

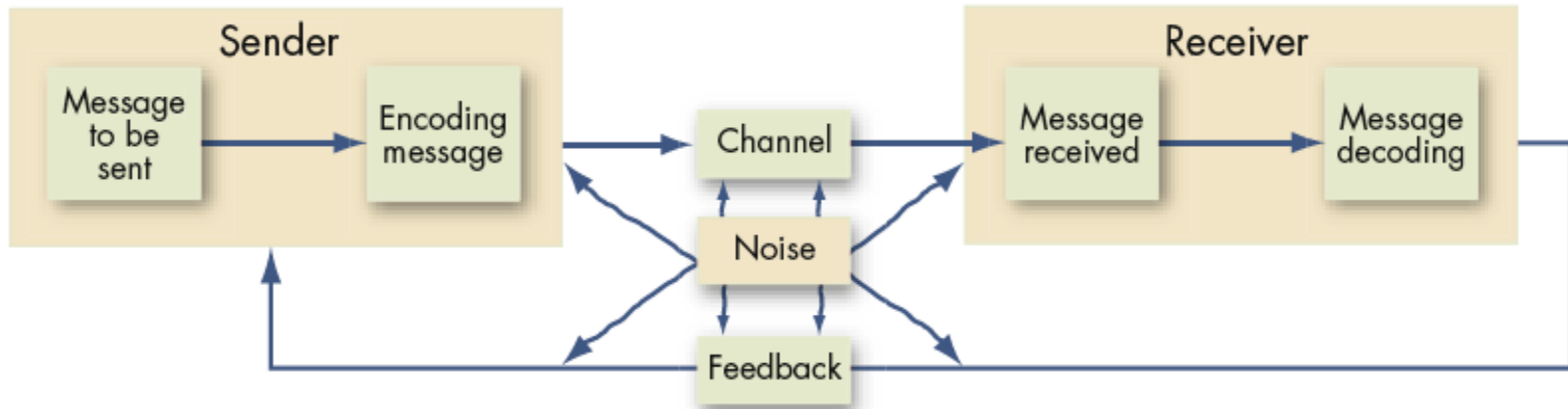
Fungsi Komunikasi

Proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, dimana masing - masing berusaha untuk memberi arti pada pesan yang dikirim melalui suatu media.

Fungsi komunikasi

- 1. Mengontrol perilaku anggota.**
- 2. Membantu perkembangan motivasi mengenai apa yang harus dilakukan.**
- 3. Bentuk ungkapan emosional.**
- 4. Menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.**

