai simbol kondisi kita, sebagai representasi dari apa yang kita pikirkan. Karena jelas kecuali anda punya ilmu telepati anda tak akan tahu secara persis apa yang orang lain pikirkan tentang anda, yang bisa anda lakukan adalah mengamati apa yang orang lain lakukan, agar anda memperoleh sedikit gambaran, apa yang sedang orang lain pikirkan. Dengan mempelajari komunikasi, anda bisa melakukan prediksi itu secara lebih terorganisasi dan terstruktur. Anda juga bisa merekayasa pesan anda, sehingga anda bisa menampilkan diri anda di mata orang lain, sesuai kehendak anda.

Namun, berkomunikasi bukan soal gampang. Ada banyak distorsi yang bisa terjadi dalam proses komunikasi. Susahnya lagi, pesan dalam komunikasi bersifat *irreversibel*. Sekali pesan itu anda kirim ke orang lain, efeknya tak bisa anda cabut begitu saja. Ada banyak kasus *misinterpretasi* pesan yang mengakibatkan efek yang negatif antara komunikator dengan komunikan sehingga mengakibatkan proses komunikasi terhambat.

B. Pengertian Distorsi Pesan

Distorsi Komunikasi adalah perubahan makna atau arti dari suatu informasi/pesan yang secara sengaja mau pun tidak sengaja

akan mengubah isi informasi. Atau bisa juga disebut kurang tepat atau perbedaan arti diantara pesan/informasi yang dikirim dalam suatu proses komunikasi. (<http://tiaradj.blogspot.com/2012/10/miss-komunikasi.html>)

Dalam suatu proses komunikasi antara pembicara dan pendengar, jalur komunikasi yang tercipta seolah-olah membentuk sebuah garis lurus. Namun, kondisi ini justru sangat jarang mencapai tingkat sempurna (tanpa distorsi). Distorsi dapat terjadi baik dalam proses berbicara atau dalam proses mendengar. Kita harus belajar mendengar dengan lebih baik dan berbicara dengan lebih jelas. Kita juga harus menguji apakah pesan yang disampaikan telah diterima dengan benar, dan apakah kita sendiri mendengar pesan dengan jelas.

Komunikasi yang terdistorsi merupakan salah satu sumber konflik, karena cara dan isi informasi membuat orang bertentangan satu sama lain dan dapat menimbulkan permasalahan relasi sosial yang lain. Memperhatikan adab dalam berkomunikasi atau melakukan komunikasi yang bertanggung jawab merupakan salah satu upaya untuk mengurangi distorsi komunikasi.

Ketepatan komunikasi menunjuk kepada kemampuan orang untuk memproduksi atau menciptakan suatu pesan yang tepat. Dalam komunikasi, istilah ketepatan digunakan untuk menguraikan tingkat persesuaian di antara pesan yang diciptakan oleh si pengirim dan reproduksi si penerima mengenai pesan tersebut. Atau dengan kata lain tingkat persesuaian arti pesan yang dimaksudkan si pengirim dengan arti yang diinterpretasikan oleh si penerima.

Arni Muhammad (2002:206) mengatakan bahwa Kekurangan ketepatan atau perbedaan arti diantara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima dinamakan distorsi. Perbedaan arti atau distorsi pesan dapat merupakan hal yang kritis dalam organisasi. Misalnya salah menginterpretasikan instruksi

pemakaian suatu komputer dapat menimbulkan kerusakan yang fatal bagi komputer tersebut.

C. Hambatan-Hambatan Komunikasi Dalam Perpustakaan

Pertanyaan yang baik mengenai hal ini adalah “Mengapa komunikasi macet?”. Jawaban sepintas lalu kelihatannya relatif mudah. Unsur-unsur komunikasi telah dikenal, yakni: komunikator, pembuatan sandi, pesan, medium atau jalur, penguraian sandi, penerima, dan umpan balik. (Rochajat Harun, 2008:53)

Jika salah satu unsur-unsur ini karena sesuatu hal menjadi rusak atau kurang sempurna, maka maksud komunikasi dan pemahamannya menjadi kurang jelas. Ada banyak hambatan komunikasi yang dapat mengganggu proses komunikasi yang menimbulkan kegaduhan (*noise*) dan akhirnya komunikasi macet.

