

Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)

Pertemuan ke-2 (UAS)



Photograph by Taufik Noor
taufiknooraaltama.wordpress.com



Komunikasi



Definisi

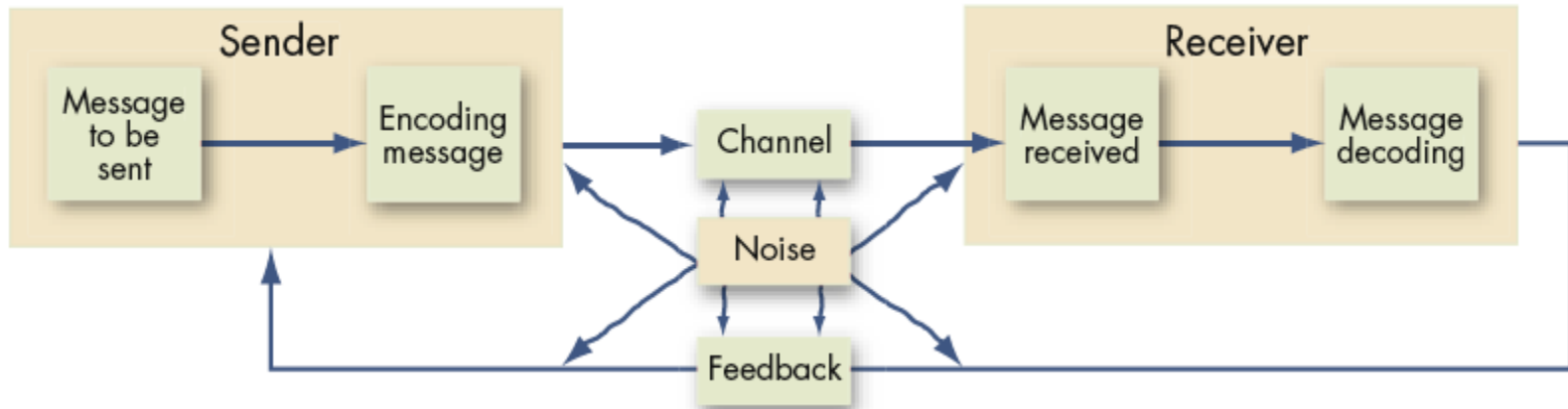
Proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, dimana masing - masing berusaha untuk memberi arti pada pesan yang dikirim melalui suatu media.

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.

Key parts of Communications Process

- *The Sender* – orang yang mengirim pesan
- *Message to be sent* - ide awal yang akan disampaikan
- *Encoding* – mengubah dalam bentuk pesan yang mudah dipahami
- *The Channel* – saluran yang akan digunakan
- *The Receiver* – orang yang menerima pesan
- *The Message received* – hal yang akan diterima
- *Decoding* – cara penerima pesan mengolah apa yang diterimanya
- *Noise* – gangguan yang dialami ketika proses penerimaan pesan
- *Feedback* – tanggapan penerima pesan mengenai hal yang disampaikan oleh pembawa pesan

