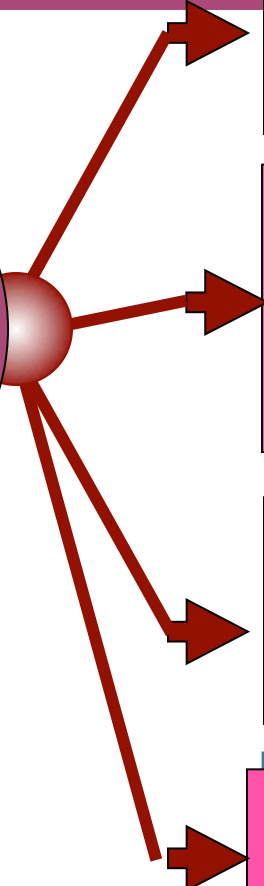


Pola Komunikasi

1. Saluran Komunikasi Formal



```
graph LR; A((1. Saluran Komunikasi Formal)) --> B[a. Komunikasi dari atas ke bawah (top-down/downward)]; A --> C[b. Komunikasi dari bawah ke atas (bottom-up/upward)]; A --> D[c. Komunikasi horizontal]; A --> E[d. Komunikasi diagonal];
```

a. Komunikasi dari atas ke bawah (*top-down/downward*) Umumnya terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi.

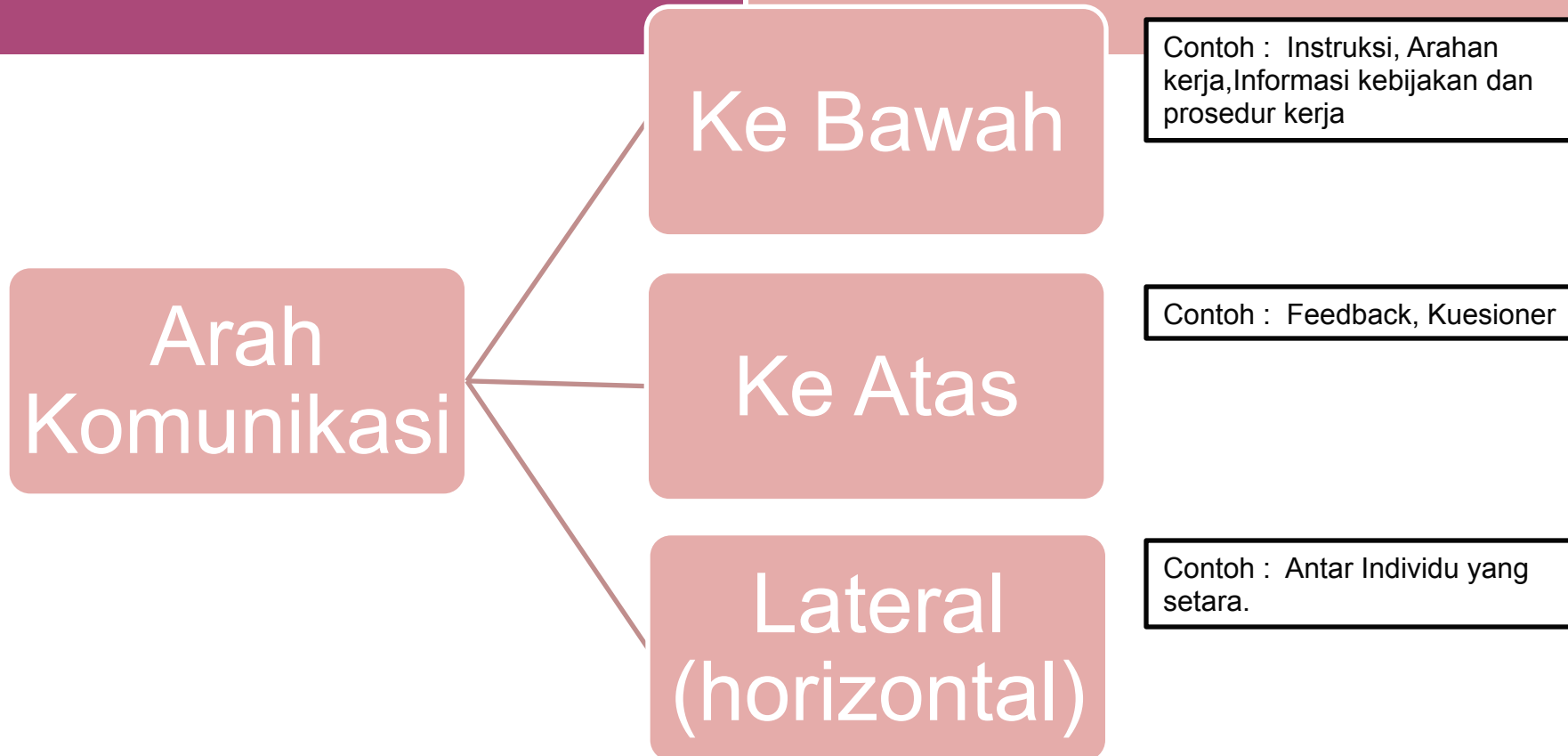
b. Komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up/upward*) Partisipasi bawahan dlm proses pengambilan keputusan akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi.