Effendy (1990:47) menyebutkan bahwa hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator kalau ingin komunikasinya sukses adalah: 1) gangguan mekanik yaitu gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, semantik yaitu bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak yaitu melalui penggunaan bahasa; 2) Kepentingan yaitu seseorang akan selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan; 3) Motivasi terpendam akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya; 4) Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi.

Effendy menambahkan beberapa hambatan lain yang sering ditemukan dalam komunikasi khususnya komunikasi organisasi seperti perpustakaan, antara lain:

1. Latar Belakang (*Frame of Reference*)

Orang yang berbeda-beda dapat menafsirkan komunikasi yang sama secara berbeda-beda tergantung dari pengalaman mereka sebelumnya. Hal ini menyebabkan perbedaan proses pembuatan sandi dan proses penguraian sandi. Para ahli komunikasi sependapat bahwa ini merupakan faktor yang paling penting yang dapat mengganggu kesamaan (*commonness*) dalam komunikasi.

Bila proses pembuatan dan penguraian sandi itu sama, maka komunikasi adalah paling relatif. Namun, jika kedua-duanya berbeda, maka komunikasi cenderung macet. Jadi walaupun si komunikator itu sebenarnya berbicara dengan bahasa yang sama dengan penerima namun pesan (*message*) bertentangan dengan cara penerima “mengkatalog”kannya.

Akibatnya sering terjadi penyimpangan atau distorsi karena perbedaan latar belakang (*Frame of Reference*). Anak-anak belasan tahun menangkap masalah berbeda dari orang tua mereka, dan dekan fakultas menangkap persoalan berbeda dengan para pegawai fakultas. Orang dalam beraneka macam fungsi keorganisasian menafsirkan situasi yang sama secara berbeda-beda.

Jenjang yang berbeda-beda dalam lembaga perpustakaan mempunyai latar belakang yang berbeda juga. Pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi mempunyai latar belakang yang berbeda dalam banyak segi dari latar belakang pustakawan yang bekerja di ruang katalogisasi. Mereka mempunyai posisi yang berbeda-beda dalam struktur organisasi dan ini mempengaruhi latar belakang (*frame of reference*) mereka. Akibatnya, kebutuhan mereka, nilai mereka, dan harapan mereka akan berbeda-beda dan seringkali ini menimbulkan distorsi atau penyimpangan yang tidak disengaja dalam berkomunikasi.

Ini tidak berarti bahwa salah satu kelompok adalah salah atau benar. Ini hanya berarti bahwa dalam setiap situasi, orang akan memilih sebagian dari pengalaman mereka yang lalu yang berhubungan dengan pengalaman sekarang dan yang dapat membantu menyusun kesimpulan atau penilaian.

2. Mendengarkan Secara Selektif

Ini merupakan bentuk persepsi yang selektif di mana kita cenderung mengabaikan informasi baru, khususnya jika informasi itu bertentangan dengan kepercayaan kita. Jadi apabila kita menerima pengarahan dari kepala, maka kita hanya memperhatikan hal-hal yang memperkuat kepercayaan kita. Hal-hal yang bertentangan dengan pendapat kita yang terbentuk sebelumnya, tidak akan diperhatikan sama sekali atau kita belokkan sesuai dengan pendapat kita sebelumnya.

Misalnya, kepada semua pustakawan yang bertugas dilayanan sikulasi dikirim peringatan untuk meningkatkan biaya denda peminjaman kepada user supaya ada efek jerah gai mereka. Komunikasi tersebut mungkin tidak mencapai yang diinginkan, karena bertentangan dengan “realitas” dari para usernya.

3. Pertimbangan Nilai (*Value Judgments*).

Dalam setiap situasi komunikasi, penerima mengadakan pertimbangan nilai. Pada dasarnya pertimbangan ini menyangkut pemberian nilai menyeluruh kepada sebuah pesan sebelum menerima seluruh komunikasi.

Penilaian nilai mungkin didasarkan kepada evaluasi penerima mengenai komunikator, pengalaman sebelumnya dengan komunikator, atau arti yang diharapkan dari pesan itu. Jadi seorang pustakawan mungkin hanya menaruh perhatian kecil terhadap sebuah memo dari pustakaan utama karena “ia selalu mengeluh sesuatu”.

4. Dapat dipercayanya sumber (*Source Credibility*).

Dapat dipercayanya sumber adalah kepercayaan, keyakinan, dan pengakuan penerima terhadap perkataan dan tindakan komunikator. Tingkat kepercayaan penerima kepada komunikator selanjutnya langsung mempengaruhi pandangan dan reaksi penerima terhadap perkataan, gagasan, dan tindakan komunikator.