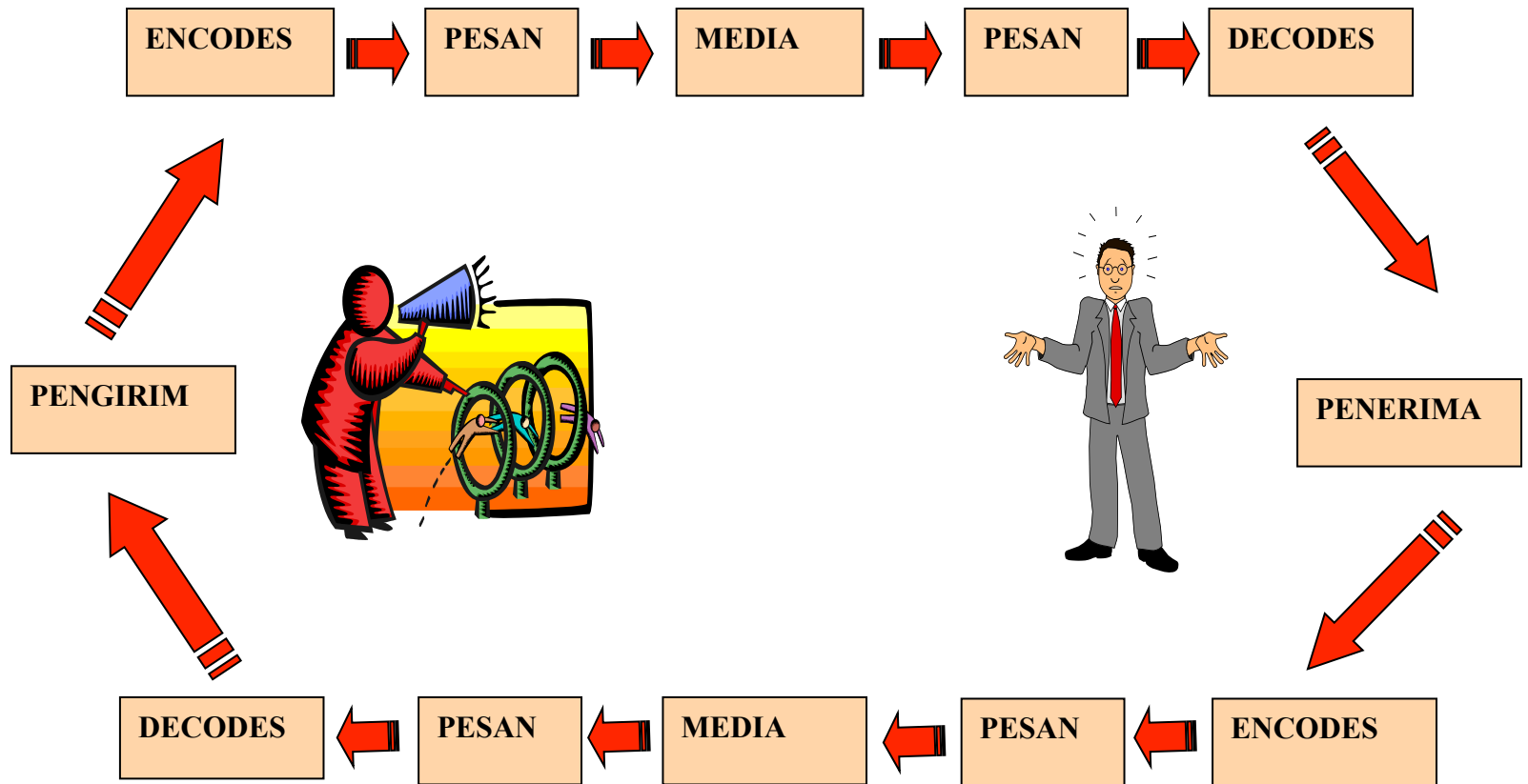
Model Proses Komunikasi



Proses Komunikasi

Tahapan antara suatu sumber dengan penerima yang menghasilkan pengertian mengenai suatu makna.

Pesan Yang Komplek



Proses Komunikasi

➤ Channel

- Sarana yang telah diseleksi oleh pengirim tentang melalui perantara apa pesan akan disampaikan.

