

Bab 11

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Mengapa komunikasi penting ?

1. Komunikasi adalah proses melalui fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dapat dicapai
2. Komunikasi adalah kegiatan di mana para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka

KOMUNIKASI

- proses pemindahan pengertian dalam gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain
- proses dengan mana orang-orang bermaksud memberikan pengertian melalui pengiriman berita secara simbolis, dapat menghubungkan para anggota berbagai satuan organisasi yang berbeda dan bidang yang berbeda pula, sehingga sering disebut rantai pertukaran informasi

PROSES KOMUNIKASI

Model Komunikasi Antar Pribadi

Proses Komunikasi Sederhana :

Pengirim → Berita → Penerima

Proses Komunikasi terperinci :

1. Sumber (*source*)
2. Pengubahan berita ke dalam sandi /kode (*encoding*)
3. Pengiriman berita (*transmitting the message*)
4. Penerimaan berita
5. Pengartian atau penterjemahan kembali berita (*decoding*)
6. Umpan balik (*feedback*)

TIPE-TIPE SALURAN DASAR KOMUNIKASI

1. Komunikasi Vertikal

- > Komunikasi ke bawah → dari manajemen puncak mengalir ke karyawan bawah → untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, nasehat dan penilaian kepada bawahan
- > Komunikasi ke atas → untuk mensuplai informasi kepada tingkat manajemen atas tentang apa yang terjadi pada tingkat bawah

2. Komunikasi Lateral

- > Komunikasi diantara para anggota dalam kelompok kerja yang sama
- > Komunikasi yang terjadi antara dan di antara departemen-departemen pada tingkatan yang sama

3. Komunikasi Diagonal

merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi

PERANAN KOMUNIKASI

- Pemuasan kebutuhan-kebutuhan manusiawi, seperti kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain
- Perlawanan terhadap pengaruh-pengaruh yang monoton atau membosankan

Hambatan-hambatan terhadap komunikasi efektif :

- Hambatan organisasional
- Hambatan-hambatan antar pribadi

Pedoman Komunikasi yang efektif :

1. Cari kejelasan gagasan-gagasan terlebih dulu sebelum dikomunikasikan
2. Teliti tujuan sebenarnya setiap komunikasi
3. Pertimbangkan keadaan fisik dan manusia keseluruhan kapan saja komunikasi akan dilakukan
4. Konsultasikan dengan pihak-pihak lain, bila perlu dalam perencanaan komunikasi

5. Perhatikan tekanan nada dan ekspresi lainnya sesuai dasar berita selama berkomunikasi
6. Ambil kesempatan, bila timbul, untuk mendapatkan segala sesuatu yang membantu atau umpan balik
7. Ikuti lebih lanjut komunikasi yang telah disediakan
8. Perhatikan konsistensi komunikasi
9. Tindakan atau perbuatan harus mendorong komunikasi
10. Jadilah pendengar yang baik