c. Komunikasi horizontal
Komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yg memiliki posisi sejajar /sederajat dalam suatu organisasi.

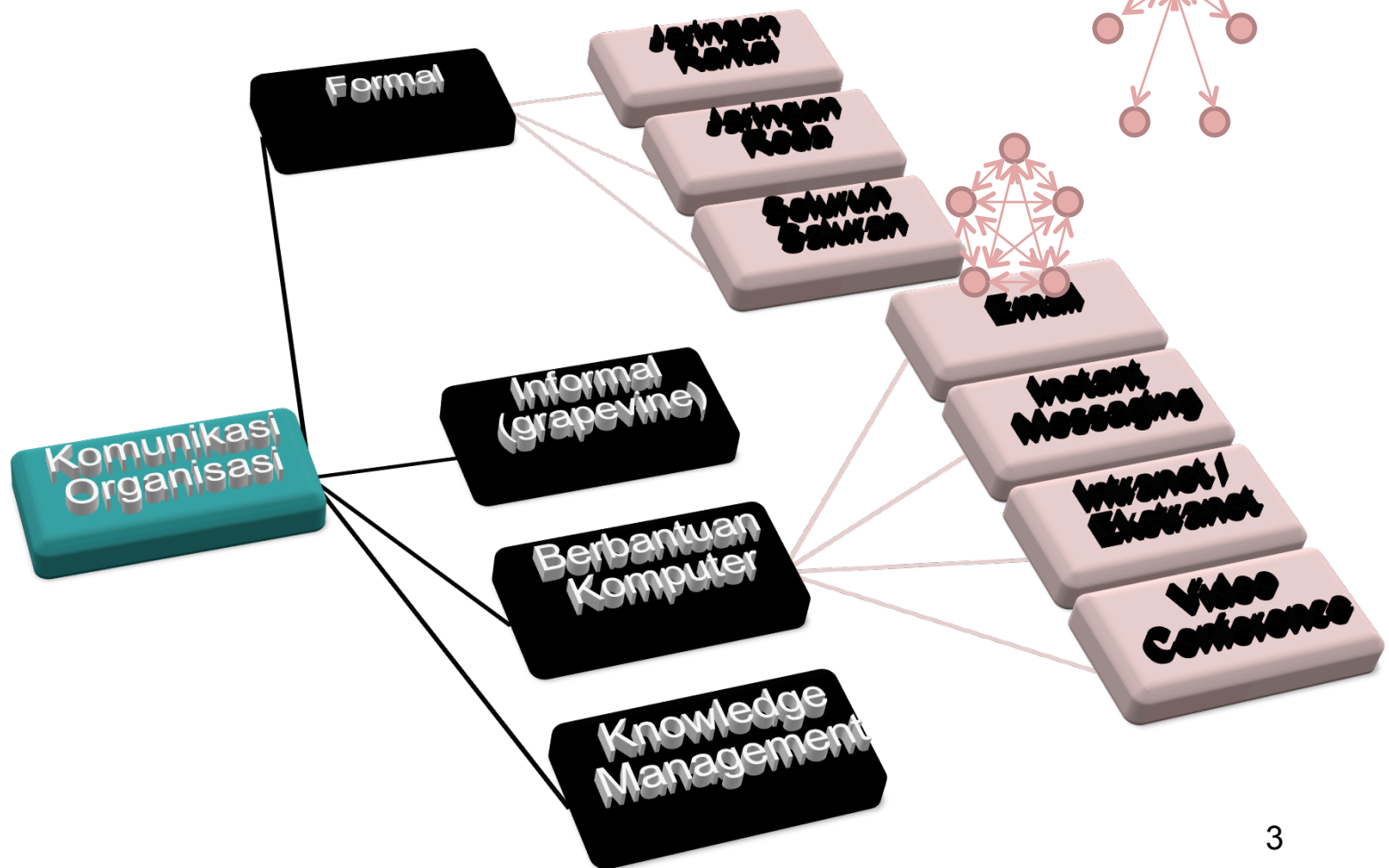
d. Komunikasi diagonal
Melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda.



