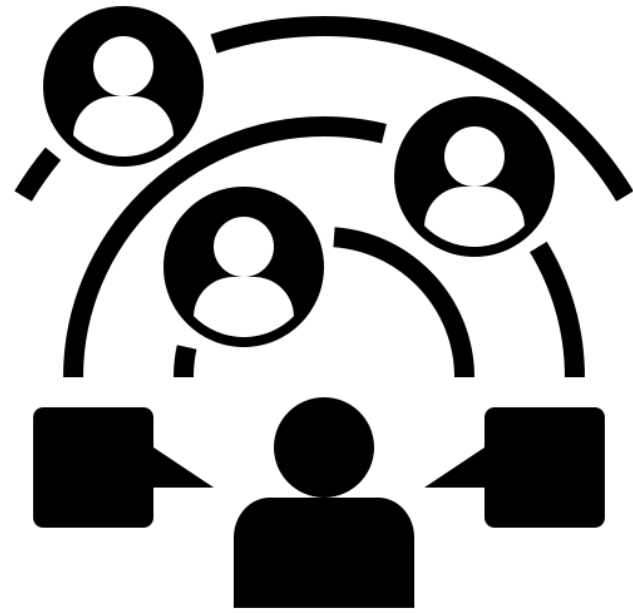




Administrasi Perkantoran

CHAIRUL HUDA ATMA DIRGATAMA



Komunikasi Perkantoran

Tujuan Pembelajaran

1. Menjelaskan pentingnya mempunyai ketrampilan komunikasi yang baik di tempat kerja;
2. Menunjukkan perbedaan pokok antara saluran komunikasi formal dan informal;
3. Mendiskusikan proses komunikasi;
4. Mengidentifikasi delapan hambatan komunikasi utama antarmanusia dan dalam organisasi-organisasi.

PENDAHULUAN



Apa yang terbayang dengan **komunikasi perkantoran?**

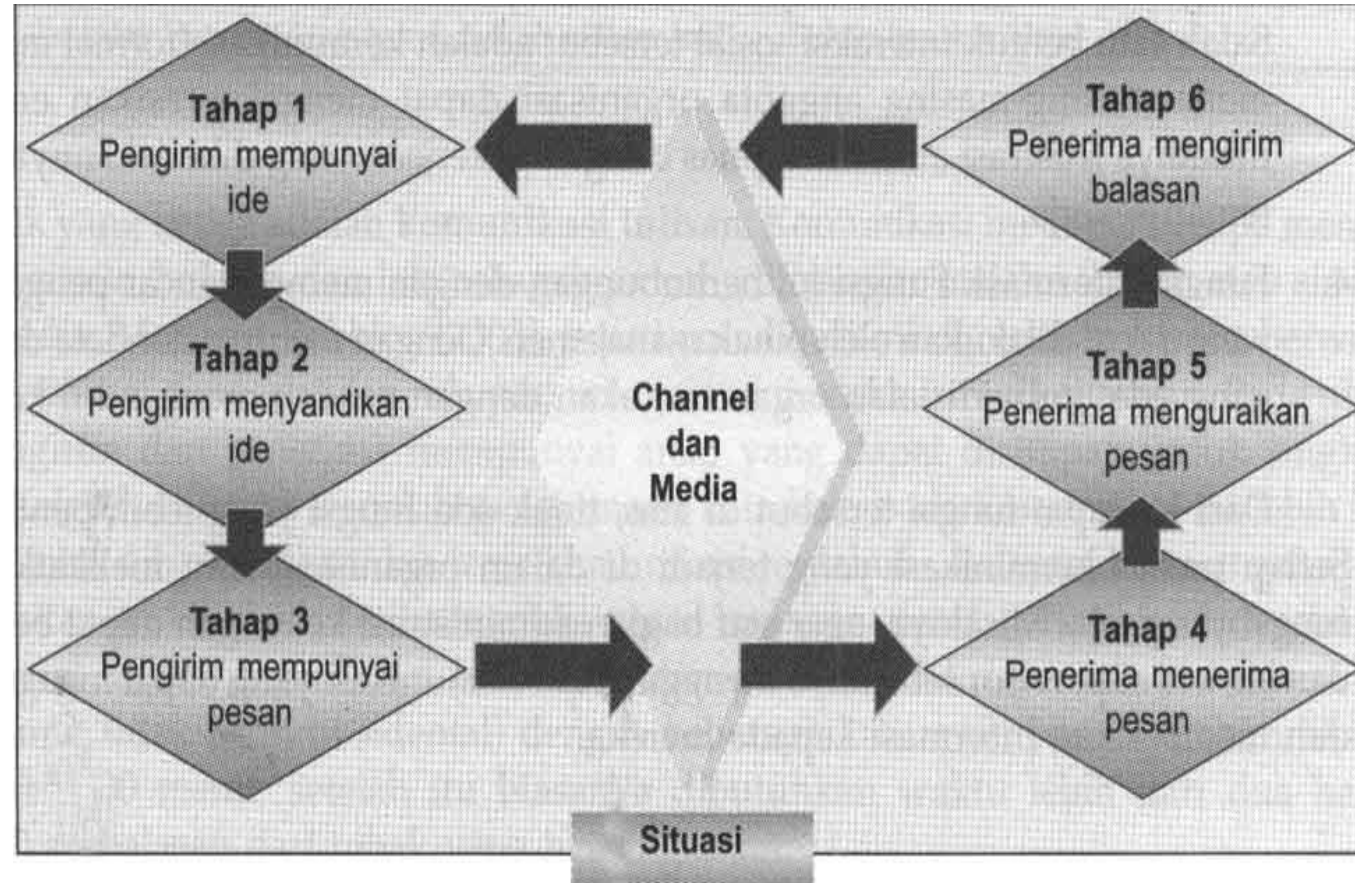
Mengapa **komunikasi perkantoran penting?**

KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan proses mengirim dan menerima pesan, dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut (Bovee).

Komunikasi merupakan proses pengalihan suatu maksud dari sumber kepada penerima, proses tersebut merupakan suatu seri aktivitas, rangkaian atau tahap-tahap yang memudahkan peralihan maksud tersebut (A. Winnet).

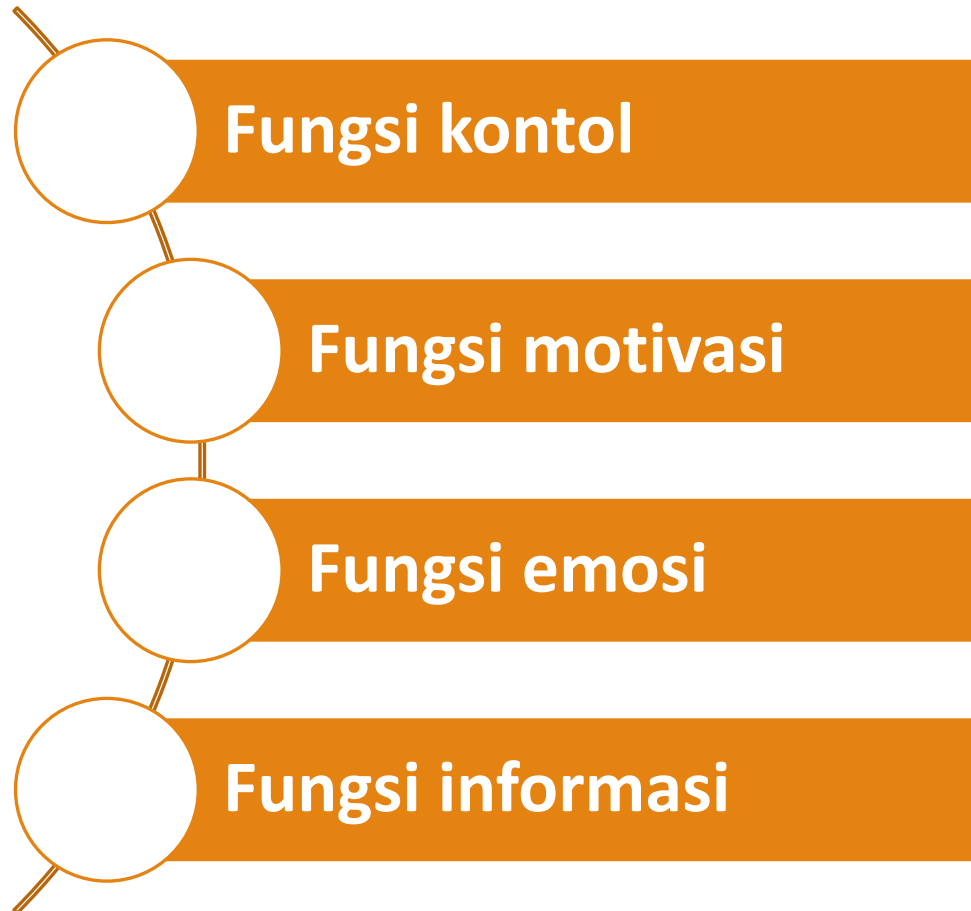
Bagan Proses Komunikasi



Bovee, 2003, *Business Communications Today*

Empat Fungsi Komunikasi

**Scott dan
Mitchell**



KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

Bentuk Dasar Komunikasi

Sukoco

Komunikasi
verbal

Komunikasi
non verbal

Komunikasi
tulisan

Empat Asas Komunikasi

Bovee

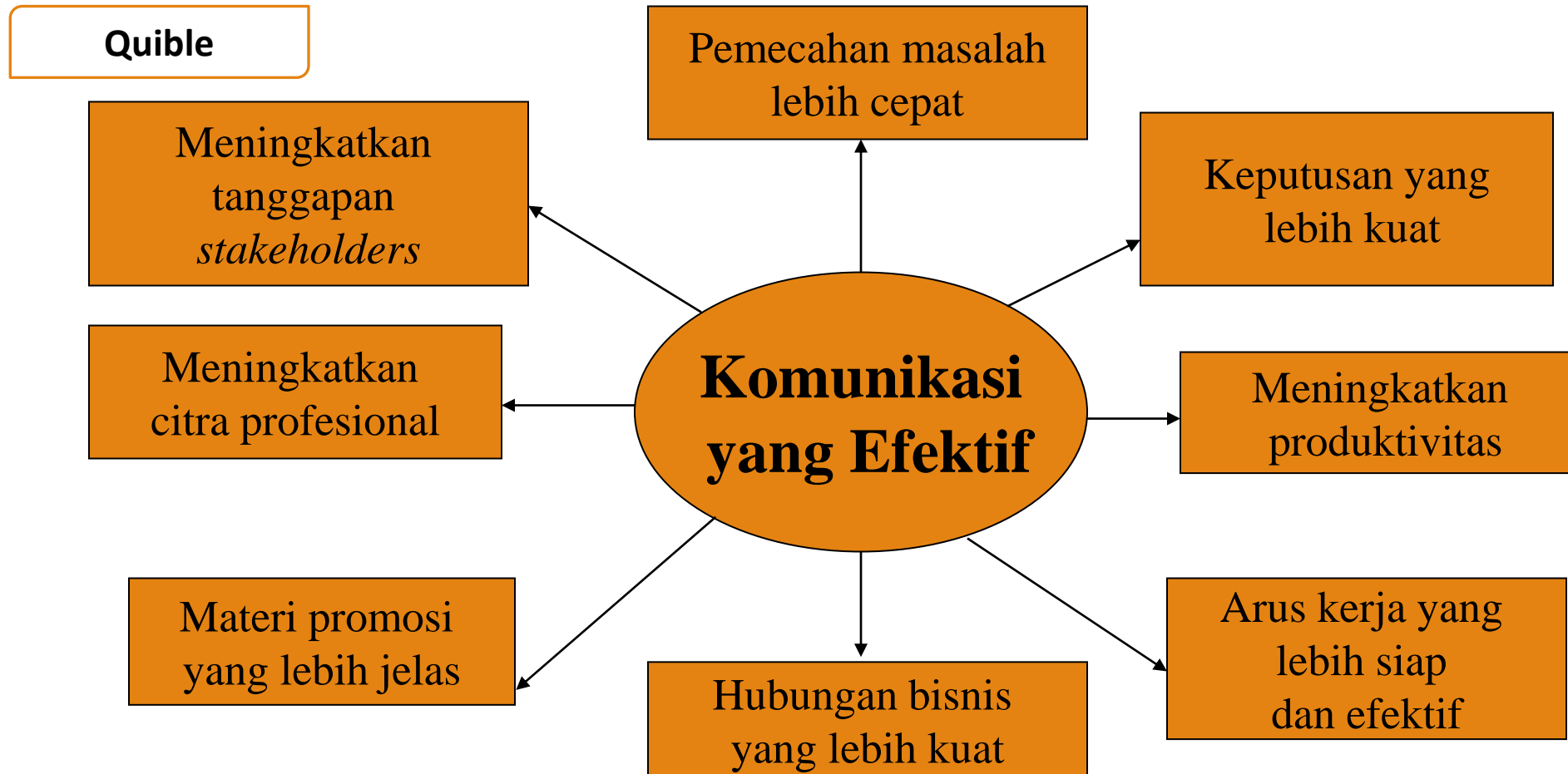
Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain

Orang hanya memahami suatu hal jika menghubungkan dengan hal yang dimengerti

Orang yang melakukan komunikasi memiliki kewajiban untuk membuat dirinya dimengerti

Orang yang tidak paham dalam menerima pesan mempunyai kewajiban untuk meminta penjelasan