➤ Tipe – Tipe Channel

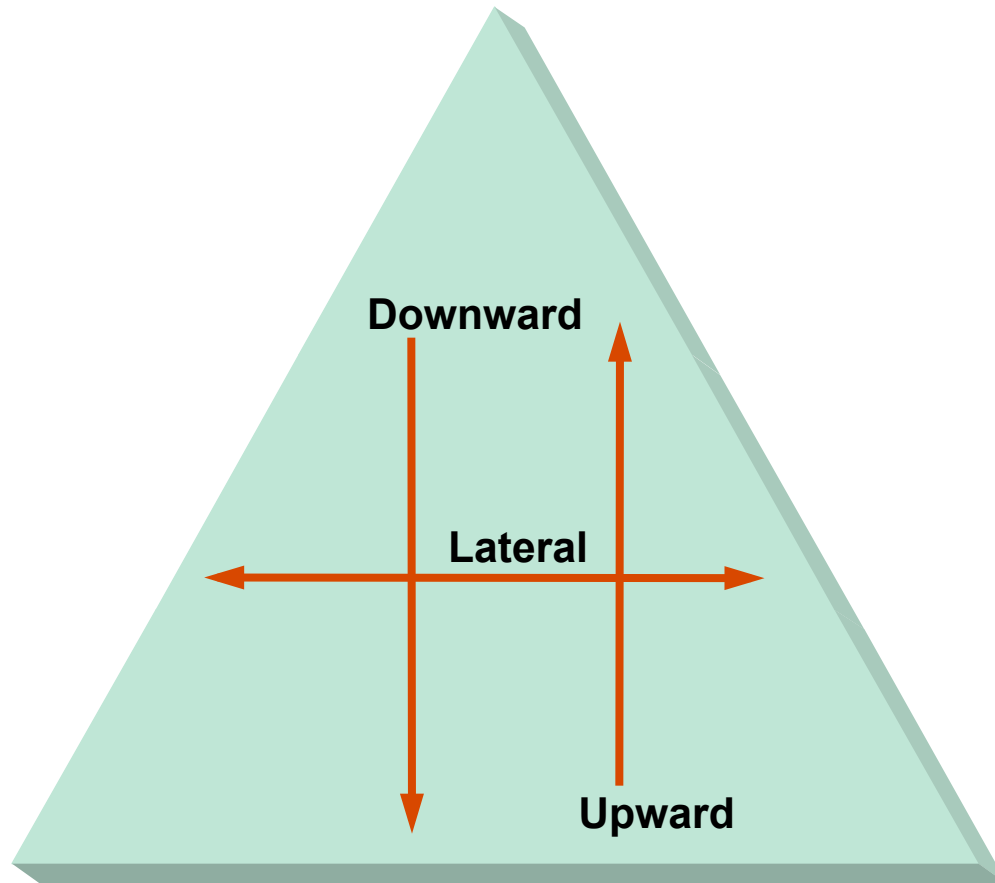
– Formal Channels

- Diciptakan oleh organisasi dimana pesan yang dikirimkan berkaitan dengan aktifitas anggota.

– Informal Channels

- Digunakan untuk mengirim pesan pribadi atau sosial di dalam organisasi.

Arah Komunikasi



KOMUNIKASI KE ATAS YG KURANG LENGKAP



PENYEBAB

- Bawahan terlalu ambisius
- Bawahan tdk mempercayai atasan
- Bawahan merasa tdk aman

CARA MENGATASI

- Cari informasi dari sumber lain
- Kembangkan hubungan saling percaya

KOMUNIKASI KE BAWAH YG KURANG LENGKAP



PENYEBAB

- Pimpinan over estimate dalam cara penyampaiannya.
- Pengawasan yang terlampau ketat

CARA MENGATASI

- Tingkatkan komunikasi lisan
- Tingkatkan kepercayaan terhadap bawahan.

Komunikasi antar individu

➤ **Komunikasi lisan**

- Keuntungan: Cepat dan ada Feedback secara langsung.
- Kerugian: Distorsi pesan.

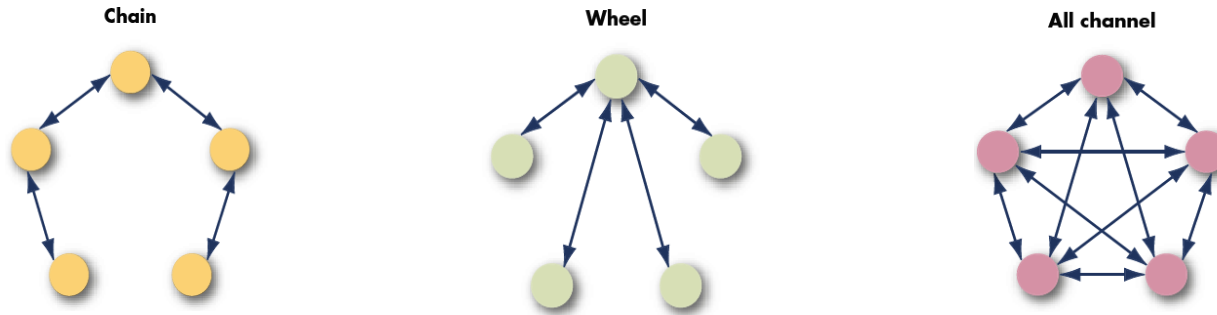
➤ **Komunikasi Tertulis**

- Keuntungan: Terlihat dan dapat diverifikasi.
- Kerugian: Lama dan kurang adanya feedback.

➤ **Komunikasi non verbal**

- Keuntungan: Membantu komunikasi dengan adanya ekspresi emosi dan perasaan.
- Kerugian: Terjadi kesalahan persepsi tentang gerakan tubuh atau sikap yang bisa mempengaruhi interpretasi pesan oleh penerima.