ARAH KOMUNIKASI



KOMUNIKASI ORGANISASI





KRITERIA MEMILIH METODA PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PEGAWAI :

1. Ketersediaan informasi.
2. Biaya
3. Pengaruh
4. Relevansi (dengan tujuan)
5. Respons
6. Keahlian (yang sesuai dengan kemampuan pengirim)



ARAH ALIRAN INFORMASI

1. KOMUNIKASI KE BAWAH (DOWN WORD)

yaitu informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang merotoritas lebih rendah.

JENIS INFORMASI yang biasanya dikomunikasikan :

1. Mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. Mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Mengenai kebijakan & praktik organisasi
4. Informasi kinerja pegawai
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

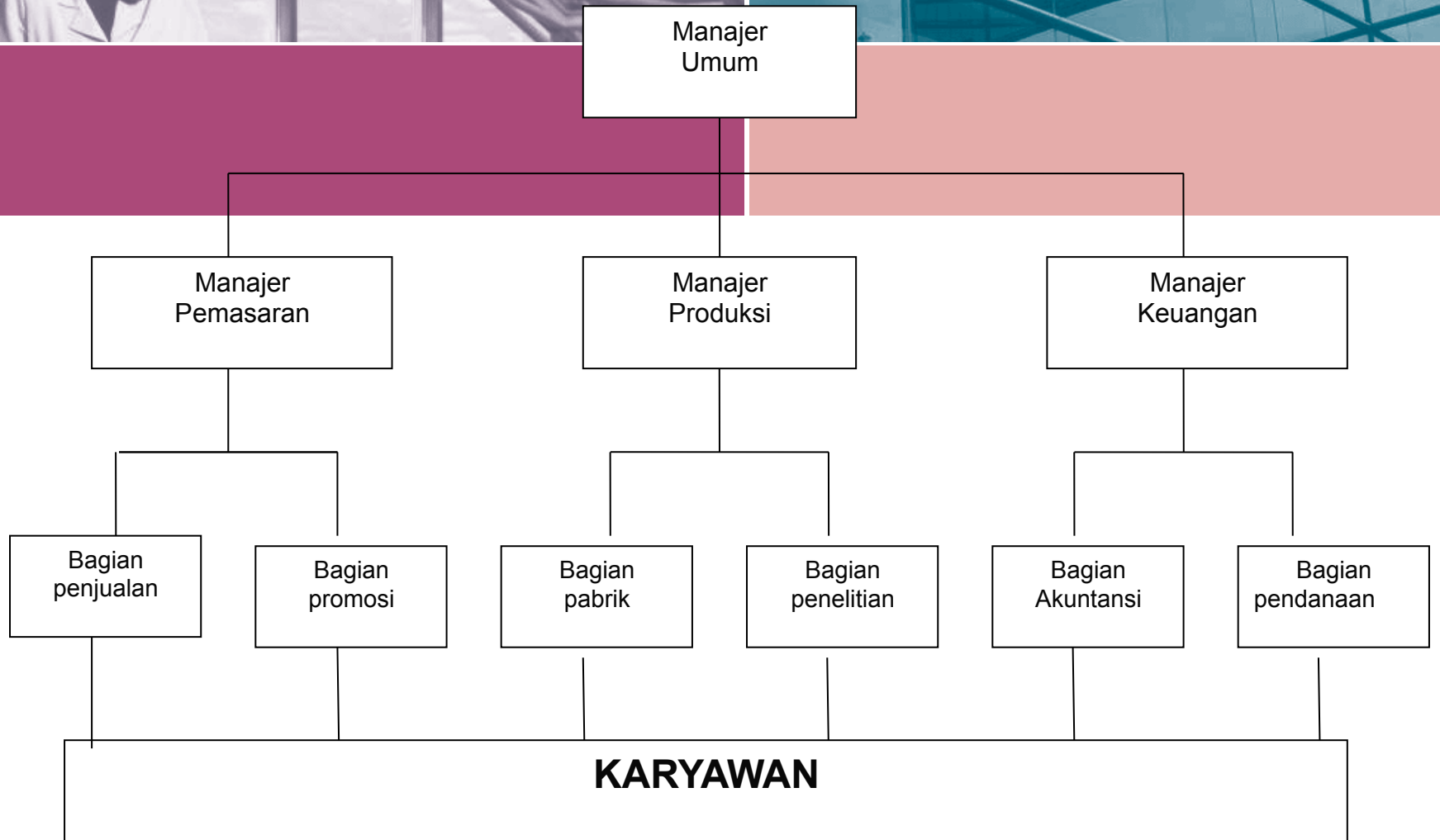


METODE PENYAMPAIAN PESAN :

1. Tulisan
2. Lisan
3. Lisan diikuti tulisan
4. Tulisan diikuti lisan

KAPAN METODE INI DAPAT EFEKTIF DILAKUKAN ?

1. Tulisan : dalam situasi bila diperlukan informasi untuk tindakan yang akan datang, informasinya umum, tidak diperlukan kontak pribadi.
2. Lisan : dalam situasi yang membutuhkan teguran & mendamaikan perselisihan.
3. Lisan diikuti tulisan : dalam situasi yang membutuhkan tindakan segera tetapi kemudian diikuti tindak lanjutnya yg bersifat umum, perlu pendokumentasian.
4. Tulisan diikuti lisan : dinilai tidak cukup efektif untuk setiap situasi.



Komunikasi ke bawah



KOMUNIKASI KE ATAS (UP WORD)

Yaitu informasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan).

PENTINGNYA KOMUNIKASI KE ATAS :

1. Informasi bagi pembuatan keputusan
2. Memberi informasi bagi atasan kapan bawahan siap menerima informasi dari mereka & seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
3. Mendorong keterbukaan komunikasi tentang keluhan, kritik muncul ke permukaan sehingga atasan tahu apa yang mengganggu dan menghambat kerja mereka.