Jadi, bagaimana bawahan memandang komunikasi dari pimpinan mereka dipengaruhi oleh evaluasi mereka terhadap pimpinan. Tentu saja hal ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang lalu dengan pimpinan.

5. Persoalan Bahasa (*Semantic Problems*).

Komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian penggunaan tanda atau simbol yang sama (*common symbols*). Sebenarnya, kita dapat memindahkan (*transmit*) pengertian. Kita hanya dapat memindahkan atau menyampaikan informasi dalam bentuk kata-kata, yang merupakan tanda-tanda umum (*non symbols*). Sayangnya, kata-kata yang sama mungkin mempunyai arti yang berbeda-beda bagi orang yang berbeda-beda. Pengertian itu terdapat dalam diri penerima, dan tidak dalam kata-kata.

Karena kelompok yang berbeda-beda menggunakan kata-kata dengan cara yang berbeda-beda, maka seringkali komunikasi dapat terganggu. Hal ini khususnya berlaku bagi istilah atau ungkapan yang abstrak atau yang teknis. Kata-kata mempunyai arti yang berbeda-beda bagi orang yang berbeda-beda, maka mungkin sekali komunikator itu berbicara dalam bahasa yang sama dengan penerima, tetapi masih juga “tidak menyampaikan pengertian”.

6. Penyaringan (*Filtering*)

Penyaringan atau *filtering* biasa terjadi dalam komunikasi ke atas dalam organisasi. Penyaringan berhubungan dengan “manipulasi” informasi sedemikian sehingga informasi ditangkap positif oleh

penerimanya. Bawahan “menutupi” informasi yang kurang menyenangkan dalam pesan kepada atasan mereka.

Alasan bagi “penyaringan” semacam itu sudah jelas. Ini adalah pengarahan (ke atas) yang membawa informasi pengendalian kepada manajemen. Manajemen mengadakan evaluasi kinerja, mempromosikan orang berdasarkan apa yang diterimanya lewat jalur ke atas. Godaan untuk “menyaring” mungkin besar pada setiap jenjang dalam organisasi.

7. Bahasa dalam Kelompok (*In-group language*).

Masing-masing di antara kita pasti mempunyai perkumpulan dengan para ahli dan menggunakan logat khusus (*jargon*) yang bersifat sangat teknis. *Jargon* menunjukkan bahwa kata-kata atau ungkapan melukiskan prosedur yang sangat sederhana atau objek yang biasa saja. Banyak mahasiswa diminta oleh para ahli riset untuk “melengkapi suatu instrument yang merupakan bagian dari penanganan eksperimental.” Mahasiswa segera mengetahui bahwa ini artinya tidak lain daripada mengisi kuesioner, menggunakan pensil dan kertas.

Seringkali kelompok pejabat, professional, dan sosial mengembangkan kata-kata atau ungkapan mereka sendiri yang hanya mempunyai arti bagi anggota mereka. Bahasa khusus semacam itu dapat mempunyai banyak tujuan yang berguna. Bahasa tersebut dapat memberikan kepada para anggotanya perasaan ikut memiliki, kesatupaduan, dan dalam banyak hal, perasaan harga diri.

Bahasa tersebut dapat juga memudahkan komunikasi yang efektif dalam kelompok. Tetapi penggunaan bahasa dalam kelompok (*In-Group language*) dapat menimbulkan kemacetan yang parah apabila orang luar atau kelompok lain terlibat di dalamnya. Ini khususnya terjadi apabila kelompok menggunakan bahasa semacam itu dalam organisasi, tidak dengan maksud menyampaikan informasi

dan pengertian, tetapi untuk mengkomunikasikan suatu “rahasia” mengenai kelompok itu atau mengenai fungsinya.

8. Perbedaan Status (*Status Differences*)

Seringkali organisasi menjelaskan tingkat-tingkat hierarkis lewat berbagai macam simbol: gelar, kantor, permadani, sekretaris, dan sebagainya. Perbedaan status semacam itu dapat menimbulkan ancaman bagi seseorang yang lebih rendah kedudukannya dalam hierarki, yang apat menghindari atau menyimpangkan komunikasi. Dari pada kelihatan tidak mampu, seorang pustakawan mungkin lebih senang diam seribu bahasa daripada menyatakan pendapatnya atau mengajukan pertanyaan kepada pemimpinnya.