B. Pola Komunikasi

1. Saluran Komunikasi Formal

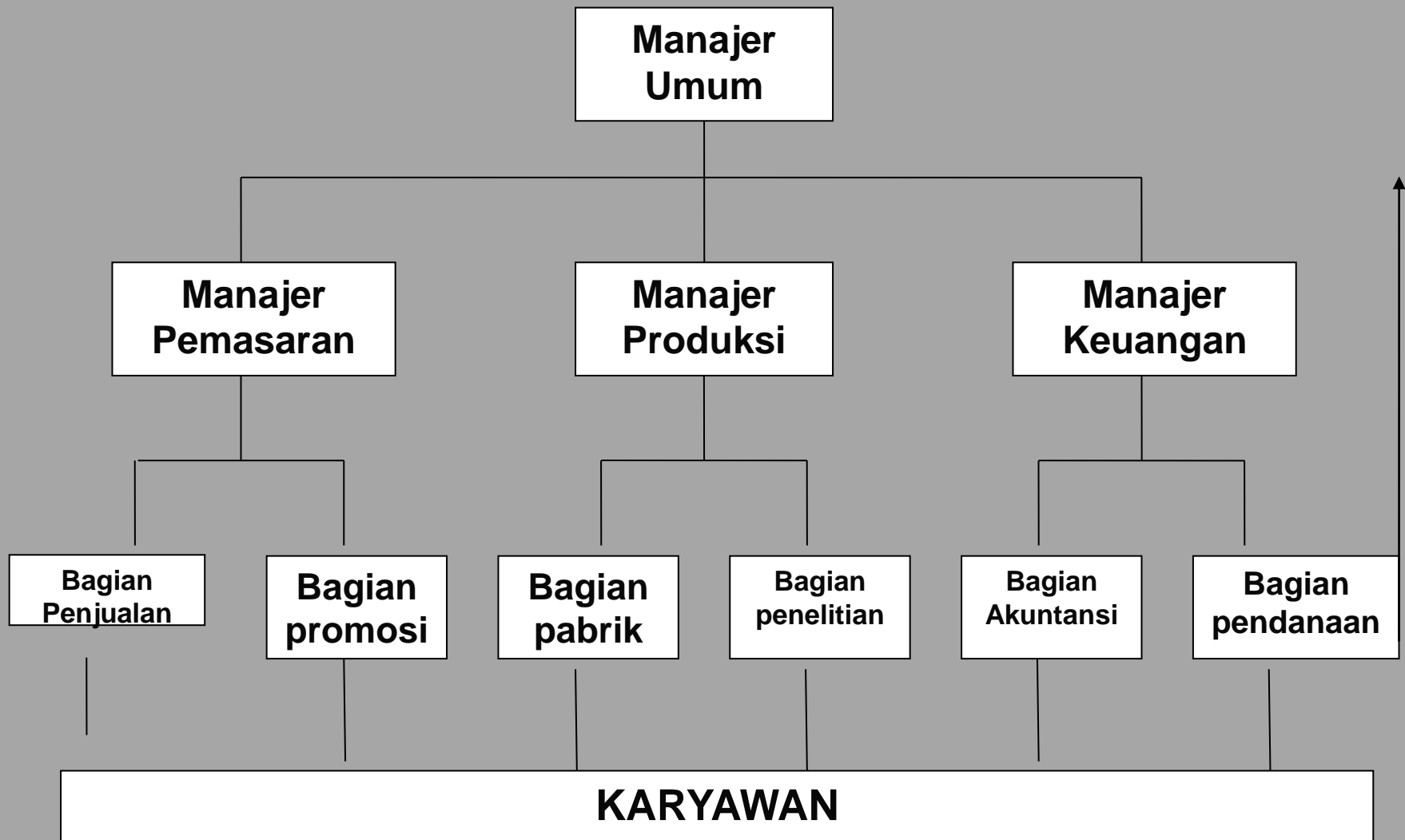
```
graph LR; A((1. Saluran Komunikasi Formal)) --> B[a. Komunikasi dari atas ke bawah (top-down/downward)]; A --> C[b. Komunikasi dari bawah ke atas (bottom-up/upward)]; A --> D[c. Komunikasi horizontal]; A --> E[d. Komunikasi diagonal];
```