4. Menumbuhkan apresiasi & loyalitas kpd organisasi dg memberi kesempatan kpd pegawai untuk mengajukan pertanyaan & memberi masukan/gagasan serta saran.
5. Memberi informasi pada atasan apakah bawahan memahami apa yg diharapkan dari aliran informasi ke bawah
6. Membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka & memperkuat keterlibatan mereka dg pekerjaan & organisasi



APA YANG DIKOMUNIKASIKAN ?

1. Tentang apa yang telah dilakukan bawahan : prestasi, kemajuan, rencana yang akan datang.
2. Persoalan pekerjaan yang dihadapi yang belum terpecahkan dan membutuhkan bantuan penyelesaian.
3. Memberikan saran dan agagasan untuk perbaikan pada organisasi.
4. Mengungkapkan bagaimana perasaan, pikiran bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, & organisasi.

MENGAPA KOMUNIKASI KE ATAS SULIT ? (sharma, 1979) :

1. Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka
2. Adanya perasaan bahwa atasan tidak tertarik pada permasalahan bawahan.
3. Kurangnya penghargaan & apresiasi bagi komunikasi ke atas yang dilakukan oleh bawahan/karyawan
4. Perasaan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disamapikan pegawai.



PRINSIP KOMUNIKASI KE ATAS

1. Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan & didorong atau dirangsang agar tetap muncul / tersampaikan.
2. Program komunikasi ke atas yang efektif berlangsung secara berkesinambungan.
3. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran rutin
4. Program komunikasi ke atas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkat yang lebih rendah
5. Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup mendengarkan secara objektif
6. Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup tindakan untuk menanggapi masalah
7. Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan berbagai media & metode untuk meningkatkan aliran informasi.



