

# KOMUNIKASI (1)

## DEFINISI

Proses pengiriman ide atau pikiran dari satu orang kepada orang lain, dengan tujuan untuk menciptakan pengertian dalam diri orang lain yang menerimanya (*BROWN*)

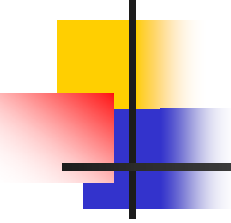
---

Proses pengiriman dan penerimaan berita atau sinyal  
(*CHAPLIN*)

Proses penyaluran informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (*DAVIS*)

***Upaya*** yang dilakukan oleh manusia, untuk mendapatkan pengertian yang sama yang dilakukan dengan bantuan ***simbol-simbol***

# KOMUNIKASI (2)

- 
- 1. Komunikasi melibatkan **ORANG** ⇨ memahami bagaimana orang berhubungan
  - 2. Komunikasi meliputi **PERTUKARAN ARTI** (*Shared Meaning*) ⇨ menyepakati definisi istilah yang digunakan
  - 3. Komunikasi adalah **SIMBOL** ⇨ gerak-gerik, suara, angka, kata-kata
  - **MODEL** (*sederhana*) **PROSES KOMUNIKASI** :
  - Pengirim (*sender*) ⇨ Pesan (*message*) ⇨ Penerima (*receiver*)



# PROSES KOMUNIKASI (1)

---

- **PENGIRIM** : Memulai komunikasi ⇨ orang yang mempunyai kebutuhan, keinginan untuk mengkomunikasikan kepada satu atau orang lain
- **ENCODING** : mengkodekan informasi dengan menerjemahkan kedalam simbol atau isyarat
- *Encode* ⇨ pemikiran mental kedalam kode/symbol yang dapat dimengerti orang lain (kata, sikap, isyarat non verbal, gambar)
- **SALURAN/MEDIA** : cara menyampaikan pesan agar komunikasi dapat efektif dan efisien, sehingga saluran harus sesuai dengan pesan



# PROSES KOMUNIKASI (2)

---

- **JENIS MEDIA :**

- Tatap muka (sensitif, penting)
- Telepon (penting, kurang non verbal)
- Menulis surat/memo (menghabiskan waktu, tidak bertemu orang lain)
- Pertemuan (terjadwal, tidak terjadwal)
- Foto, gambar, output komputer, grafik, dll.



# PROSES KOMUNIKASI (3)

---

- **FAKTOR PEMILIHAN MEDIA :**
- Ciri pesan
- Tujuan yang diinginkan
- Tipe dari pendengar
- Kedekatan dengan pendengar
- Horizon waktu
- Preferensi pribadi



# PROSES KOMUNIKASI (4)

---

- **PENERIMA** : orang yang menafsirkan pesan dari pengirim
- **DECODING** : penerjemahan secara verbal, oral, aspek visual ⇒ interpretasi penerima dapat berbeda dengan apa yang dimaksud pengirim, dipengaruhi oleh : pengalaman masa lalu, harapan, interpretasi pribadi terhadap simbol
- MANAJER ⇒ harus melakukan **REDUDANSI** dalam komunikasi
- **UMPAN BALIK** : makin banyak umpan balik, akan makin besar kemungkinan terjadi proses komunikasi efektif



# PROSES KOMUNIKASI (5)

---

- **GANGGUAN** : segala sesuatu yang menghalangi, membingungkan, mengacaukan, mengganggu proses komunikasi
- Muncul pada setiap tahap dalam proses komunikasi
- Gangguan terbanyak timbul pada tahap *Encoding & Decoding*
- **JENIS GANGGUAN :**
  - Keburukan logat, Hubungan telepon yang buruk
  - Tulisan tangan yang tidak terbaca, Pendengaran buruk
  - Jarak fisik diantara pengirim & penerima
  - Statistik yang tidak akurat, dll.