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

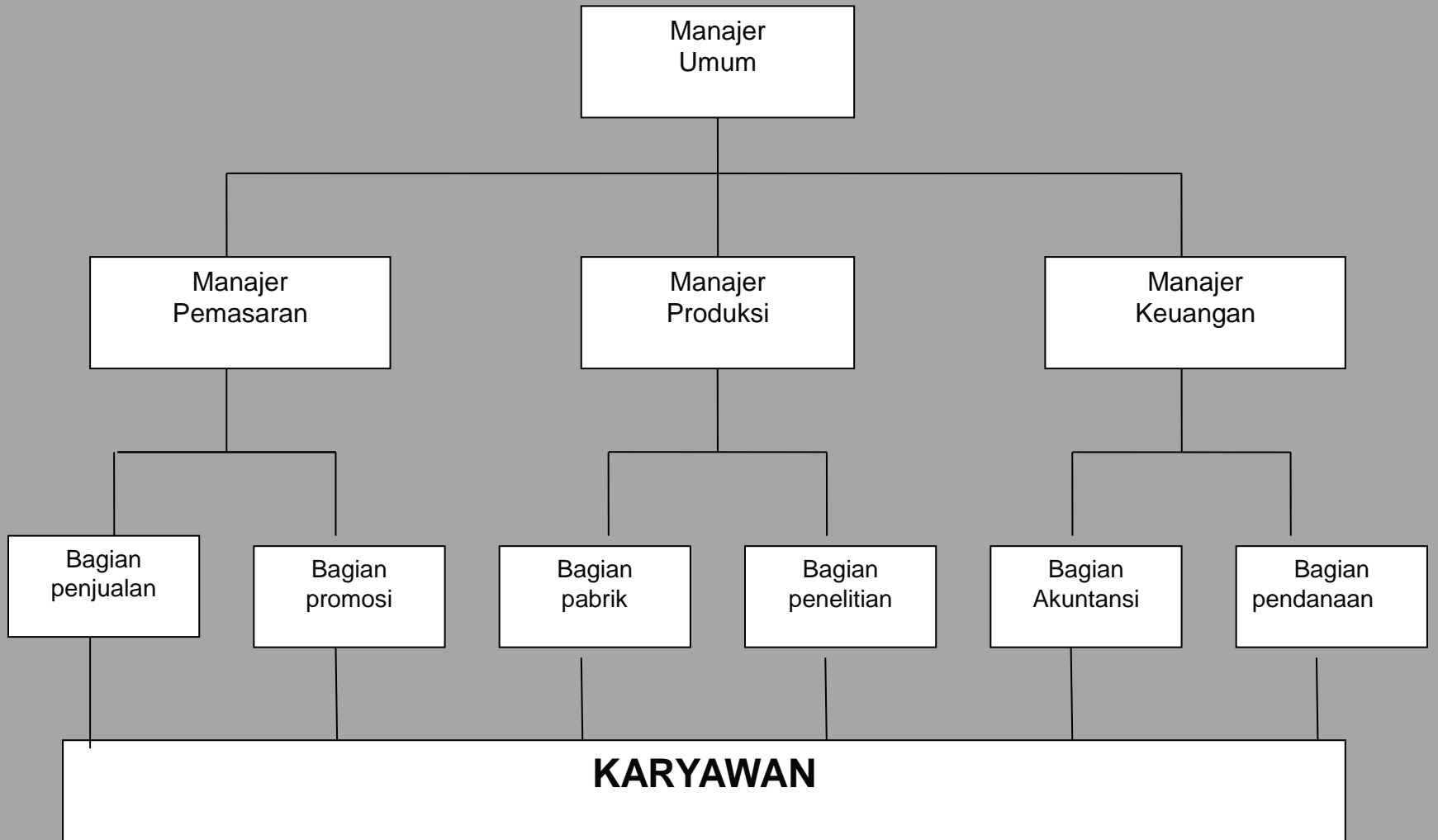
b. Komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up/upward*) Partisipasi bawahan dlm proses pengambilan keputusan akan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi.