**Manajer
Umum**

**Manajer
Pemasaran**

**Manajer
Produksi**

**Manajer
Keuangan**

**Bagian
Penjualan**

**Bagian
promosi**

**Bagian
pabrik**

**Bagian
penelitian**

**Bagian
Akuntansi**

**Bagian
pendanaan**

KARYAWAN

Komunikasi ke atas



KOMUNIKASI HORIZONTAL

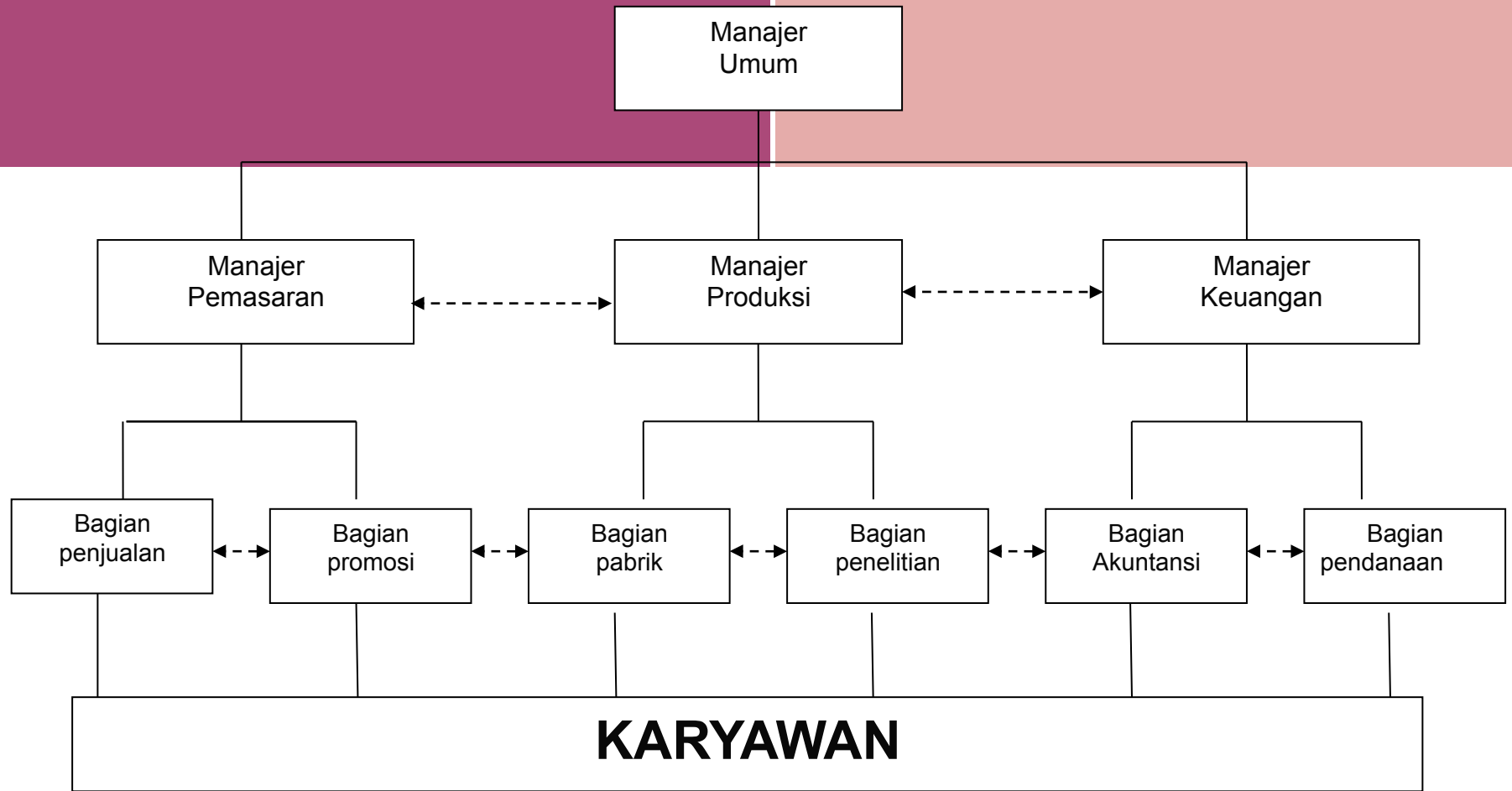
Adalah penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja.