Seringkali terjadi bahwa atasan dalam penyelidikan mereka untuk memanfaatkan waktu mereka secara efisien mempertinggi hambatan ini. Pejabat pemerintah atau direktur bank mungkin hanya dapat ditemui dengan janji sebelumnya atau dengan melewati pemeriksaan yang teliti oleh sekretarisnya. Ini memperlebar jarak komunikasi (*Communication gap*) antara atasan dan bawahan.

9. Tekanan Waktu (*Time Pressures*).

Tekanan waktu merupakan hambatan penting bagi komunikasi. Jelaslah merupakan persoalan bahwa para manajer tidak mempunyai waktu untuk sering berkomunikasi dengan setiap bawahan. Tetapi, tekanan waktu seringkali dapat menimbulkan persoalan yang jauh lebih serius daripada ini. Kortsleting merupakan kegagalan dari sistem komunikasi yang ditentukan secara formal, yang seringkali diakibatkan oleh tekanan waktu. Ini berarti bahwa ada seseorang yang ditinggalkan dari saluran resmi komunikasi yang biasanya harus dimasukkan.

10. Komunikasi yang Terlalu Berat (*Communication Overload*).

Salah satu tugas vital yang harus dilaksanakan oleh seorang pimpinan adalah mengambil keputusan. Salah satu syarat penting

bagi pengambilan keputusan yang efektif adalah informasi. Karena kemajuan teknologi komunikasi, maka kesulitannya tidak terletak dalam mengumpulkan informasi.

Para pimpinan sering merasa tertimbun oleh banyaknya informasi dan data yang tersedia bagi mereka. Akibatnya orang tidak dapat menyerap atau menanggapi dengan seksama semua pesan yang ditujukan kepada mereka. Mereka “menyaring” sebagian besar dari pesan itu, yang sebenarnya mereka tidak pernah menguraikan sendirinya. Jadi bidang komunikasi keorganisasian merupakan satu bidang yang mempunyai lebih banyak informasi, tapi tidak selalu lebih baik.

D. Sebab-Sebab Kegagalan Komunikasi

Dan O’Hair, Gustav W. Friedrich, dan Lynda Dee Dixon (2009: 10) menjelaskan ada beberapa penyebab yang menimbulkan kegagalan komunikasi, yaitu

1. Informasi Tak Memadai

Pimpinan sengaja menyembunyikan informasi agar tak diketahui bawahannya karena dia beranggapan bahwa kalau itu diberitahukan, bawahan akan “kelebihan informasi”. Dalam kenyataannya, pimpinan dan staf sering mengeluh bahwa mereka tidak menerima cukup banyak informasi untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Dalam beberapa kasus, pimpinan manajemen memberikan sedikit sekali informasi saat mengeluarkan perintah. Dalam kasus lain, informasi diberikan, tetapi jenisnya salah.

2. Kelebihan Informasi

Teknologi di abad informasi telah membuat para pustakawan di lembaga perpustakaan bisa kebanjiran informasi. Untuk memastikan orang mendapat cukup informasi, pimpinan sering memberi informasi lebih banyak ketimbang yang dibutuhkan (khususnya dalam situasi di

mana mereka tidak yakin info mana yang berguna). Agar aman, pimpinan mengirim banyak sekali informasi yang sebagian besar hanya dianggap angin lalu.

3. Informasi Berkualitas Rendah

Informasi yang siap diberikan kepada pustakawan mungkin tidak banyak digunakan karena mutunya rendah. Ketika seseorang pustakawan meminta bantuan kepada pustakawan lainnya yang ahli komputer, namun mendapat informasi yang sangat teknis dan tidak sistematis, maka kedua pustakawan tadi sesungguhnya menyia-nyaiakan waktu.

4. Waktu yang tak Tepat

Informasi yang memadai tetapi diberikan pada waktu yang salah atau tak tepat juga tidak akan banyak gunanya. Laporan pelayanan ataupun bidang yang lain tidak banyak gunanya bagi pengambil keputusan apabila informasi itu datang sangat telat. Demikian pula, jika informasi datang terlalu dini, penerima mungkin akan menyimpannya untuk dipakai nanti, namun sangat mungkin ia akan lupa bahwa ia pernah mendapat informasi itu. Waktu penyampaian informasi sama pentingnya dengan kuantitas dan kualitas informasi.