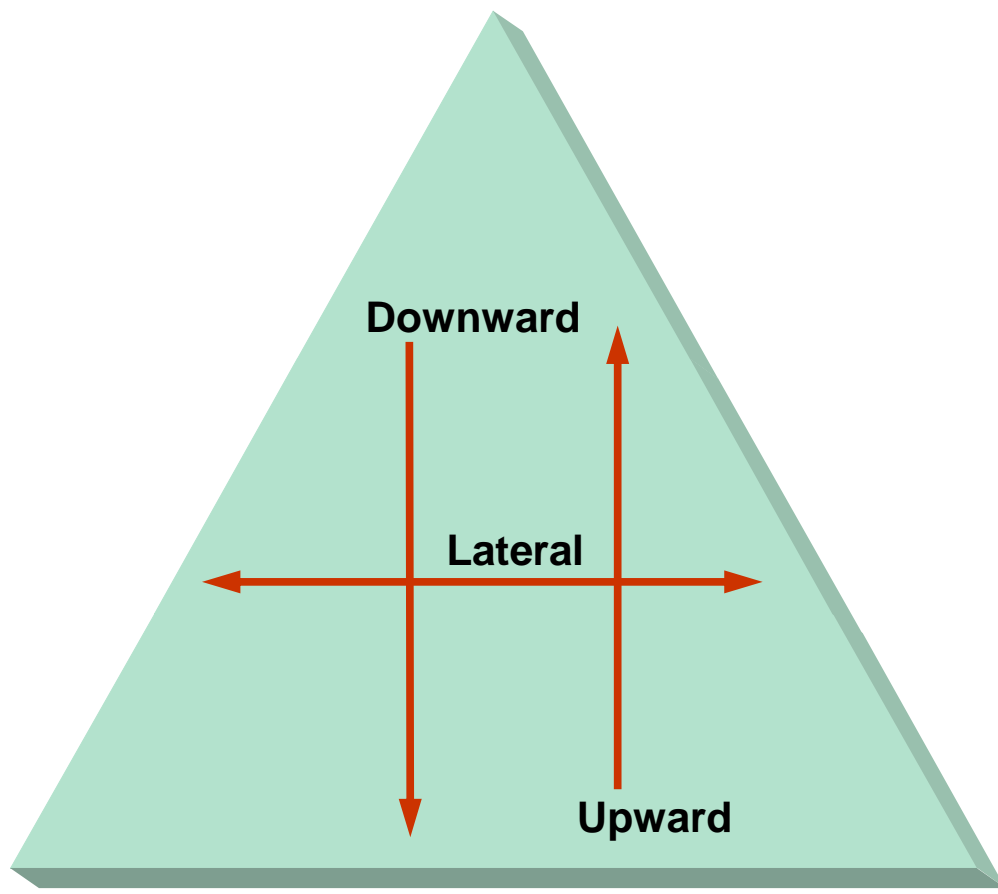


Proses Komunikasi

- 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 aktivitas anggota.
 - Informal Channels
 - Digunakan untuk mengirim pesan pribadi atau sosial di dalam organisasi.



Arah Komunikasi



Directions of Communications

- Vertikal- Downward
 - Explain what is the expected result from the subordinate clearly
 - The reason behind the task if necessary
- Vertikal - Upward
 - Subordinate must ask promptly if there are any unclear message
 - Share the thought and ideas
- Lateral
 - Same level in organization



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 penyampaianya.
- Pengawasan yang terlampau ketat

CARA MENGATASI

- Tingkatkan komunikasi lisan
- Tingkatkan kepercayaan terhadap bawahan.

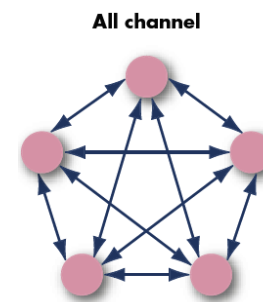
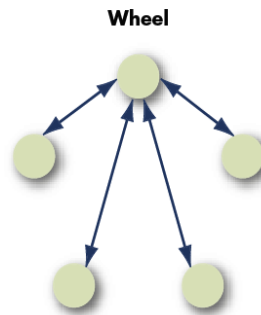
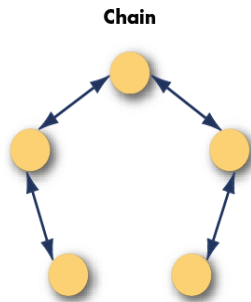


Komunikasi antar individu

- **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

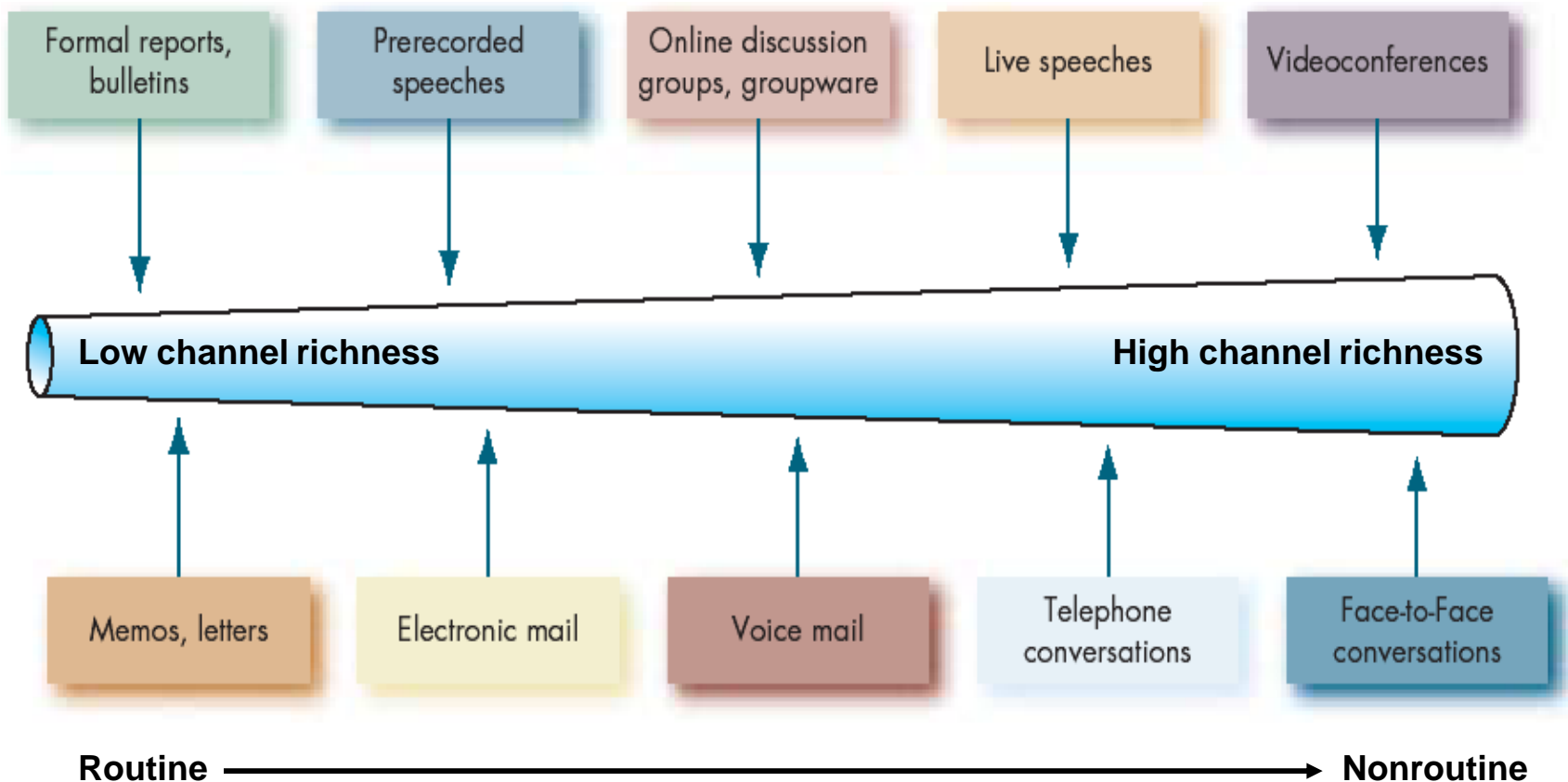
Jumlah informasi yang bisa dikirimkan dalam satu peristiwa komunikasi

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 (1)

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 (2)

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.



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.

Nonverbal Communications

- Body Movement
 - Gerakan yang tidak disadari tetapi memiliki arti tertentu
 - Menunjukkan tingkat ketertarikan kepada pihak lain atau perbedaan status
- Intonations and Voice Emphasis
 - Cara mengucapkan berpengaruh terhadap arti yang ingin disampaikan
- Facial Expressions
 - Menunjukkan emosi
- Physical Distance between Sender and Receiver
 - Jarak kedua sisi tergantung budaya yang dianut

Be aware of the nonverbal cues



High
context

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

Konteks Budaya
Tinggi vs. Rendah

Low
context



SEKIAN PERTEMUAN KE-2 (UAS)