TUJUAN KOMUNIKASI HORIZONTAL

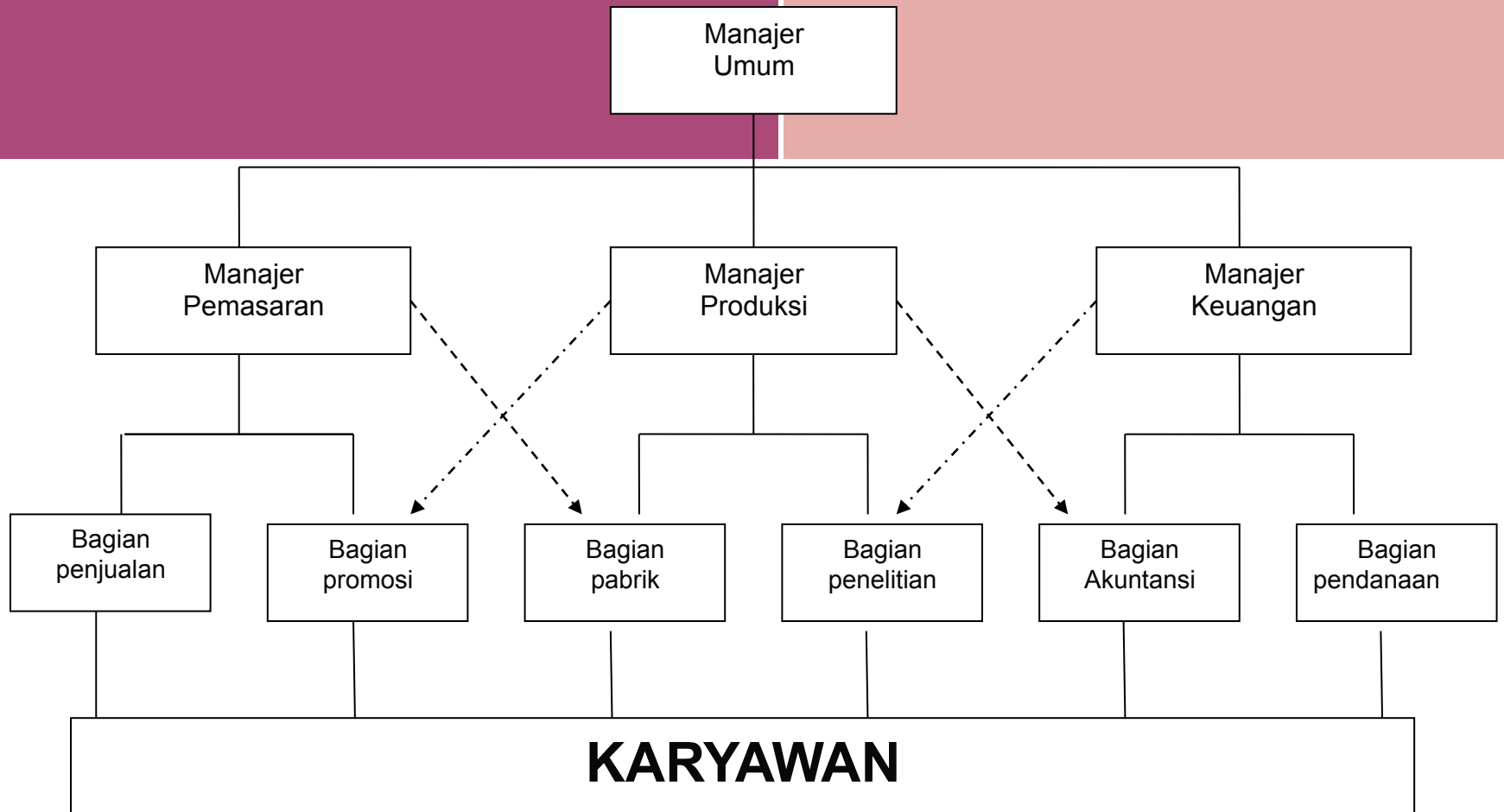
1. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja
2. Berbagi informasi mengenai rencana & kegiatan
3. Untuk memecahkan masalah
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama
5. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan
6. Untuk menumbuhkan dukungan antar personal

BENTUK KOMUNIKASI HORIZONTAL :