5. Kurangnya Tanggapan atau Tindak Lanjut

Sering kali pengirim mengirim pesan dengan harapan penerima akan memberi tanggapan atau menindaklanjuti. Jika penerima tidak tahu bahwa ia mesti memberi tanggapan atau jika ia tak mau memberi tanggapan, maka penantian pengirim akan sia-sia. Dalam hal ini yang disia-siakan adalah waktu dan tenaga. Jadi ada baiknya kita selalu membalas pesan, termasuk e-mail. Dengan begitu pengirim akan tahu bahwa pesannya telah diterima.

6. Masalah Saluran

Saluran komunikasi untuk mengirim pesan organisasi antara lain melalui perbincangan tatap muka, telepon, e-mail, pidato, memo,

videoconference, dan surat. Problem dapat terjadi ketika pengirim menggunakan saluran yang salah untuk mengirim informasi misalnya, menggunakan telepon untuk memberi tahu tentang perpanjangan buku yang dipinjam. Isu yang sangat personal membutuhkan kontak tatap muka.

7. Komunikasi yang tak Kompeten

Beberapa anggota lembaga perpustakaan tidak memiliki keterampilan komunikasi yang dibutuhkan untuk dunia professional dewasa ini. Misalnya, presentasi multimedia tidak efektif jika presenternya tidak tahu cara menggunakan peralatan dengan baik, mengalami kesulitan teknis atau mencoba membumbui topik yang membosankan dengan menambah grafik tanpa memperbaiki mutu materi presentasi. Orang yang ikut rapat tanpa persiapan sama saja membuang-buang waktu. Komunikator yang tak kompeten akan merugikan organisasi yang diwakilinya.

8. Penentuan Tujuan yang Tak Efektif

Salah satu keterampilan penting dalam komunikasi yang efektif adalah menentukan tujuan yang tepat. Ketika tujuan terlalu sepele, komunikator menyia-nyiakan waktu dalam upayanya memengaruhi, memotivasi, atau memberi informasi kepada user secara efektif. Jika tujuannya terlalu muluk-muluk, komunikator akan kecewa karena user tidak akan paham pesannya atau mengabaikannya.

9. Kecemasan Komunikasi

Setika situasi komunikasi menyebabkan Anda gugup, cemas, tertekan, maka efektivitas komunikasi Anda akan terancam. Kecemasan dapat menghambat kemampuan untuk berpikir, berbicara, memberi isyarat, atau mendengar. Tak semua situasi komunikasi menyebabkan kecemasan; setiap orang akan bereaksi secara berbeda. Untuk meminimalkan kecemasan komunikasi Anda, kenalilah situasi

dan gunakan teknik-teknik yang akan dideskripsikan dalam buku ini untuk mengontrol diri Anda.

Beberapa orang mungkin cemas pada teknologi baru. Misalnya, kebanyakan orang yang sudah biasa menggunakan e-mail akan merasa teknologi komunikasi ini sangat bermanfaat dan efisien.

E. Usaha-Usaha Untuk Mengurangi Distorsi

Mengutip pendapat Arni Muhammad (2009:220) bahwa Timbulnya gangguan dalam suatu organisasi tidak dapat organisasi tidak dapat dielakkan namun demikian organisasi formal telah berusaha untuk mengurangi terjadinya gangguan ini seminimal mungkin. Usaha ini tidak dapat menghilangkan sama sekali distorsi tersebut tetapi hanya mengurangi tingkatan saja.

Down dalam Arni Muhammad (2009:221) mengemukakan empat cara umum yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi untuk menambah ketepatan mengkomunikasikan informasi dalam organisasi. Cara tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan Lebih dari Satu Saluran Komunikasi

Bila seorang staf atau pimpinan merasa bahwa informasi yang dia terima mungkin mendapat gangguan maka salah satu cara untuk menemukan gangguan tersebut adalah dengan mengkonfirmasi pesan itu dengan berbagai sumber pesan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara berikut:

- a. Menggunakan sumber informasi yang diluar organisasi termasuk materi yang telah dipublikasikan, teman dari organisasi lain, langganan organisasi, orang yang memberikan bantuan terhadap organisasi, kenalan, kontak yang bersifat politik dan sesas-desus.
- b. Menciptakan tanggung jawab yang tumpang tindih di antara staf sehingga adanya kompetisi dalam proses komunikasi. Tiap orang dalam bagian itu akan mengetahui apabila laporannya kurang

tepat maka akan dibantah oleh staf lainnya. Misalnya seorang pimpinan menerima 3 laporan yang berbeda mengenai satu hal. Mana yang benar dari tiga laporan tersebut pimpinan tidak tahu tentu perlu ditelitinya lebih dulu.