# DISTORSI dalam KOMUNIKASI

---

- **MATA RANTAI** yang terlalu panjang, yang bisa menyebabkan terjadinya ***DISTORTION*** dan ***OMISION***
- Terlalu banyak informasi dalam **SALURAN KOMUNIKASI**, yang bisa menyebabkan ***OVERLOAD*** atau terjadinya *distortion* dan *omision*
- **LINGKUNGAN** yang menimbulkan kesulitan dalam komunikasi



# KOMUNIKASI yang EFEKTIF (1)

---

Bila pendengar (penerima berita) menangkap dan menginterpretasikan ide yang disampaikan **TEPAT** seperti apa yang dimaksud oleh pembicara (pengirim berita)



# KOMUNIKASI yang EFEKTIF (2)

---

- **FAKTOR YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENGUPAYAKAN PROSES KOMUNIKASI YANG EFEKTIF :**
  - *Sensitivity to receiver*
  - *Awareness of symbolic meaning*
  - *Careful timing*
  - *Feedback*
  - *Face to face communication*
  - *Non-verbal cues*
  - *Reinforcing words with action*
  - *Simple language*
  - *Redundancy*



# TIPE KOMUNIKASI (1)

---

- **KOMUNIKASI FORMAL :**  
Komunikasi yang jalurnya ditentukan/dibentuk oleh struktur organisasi
- **MACAM JARINGAN KOMUNIKASI FORMAL :**
  - **Desentralisasi :** Lingkaran, Semua saluran
  - **Sentralisasi :** Y, Roda, Rantai
- **JENIS KOMUNIKASI FORMAL :**
  - Komunikasi dari atasan kepada bawahan
  - Komunikasi dari bawahan kepada atasan
  - Komunikasi antar orang-orang yang setingkat



## TIPE KOMUNIKASI (2)

---

- **KOMUNIKASI INFORMAL :**  
Komunikasi yang jalurnya disebut **TERSEMBUNYI**, sebab tidak tergambar dalam struktur organisasi
- **MACAM JARINGAN KOMUNIKASI INFORMAL :**
  - Rangkaian Tunggal
  - Gosip
  - Probabilitas
  - Klaster
- **SELENTINGAN** (*GRAPEVINE*) :  
jalur komunikasi yang dilalui oleh informasi informal
- **MANFAAT :**
  - Tanda peringatan awal bagi perubahan
  - Media untuk membentuk budaya organisasi
  - Mekanisme untuk membantu kesatuan kelompok
  - Jalan informal untuk mencetuskan ide kepada orang lain



# TIPE KOMUNIKASI (3)

---

- Pola selentingan ⇒ dapat diprediksi
- Memiliki keakuratan ⇒ 75 % - 82 %
- Sifat informasi ⇒ selektif, diskriminatif (yang disebarakan)
- **KUNCI** ⇒ Manajer harus memonitor selentingan
- Informasi dalam Grapevine : **RUMOR**
- **CARA MENGATASI RUMOR :**
- **REFUTATION** (menyangkal) : justru memperkuat ingatan orang akan rumor tersebut
- **RETRIEVAL CUE** (memulihkan) : mengalihkan perhatian orang pada hal-hal lain yang positif, yang tidak ada hubungannya dengan rumor tersebut
- **STORAGE CUE** : mengurangi efek rumor tersebut dengan menciptakan asosiasi positif
- **NO RESPONSE**



# KOMUNIKASI NON VERBAL

---

- **SIKAP DEFENSIF** : menyilangkan tangan, lengan, kaki
- **SENTUHAN** : terharu, kehangatan, keterikatan, keramah tamahan
- **SENYUMAN** : kehangatan, kegembiraan, rasa persahabatan
- **MENGERUTKAN DAHI** : ketidakpuasan, marah
- **MENGERUTKAN BIBIR** : kebingungan, merenung



# TIP UNTUK PRAKTEK

## KOMUNIKASI NON VERBAL

---

- Tindakan non verbal **POSITIF** :
  - Memelihara kontak mata
  - Seseekali menganggukan kepala sebagai persetujuan
  - Tersenyum
  - Condong kedepan terhadap pembicara
  - Berbicara dengan kecepatan yang sedang, tenang dan nada yang dapat dipercaya
  
- Tindakan non verbal **NEGATIF** :
  - Tidak melihat atau berpaling dari pembicara
  - Menutup mata
  - Menggunakan nada berbicara yang tidak enak



# DISTORSI KOMUNIKASI

---

- **MATA RANTAI** yang terlalu panjang, yang bisa menyebabkan terjadinya ***DISTORTION*** dan ***OMISION***
- Terlalu banyak informasi dalam **SALURAN KOMUNIKASI**, yang bisa menyebabkan ***OVERLOAD*** atau terjadinya *distortion* dan *omision*
- **LINGKUNGAN** yang menimbulkan kesulitan dalam komunikasi