Manfaat Komunikasi yang Efektif



Ciri Pesan yang Efektif

Sukoco

Menyediakan informasi yang praktis



Memberikan fakta dibandingkan kesan



Mengklarifikasi dan meningkatkan informasi



Menyatakan tanggung jawab secara jelas



Membujuk dan menyediakan rekomendasi

MENDENGARKAN

**Lesikar, Pettit,
dan Flatley**

**Memahami
(*sensing*)**

**Menyaring
(*filtering*)**

**Mengingat
(*remembering*).**

Kiat Meningkatkan Kemampuan Mendengarkan

Lesikar, dkk



**Komitmen
untuk
memperbaiki**



Fokus



**Meningkatkan
akurasi
penyaringan
informasi**



**Konsentrasi
untuk
mengingat**

Tantangan Komunikasi Masa Kini

Bovee

Perkembangan teknologi

- Internet, email, smartphone, laptop

Globalisasi dan perbedaan budaya antar pegawai

- Bisnis lintas batas negara dan berkompetisi global

Organisasi yang berbasis tim

- Memahami dan mendengar satu sama lainnya

KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Bentuk komunikasi (Bovee)

	Formal	Informal
Internal	Komunikasi yang sudah direncanakan masing-masing bagian (surat, e-mail, memo) mengikuti prosedur suatu organisasi	Komunikasi yang sudah direncanakan dengan pihak luar (surat, laporan, memo, pidato, website, maupun <i>press release</i>)
Eksternal	Komunikasi kasual yang terjadi antaranggota organisasi (e-mail, <i>face to face</i>, telepon) yang tidak mengikuti prosedur suatu organisasi	Komunikasi kasual yang berlangsung dengan pelanggan, penyalur, investor (e-mail, <i>face to face</i>, telepon)

HAMBATAN KOMUNIKASI

Empat hambatan komunikasi (Robbins) yaitu:

**Perbedaan bahasa
dan persepsi**

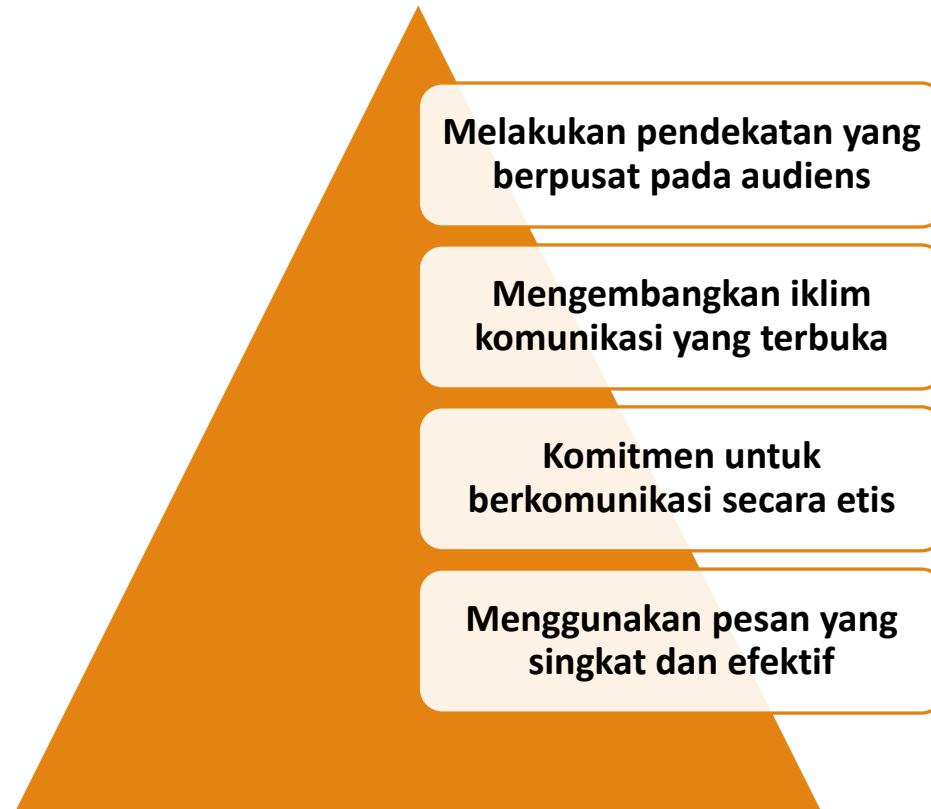
**Gangguan
komunikasi
(gangguan fisik
dan emosional)**

***Overload*
informasi**

**Penyaringan yang
tidak tepat**

KIAT MENGATASINYA HAMBATAN KOMUNIKASI

Kiat yang dapat dilakukan untuk meminimalisir dampak hambatan komunikasi (Quible), yaitu:



Terima Kasih

Salam Vokasi: Vokasi Kuat, Menguatkan Indonesia