Tiga Jaringan Formal Kelompok Kecil



NETWORKS

| Criteria | Chain | Wheel | All Channel |
|-----------------------|----------|-------|-------------|
| Speed | Moderate | Fast | Fast |
| Accuracy | High | High | Moderate |
| Emergence of a leader | Moderate | High | None |
| Member satisfaction | Moderate | Low | High |

Saran untuk Meminimalkan Konsekuensi Negatif

1. Memberitahukan alur untuk membuat keputusan penting.
2. Menjelaskan keputusan dan perilaku yang mungkin terlihat tidak konsisten atau rahasia
3. Menegaskan kepada bawahan seperti juga pada atasan mengenai keputusan saat ini dan rencana mendatang.
4. Secara terbuka mendiskusikan kemungkinan terburuk

Pilihan Saluran Komunikasi

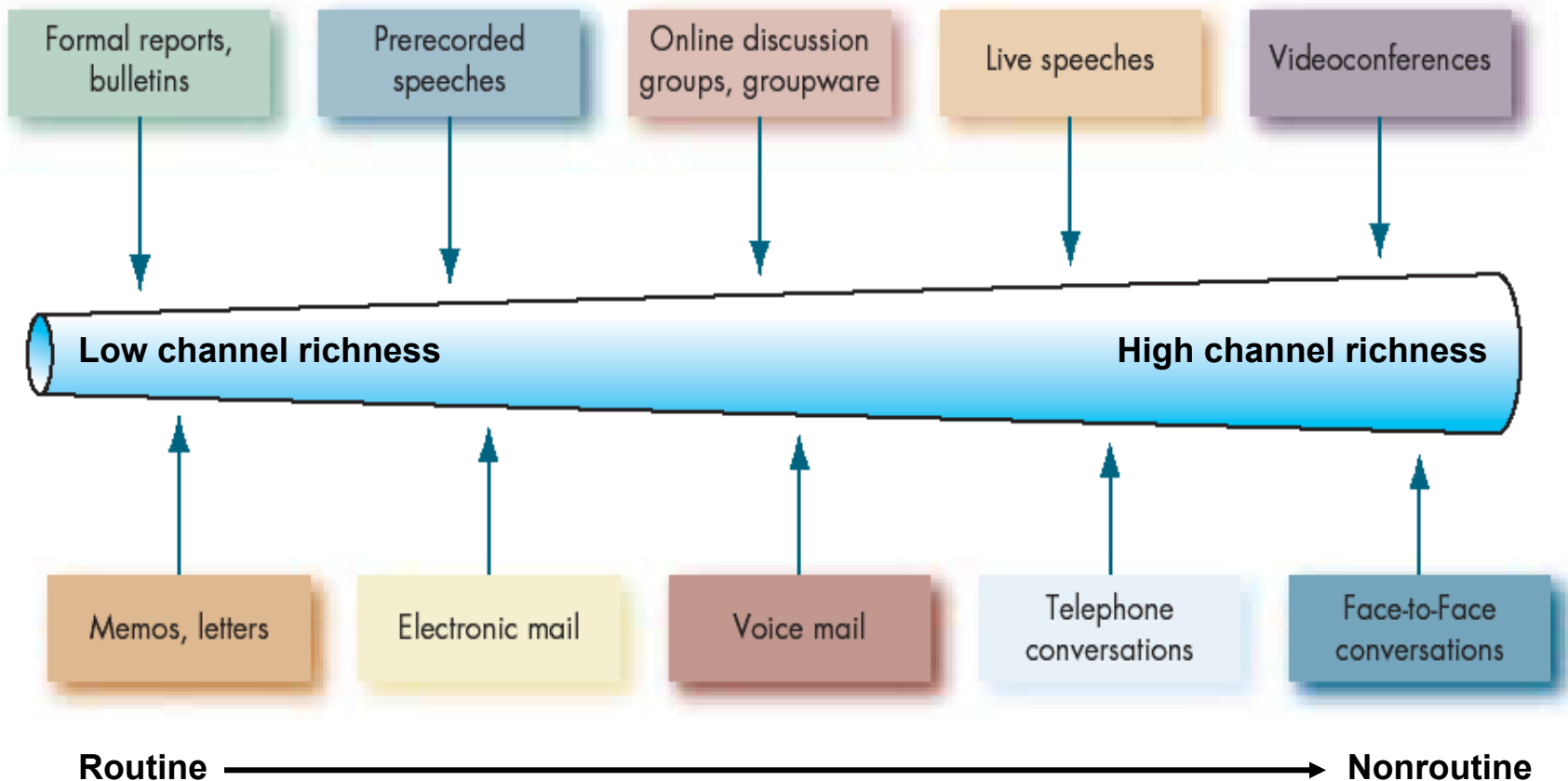
Channel Richness

Jumlah informasi yang bisa dikirimkan dalam satu peristiwa komunikasi

Karakteristik dari Rich Channels

- 1. Mengatasi isyarat ganda secara serempak**
- 2. Memfasilitasi umpan balik yang cepat.**
- 3. Sangat pribadi.**

Informasi Kekayaan dari Saluran Komunikasi



Source: Based on R.H. Lengel and D.L. Daft, "The Selection of Communication Media as an Executive Skill," *Academy of Management Executive*, August 1988, pp. 225–32; and R.L. Daft and R.H. Lengel, "Organizational Information Requirements, Media Richness, and Structural Design," *Managerial Science*, May 1996, pp. 554–72. Reproduced from R.L. Daft and R.A. Noe, *Organizational Behavior* (Fort Worth, TX: Harcourt, 2001), p. 311.

Batasan Dalam Komunikasi yang Efektif

Penyaringan

Penyalahgunaan informasi oleh pengirim sehingga terlihat lebih menyenangkan oleh penerima.

Persepsi Selektif

Orang secara selektif mengintepretasikan apa yang mereka lihat berdasarkan ketertarikan, latar belakang, pengalaman dan sikap mereka.

Kelebihan Informasi

Suatu kondisi dimana informasi mengalir melebihi kapasitas pengolahan individu.

