

**PETUNJUK: HARAP  
LAMBANG SPEAKER  
DIKLIK UNTUK DAPAT  
MENDENGAR SUARA**



# Komunikasi



# Definisi

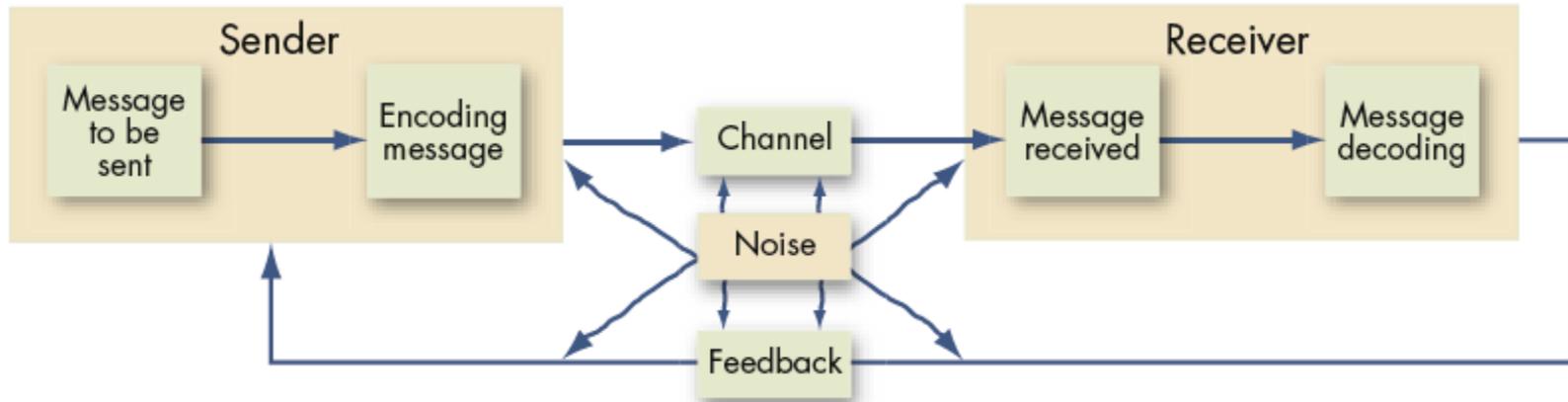
Proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, dimana masing - masing berusaha untuk memberi arti pada pesan yang dikirim melalui suatu media.

## 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.

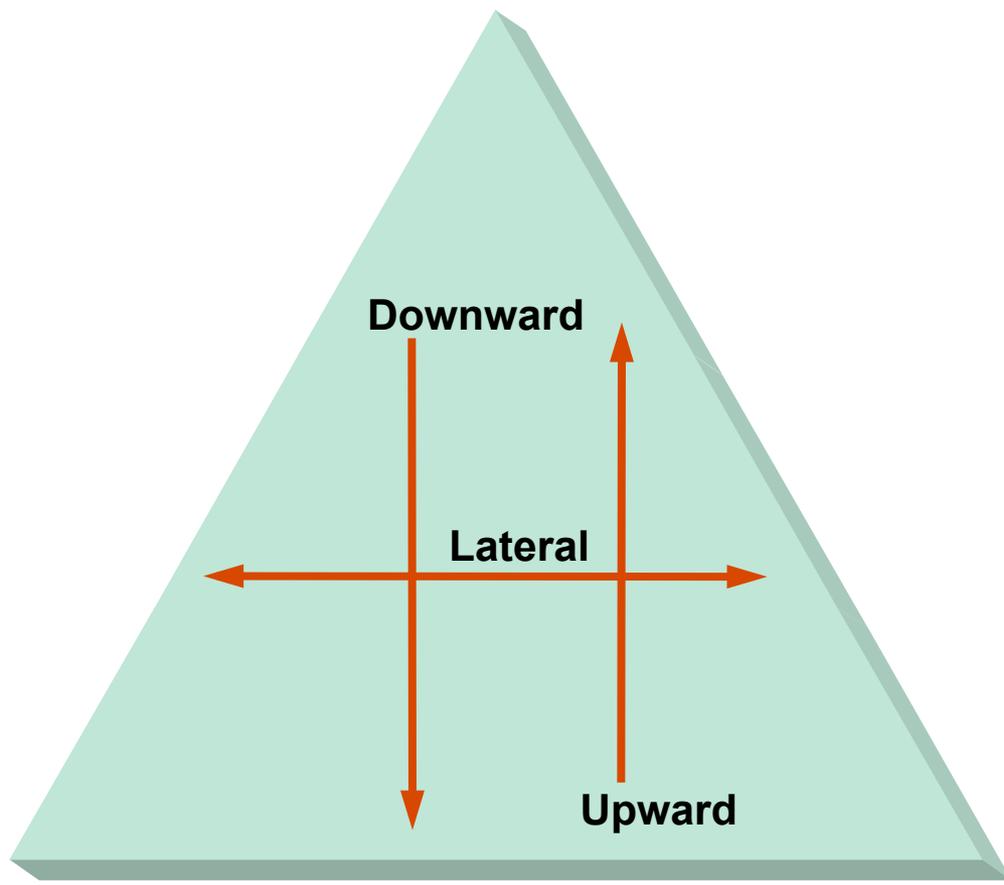


# Proses Komunikasi

- 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.

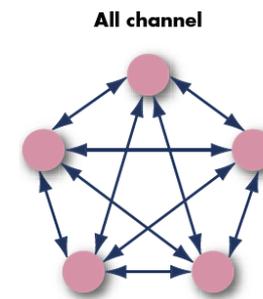
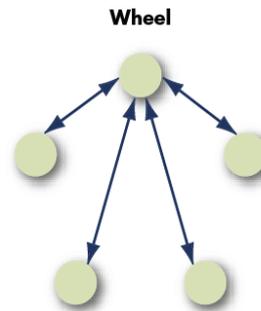
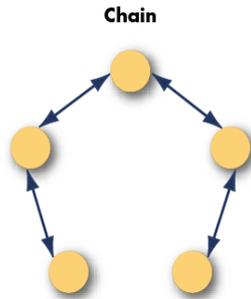


# Komunikasi antar individu

- 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 Meminimalisir 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

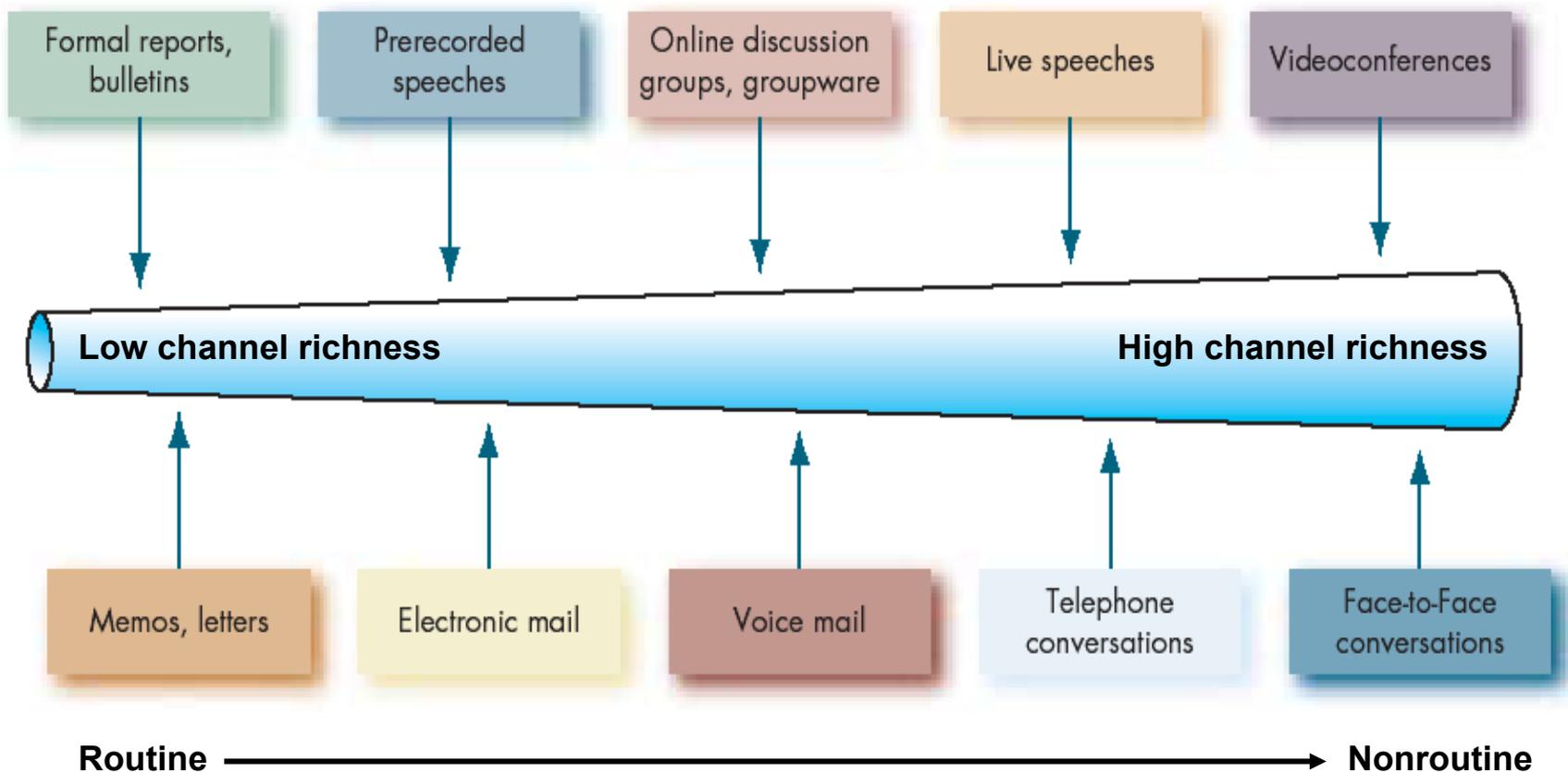
Jumlah informasi yang bisa dikirimkan dalam satu peristiwa komunikasi

### 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.

## **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.



Kontek  
s  
Budaya  
a  
Tinggi  
vs.  
Rendah

High  
context

Low  
context



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