2. Menciptakan Prosedur untuk Mengimbangi Distorsi

Jika orang yang bekerja dalam organisasi mengira bahwa faktor personal dan faktor organisasi akan menghasilkan gangguan dalam komunikasi maka jika mereka menerima informasi dapat menyesuaikan laporan itu secara rutin untuk menetralkan gangguan yang ada di dalamnya. Untuk maksud ini seorang pimpinan hendaklah mengidentifikasi gangguan ini dengan teliti sehingga dia dapat mengenal mana informasi yang lebih dekat pada yang asli. Bila prosedur pengimbangan digunakan dalam organisasi, sebagaimana kecenderungan biasanya banyak efek faktor personal dan organisasi ini dapat dikurangi. Efek distorsi yang utama akan menjadikan perkiraan yang kurang tepat mengenai sumber dan tingkat distorsi dalam informasi.

Jika seseorang tidak dapat mengetahui, distorsi yang ada dalam suatu laporan dia akan mendapat kesulitan dalam membuat penyesuaian. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah tidak menggunakan informasi itu untuk pembuatan keputusan. Tentu saja ada kecenderungan pimpinan maupun staf untuk menyesuaikan distorsi yang potensial ke arah yang menguntungkan mereka, daripada perkiraan yang objektif atau ketepatan yang sebenarnya. Atasan dan bawahan cenderung menyelesaikan pertanyaan semacam ini menurut kesukaan mereka. Kelemahan penggunaan prosedur pengimbangan ini adalah bahwa pembuat keputusan organisasi mungkin terganggu keputusannya dalam proses mengurangi distorsi.

3. Menghilangkan Pengantara Antara Pembuat Keputusan Pemberi Informasi

Cara ini dapat dilakukan dengan memelihara struktur organisasi yang mendatar atau dengan menggunakan bermacam-macam strategi langsung. Dengan mengurangi jumlah mata rantai jaringan komunikasi maka jumlah penyaringan dan distorsi komunikasi akan berkurang. Struktur organisasi yang datar menghendaki pengontrolan yang luas. Bawahan mempunyai tingkat kebijaksanaan yang lebih besar karena pimpinan mempunyai waktu yang sedikit dengan tiap-tiap bawahan. Kecenderungan dalam struktur organisasi yang datar adalah kurangnya distorsi dalam komunikasi vertikal karena kurangnya jumlah tingkat yang silalui oleh suatu pesan.

F. Penutup

Dalam proses organisasi tidaklah selalu mulus, tentunya akan banyak terjadi hambatan-hambatan pada perjalanannya. Hambatan yang sering muncul adalah hambatan komunikasi, karena komunikasi adalah kunci utama dalam kesuksesan organisasi mengingat banyaknya orang yang terlibat didalamnya. Hambatan tersebut tentunya bukan menjadi suatu pengganjal dalam organisasi karena semua hambatan pastinya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.

Kesalahpahaman merupakan fenomena komunikasi yang tak jarang terjadi. Bahkan disebut kejadian normal. Sering disebut akibat dari adanya distorsi informasi. Terjadi penyimpangan penafsiran antara yang dimaksud pengirim dan yang diinterpretasikan sang penerima pesan. Beberapa contoh kesalahpahaman antara lain adalah dalam menanggapi poin-poin penting suatu rapat; staf yang kurang memahami uraian pekerjaan dan tanggung jawabnya; ketidaktahuan dalam menindaklanjuti instruksi, surat-surat dan pengumuman; kesalahan dalam menanggapi gagasan pimpinan dan rekan kerja; dan

kesalahanpahaman dalam teknik atau cara berkomunikasi dengan baik.

Daftar Pustaka

Effendy, Onong Uchajana. 1990, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi : Bandung: Citra Aditya Bakti*

Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: CV. Mandar Maju

Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

O'Hair, Dan; W. Friedrich, Gustav; dan Lynda Dee Dixon, 2009. *Strategic Communication in Business and the Professions*, edisi keenam, Jakarta: Prenada Media, Kencana.

Pace, R. Wayne. 1983, *Organizational Communcation: Foundations for Human Resources Development*. New Jersey: Prentice Hall

<http://tiaradj.blogspot.com/2012/10/miss-komunikasi.html>