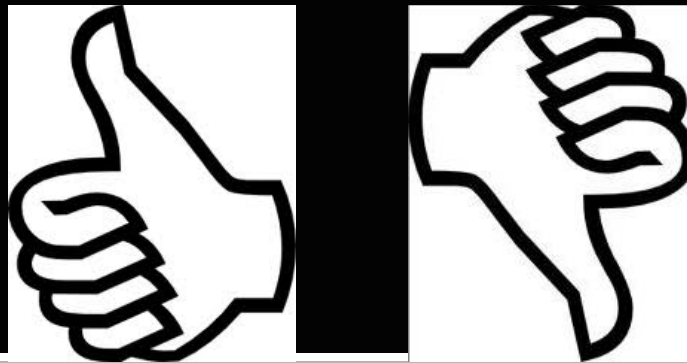
Rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telpon, memo / catatan, kegiatan sosial, lingkaran kualitas (sebuah kelompok pekerja sukareka yang berbagi wilayah tanggungjawab)



Komunikasi Horisontal/Lateral



Komunikasi Diagonal



Keuntungan komunikasi jenis ini:

1. Penyebaran informasi bisa menjadi lebih cepat daripada komunikasi tradisional
2. Memungkinkan individu dari berbagai macam bagian atau departemen membantu menyelesaikan masalah dalam organisasi

Kelemahan:

1. Dapat mengganggu jalur komunikasi rutin yang sudah dijalankan
2. Dalam kasus organisasi yang besar, maka komunikasi jenis ini sulit untuk di kendalikan



KOMUNIKASI INFORMAL, SELENTINGAN

Komunikasi yang dilakukan oleh orang organisasi tanpa mengindahkan posisinya dalam organisasi.

Selentingan (Grapevine) : metode penyampaian laporan rahasia dari orang ke orang yang tidak dapat diperoleh melalui saluran biasa (Stein, 1967).

CIRI SELENTINGAN :

1. Melalui interaksi mulut ke mulut
2. Bebas dari kendala organisasi & posisi
3. Penyebaran cepat.
4. Melalui rantai kelompok
5. Memiliki beberapa peran.
6. Produk situasi bukan produk orang dalam organisasi.
7. Semakin cepat orang mengetahui peristiwa semakin cepat kemungkinan menceritakannya pada orang lain.
8. Jika informasinya menarik, orang cenderung menyampaikan pada yang lain.
9. Pesan selentingan cenderung cermat/jeli (walau terkadang lebih dramatik dari yg senyatanya)
10. Informasi selentingan biasanya tidak lengkap, menghasilkan kesalahan interpretasi bahkan bila rinciannya cermat.
11. Cenderung mempengaruhi organisasi (baik atau buruk)



CARA MENANGGAPI SELENTINGAN

- Jagalah saluran komunikasi formal tetap terbuka yang memberi kesempatan berlangsungnya komunikasi ke atas, ke bawah, horisontal dan lintas saluran yang terus terang, cermat, dan sensitif.
- Efektifkan hubungan komunikasi antara atasan dengan bawahan.
- Sampaikan bahwa atasan mengerti dan menerima informasi melalui selentingan tersebut (khususnya yg menyangkut perasaan karyawan)