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

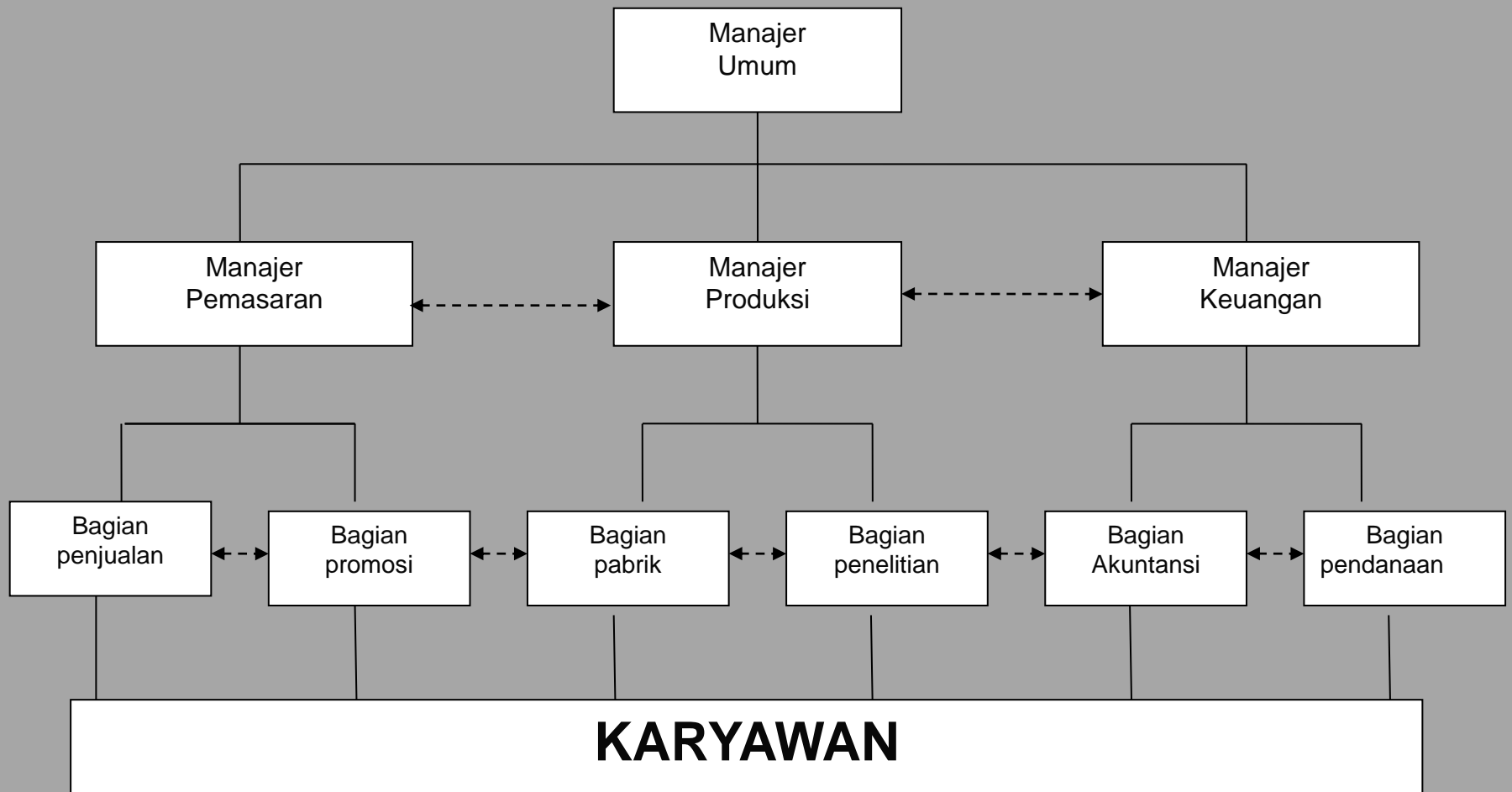
d. Komunikasi diagonal
Melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda.



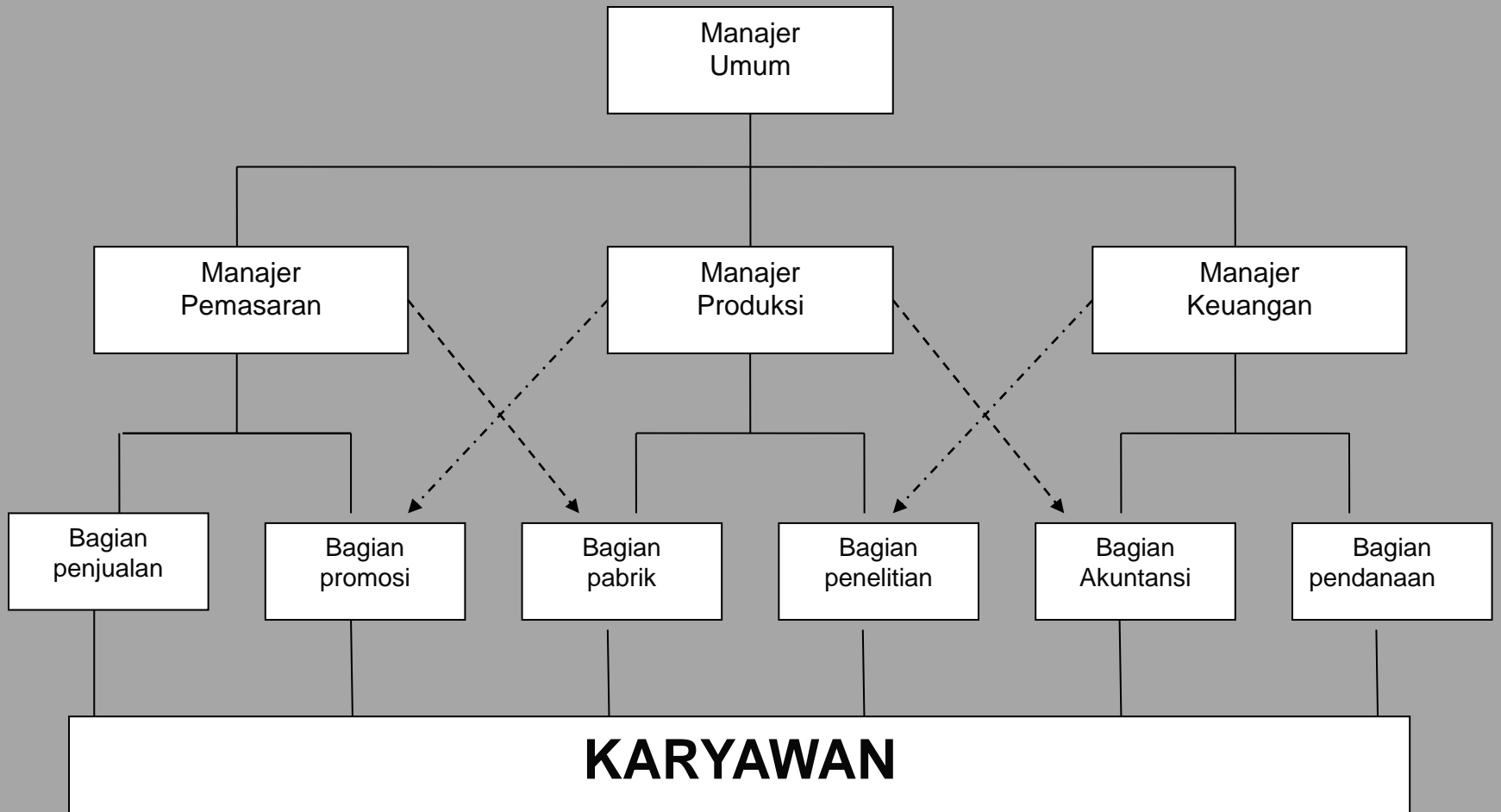
Komunikasi ke atas



Komunikasi ke bawah



Komunikasi Horisontal/Lateral



Komunikasi Diagonal

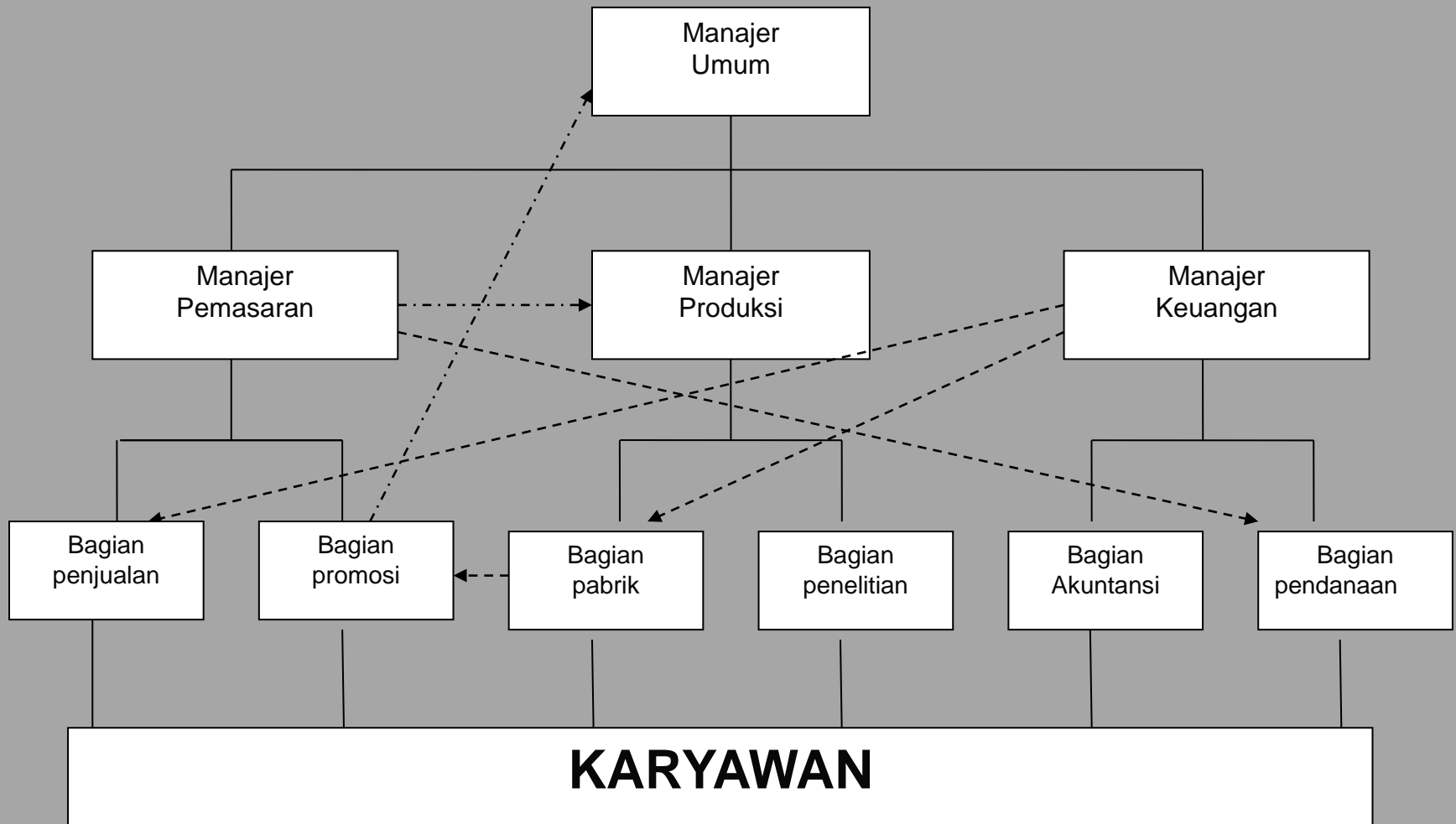
HAMBATAN KOMUNIKASI FORMAL

- 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

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: