Materi 2

# Komunikasi dalam Bisnis

Bahan Ajar Komunikasi Bisnis
**Dosen : Gumgum Gumilar, S.Sos., M.Si**.

# Organisasi

- Organisasi atau ***Organization*** atau bersumber dari kata kerja bahasa Latin **Organizare** → *to form as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagianbagian yang saling bergantung atau terkoordinasi).

- Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers dalam bukunya *Communications in Organization: "a stable system of individuals who work togather to achieve, through a hierarchy of ranks and division of labour, common goals"*

  [Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas]

- Robert Bonnington dan Berverd E. Needles, Jr. dalam bukunya *Modern Business :*

  *A Systems Approach Organization is the means by which management coordinates material and human resources through the design of a formal structure of tasks and authority (*Organisasi adalah sarana dimana manajemen mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang).

- Ditinjau dari aspek Business, organisasi adalah sarana manajemen (ditinjau dari aspek kegiatannya, bukan struktur).
  - Tujuan organisasi TIDAK MUNGKIN tercapai tanpa manajemen.
  - Manajemen TIDAK MUNGKIN ada tanpa organisasi. Manajemen ada, jika ada tujuan yang akan dicapai atau diselesaikan.

- Menurut Sri Haryani, Organisasi adalah suatu unit social yang dikoordinasikan secara sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang didirikan untuk jangka waktu lama (Haryani, 2001:36)

## Ciri-ciri Organisasi

- Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab
- Adanya pusat kekuasaan
- Adanya substitusi sumber daya manusia
- Adanya ketergantungan antaranggota
- Adanya koordinasi antarkomponen
- Adanya interaksi yang berulang-ulang

## Tipe Organisasi

- Organisasi yang berorientasi laba (*profit oriented organization*)
- Organisasi nirlaba (*non-profit oriented organization*)

# KOMUNIKASI ORGANISASI

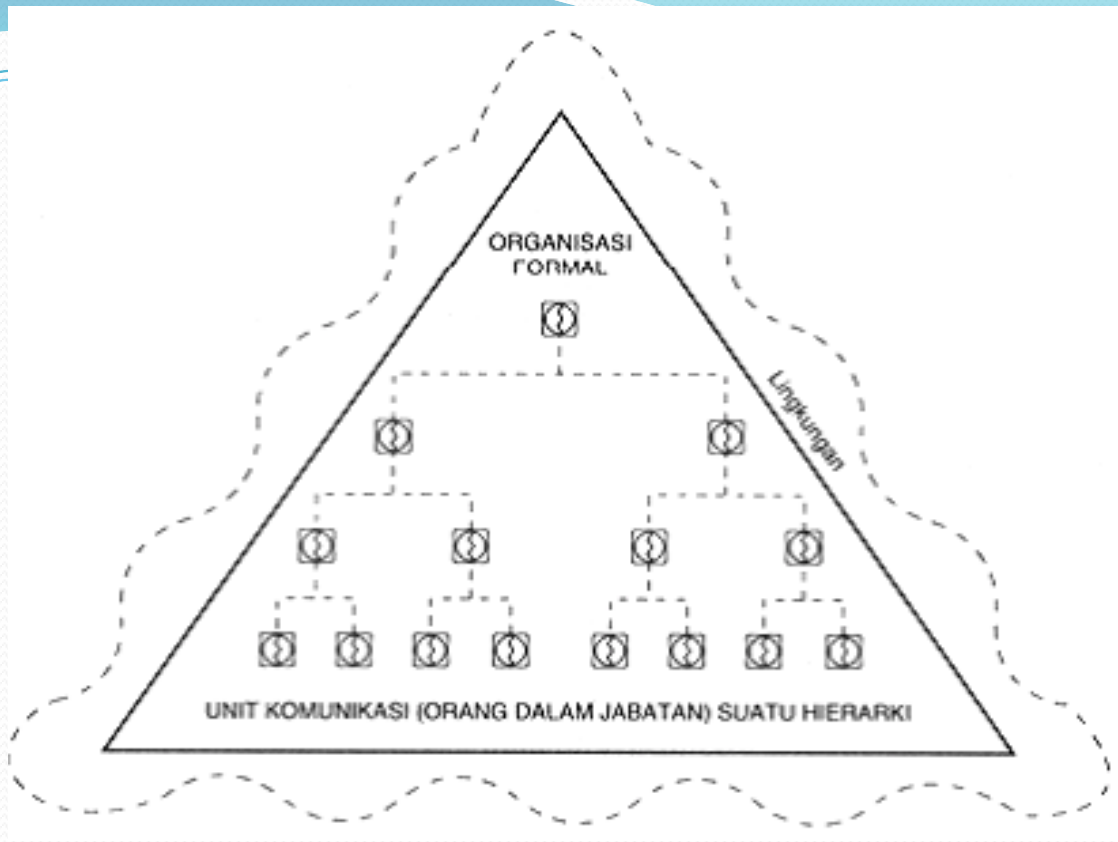
Korelasi antara Ilmu Komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi.

- Bentuk komunikasi apa yang terjadi
- Metode dan teknik apa yang dipakai
- Media apa yang dipakai
- Bagaimana prosesnya, dan faktor apa saja penghambatnya

## Tujuan Komunikasi Organisasi

- Tujuan utama dalam mempelajari komunikasi adalah memperbaiki organisasi.
- Memperbaiki organisasi biasanya ditafsirkan sebagai “memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen”.
- Dengan kata lain, orang mempelajari komunikasi organisasi organisasi untuk menjadi menajer yang lebih baik.
- Sebagian penulis berpendapat bahwa manajemen adalah komunikasi.
- Seringkali teori tradisional dan petunjuk mengenai organisasi dan komunikasi organisasi ditulis dari suatu perspektif manajerial dan sangat menekankan suatu pandangan obyektif.

- **Definisi Fungsional Komunikasi Organisasi**
- *Komunikasi Organisasi* dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.
- Gambar di bawah ini melukiskan konsep suatu sistem komunikasi organisasi. Garis yang putus-putus melukiskan gagasan bahwa hubungan-hubungan ditentukan secara alami; hubunganhubungan itu juga menunjukkan bahwa struktur suatu organisasi bersifat luwes dan mungkin berubah sebagai respons terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan yang internal dan eksternal.




- Komunikasi organisasi terjadi kapan pun, setidak-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu pertunjukkan. Karena fokusnya adalah komunikasi di antara anggota-anggota suatu organisasi. Analisi komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan.

# Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

- **Informatif**
  - Pimpinan dan anggota organisasi membutukan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.
- **Pengendalian (Regulatory)**
  - Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah, dan laporan.
- **Persuasif**
  - Komunikasi berfungsi mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide/gagasan atau tugas.
- **Integratif**
  - Dengan adanya komunikasi, organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan suatu kesatuan yang utuh dan terpadu.

# PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI

**KOMUNIKASI INTERNAL**

- Pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan [operasi dan manajemen] [lihat skema Internal Audience]
-

**Dimensi komunikasi internal :**

**A. KOMUNIKASI VERTIKAL** → Komunikasi dari pimpinan ke staff, dan dari staf ke pimpinan dengan cara timbal balik [*two way traffic communication*].

- *Downward Communication* → komunikasi atas ke bawah. Contoh: pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, perintah, pengumuman, rapat, majalah intern.
- *Upward communication* → dari bawah ke atas. Contoh staf memberikan laporan, saran-saran, pengaduan, kritikan, kotak saran, dsb kepada pimpinan.

**B. KOMUNIKASI HORISONTAL** →komunikasi mendatar, antara anggota staf den gan anggota staf. Berlangsung tidak formal, lain dengan komunikasi vertikal yang formal.

Komunikasi terjadi tidak dalam suasana kerja → *employee relation* dan sering timbul *rumours, grapevine, gossip.*

**C. KOMUNIKASI DIAGONAL *[CROSS COMMUNICATION]***

Komunikasi antara pimpinan seksi/bagian dengan pegawai seksi/bagian lain.

## KOMUNIKASI EKSTERNAL

Komunikasi antara pimpinan organisasi [perusahaan] dengan khalayak *audience* di luar organisasi. [lihat skema ekternal *audience*]

- Komunikasi dari organisasi kepada khalayak ! bersifat informative Majalah, *Press release/ media release*, Artikel surat kabar atau majalah, Pidato, Brosur, Poster, Konferensi pers, dll
- Komunikasi dari khalayak kepada organisasi
- Komunikasi Kolaboratif dalam Organisasi Bisnis
- *To meet the challenge in the workplace today requires.*

**Setiap staf pada bagian manapun seharusnya :**

- *Relationship Oriented* →*Networking* → *sinergi*
- *Service Focused* → berpikir pada pelayanan
- *Customer Commited* → mempunyai komitmen pd pelanggan
- *Facilitative* [media saluran/pendukung*]*
- *Forward Thinking* → berpikir kedepan
- *Value Added* [nilai tambah → selalu berusaha meng*update* kemampuan komunikasi]
- *Team Driven* [serba tim] and *leaders* [mampu tampil sebagai pemimpin]