HAMBATAN KOMUNIKASI FORMAL

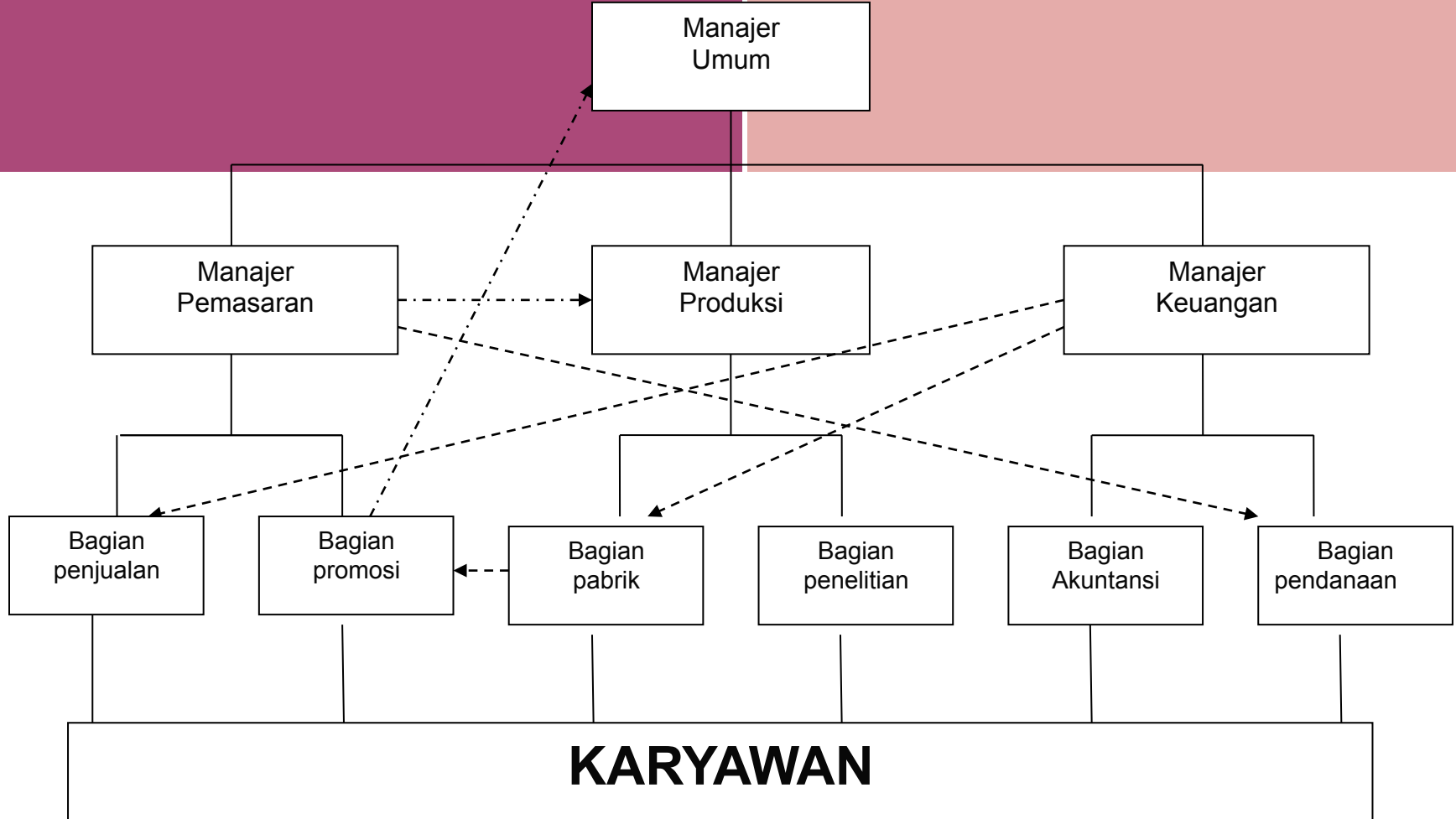
- Jika dilihat dari sudut pandang individual (perseorangan) akan membuat frustrasi karena banyak jalur yg harus dilalui untuk dapat berkomunikasi secara langsung dengan manajer puncak.
- Jika dipandang dari sudut pandang perusahaan : kemungkinan munculnya distorsi atau gangguan penyampaian informasi ke level yg lebih tinggi



Komunikasi Informal



- Dalam jaringan komunikasi informal orang-orang yang ada dalam suatu organisasi jenjang hirarki, pangkat dan kedudukan / jabatan, dapat berkomunikasi secara leluasa.



Jaringan komunikasi informal



BEBERAPA KEGIATAN ORGANISASI YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERTUKARAN INFORMASI

- **Menetapkan tujuan**
- **Membuat dan melaksanakan keputusan**
- **Mengukur prestasi kerja**
- **Merekrut dan mengembangkan staf**
- **Pelayanan pelanggan**
- **Negosiasi dengan pemasok**
- **Membuat produk**
- **Berinteraksi dengan peraturan yg ada.**



CARA MENGELOLA KOMUNIKASI

1. Penanganan Pesan-pesan Rutin
 - a. Mengurangi jumlah pesan
 - b. Instruksi yg jelas
 - c. Mendelegasikan tanggungjawab
 - c. Melatih Petugas

2. Penanganan krisis komunikasi

Communication skill akan diuji pada saat organisasi mengalami krisis komunikasi. Di bawah ini contoh kejadian yang menimpa suatu organisasi yang harus ditangani dg seksama: