Pertemuan 5

# KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

## PENTINGNYA BERKOMUNIKASI DENGAN JELAS

“WE CANNOT NOT COMMUNICATE” (Bateson, 1972)

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan Manusia, Fakta:

1. Individu menghabiskan 70% dari waktu mereka untuk berkomunikasi – menulis, membaca, berbicara, mendengar.

2. Komunikasi yang buruk merupakan sumber konflik antar personal.

3. Sebuah ide betapapun hebatnya tidak berguna hingga dapat disampaikan dan dipahami orang lain.

KESIMPULAN : Komunikasi meliputi transfer maupun pemahaman Makna

## Miskomunikasi

Menurut Anugerah Siregar (2021) Miskomunikasi adalah penerima pesan salah mengartikan apa yang dikatakan oleh pemberi pesan.

## Pengertian Organisasi

* Organisasi adalah sekelompok masyarakat kecil yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan (Purwanto : 20)
* Organsisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dan saling bergantung untuk mencapai beberapa tujuan (McShane dan Von Glinov : 5).

## FUNGSI KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

1. FUNGSI INFORMATIF
2. FUNGSI REGULATIF
3. FUNGSI PERSUASIF
4. FUNGSI INTEGRATIF
5. Fungsi Informatif

* Organisasi dapat dipandang sbg suatu sistem pemrosesan informasi (information processing system).
* Seluruh anggota dalam organisasi berharap akan dpt informasi yg lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu
* Informasi yg didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dpt melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

1. Fungsi Regulatif

* Berkaitan dengan peraturan-peraturan yg berlaku dalam suatu organisasi
* Atasan atau orang-orang dlm jajaran struktural memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yg disampaikan

1. Fungsi Persuasif

* Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yg diharapkan.
* Banyak pimpinan lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah

1. Fungsi Integratif

* Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas & pekerjaan dengan baik.
* Pelaksanaan komunikasi ini dapat menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yg lebih besar dlm diri karyawan terhadap organisasinya.

## GAYA KOMUNIKASI

* Gaya komunikasi (communication style) didefinisikan sbg seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi, yang digunakan dlm suatu situasi tertentu (a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation)
* Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yg dipakai untuk mendapat respon atau tanggapan tertentu dlm situasi yang tertentu pula.

6 gaya komunikasi :

1. The Controlling Style
2. The Equalitarian Style
3. The Structuring Style
4. The Dynamic Style
5. The Relinguishing Style
6. The Withdrawal Style
7. The Controlling Style

* Gaya komunikasi bersifat mengendalikan, ditandai dengan adanya satu kehendak untuk membatasi, memaksa & mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain.
* Lebih memusatkan perhatian pada pengiriman pesan, tidak ada/tidak mengharapkan umpan balik.

1. The Equalitarian Style

* Aspek penting gaya komunikasi ini adalah adanya landasan kesamaan, dan two way traffic of communication
* Komunikasi dilakukan secara terbuka, mengungkapkan gagasan secara rileks, santai dan informal.
* Memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, efektif dalam memelihara empati & kerjasama.

1. The Structuring Style
   * Memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yg harus dilaksanakan, penjadwalan tugas & pekerjaan serta struktur organisasi.
2. The Dynamic Style

* Gaya komunikasi dinamis memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (action oriented)

1. The Relinguishing Style

* Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat atau gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah.

1. The Withdrawal Style

* Gaya ini tidak layak dipakai dalam komunikasi organisasi.
* Akibat yg muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak KOMUNIKASI.
* Dalam deskripsi konkret adalah, saat seseorang mengatakan : “Saya tidak ingin dilibatkan dalam persoalan ini !”. Pernyataan ini bermakna bahwa seseorang mencoba melepas diri dari tanggung jawab, tapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindari berkomunikasi dengan orang lain

## Karakteristik Organisasi

* Adanya pembagian tugas dan tanggung-jawab
* Adanya pusat kekuasaan
* Adanya substitusi sumberdaya manusia
* Adanya ketergantungan antar anggota organisasi
* Adanya interaksi yang berulang –ulang
* Adanya koordinasi antar komponen

## Tipe Organisasi

1. Organisasi bisnis, tujuan utama adalah mencari keuntungan ekonomi.
2. Organisasi nir laba atau non laba, organisasi yang tidak berorientasi pada laba
3. Badan Usaha Milik Negara (BUMN), suatu perusahaan yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh pemerintah.
4. Koperasi, organisasi ekonomi rakyat yg berwataksoisal, karakteristik utama : user own oriented firm.

Materi Pertemuan 6

# POLA KOMUNIKASI

## Saluran Komunikasi Formal

1. Komunikasi dari atas ke bawah (topward / downward) Umumnya terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi.
2. Komunikasi dari bawah ke atas (bottomward / upward) Partisipasi bawahan dlm proses pengambilan keputusan akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi.
3. Komunikasi horizontal Komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yg memiliki posisi sejajar /sederajat dalam suatu organisasi.
4. Komunikasi diagonal Melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda.

## ARAH KOMUNIKASI

1. Ke Bawah

Contoh : Instruksi, Arahan kerja,Informasi kebijakan dan prosedur kerja

1. Ke Atas

Contoh : Feedback, Kuesioner

1. Lateral (horizontal)

Contoh : Antar Individu yang setara.

## KOMUNIKASI ORGANISASI

1. Formal

* Jaringan rantai
* Jaringan roda
* Seluruh saluran

1. Informal
2. Berbantuan Komputer

* Email
* Instant messaging
* Intranet / ekstranet
* Video conferences

1. Knowledge Management

## 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:

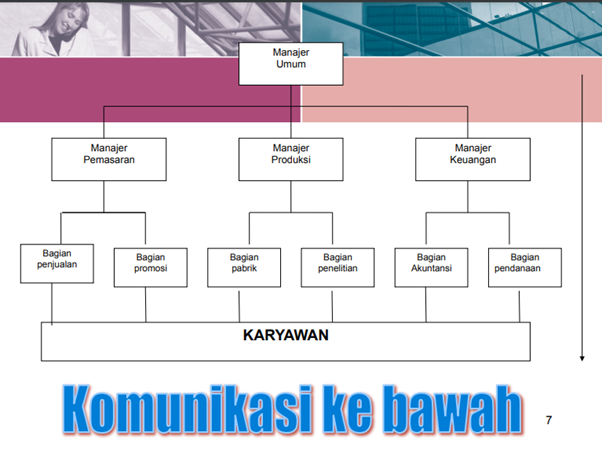
1. Mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. Mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Mengenai kebijakan & praktik organisasi
4. Informasi kinerja pegawai
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

* 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.



1. 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 keluh kesah, kritik muncul kepermukaan sehingg 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. Mengungkakan bagaima 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.