Batasan Dalam Komunikasi yang Efektif

Emosi

Tentang bagaimana penerima merasa waktu pesan diterima akan mempengaruhi bagaimana pesan akan diinterpretasikan.

Bahasa

Kata – kata memiliki arti yang berbeda pada orang yang berbeda.

Kegelisahan Komunikasi

Ketegangan dan Kecemasan mengenai komunikasi lisan, komunikasi tertulis maupun keduanya

Batasan Komunikasi antara Pria dan Wanita

➤ **Komunikasi Pria:**

- Menekankan pada status, kekuasaan dan kebebasan
- Mengeluh bahwa wanita selalu membicarakan masalahnya.
- Menawarkan solusi.
- Membanggakan apa yang telah mereka capai.

➤ **Komunikasi Wanita:**

- Menciptakan relasi dan keakraban.
- Mengkritik pria karena tidak mendengarkan.
- Membicarakan suatu masalah akan menciptakan kedekatan.
- Mengungkapkan penyesalan.

Pemecahan Hambatan Komunikasi (Sayles & Strauss)

- **Gunakan umpan balik.**
- **Gunakan komunikasi tatap muka.**
- **Pekalah terhadap dunia penerima.**
- **Sadarilah makna-makna simbolik.**
- **Gunakan bahasa yg sederhana.**
- **Gunakan pengulangan dlm jumlah yg tepat.**

Komunikasi Lintas Budaya

➤ Batasan Budaya

- Makna kata
- Konotasi kata
- Perbedaan nada
- Perbedaan persepsi

➤ Panduan Budaya

- Asumsikan adanya perbedaan sampai terbukti ada persamaan.
- Tekankan pada deskripsi bukan penafsiran atau evaluasi.
- Lakukan empati
- Perlakukan penafsiran anda sebagai hipotesis kerja.

Konteks Budaya

Budaya Konteks Tinggi

Budaya yang sangat mengandalkan situasi nonverbal dan tidak kentara dalam komunikasi.

Budaya Konteks Rendah

Budaya yang sangat mengandalkan kata – kata untuk menyampaikan maksud dalam berkomunikasi.

Konteks
Budaya
Tinggi
vs.
Rendah

High
context



Chinese
Korean
Japanese
Vietnamese
Arab
Greek
Spanish
Italian
English
North American
Scandinavian
Swiss
German

Low
context