

KOMUNIKASI PERKANTORAN



RR. CHUSNU SYARIFA DK, M.SI

PENDIDIKAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN

UNIVERSITAS NEGERI
YOGYAKARTA

Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses **pengiriman pesan** atau **simbol-simbol** yang **mengandung arti** dari **seorang komunikator** kepada **komunikan** dengan **tujuan tertentu**.

Pengertian Perkantoran

Perkantoran ialah suatu sistem kerjasama yang secara sadar dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Ciri sistem kerja sama



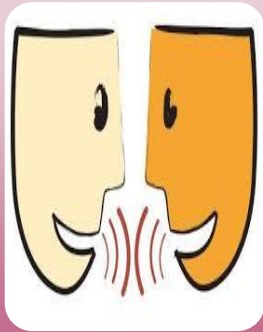
Ada komunikasi antara orang yang bekerja sama.

Individu dalam organisasi perkantoran tersebut saling berkoordinasi dan saling bekerja sama.

Ada pembagian tugas dan kewenangan.

Kerjasama dan pembagian tugas tersebut dimaksudkan

Sifat Perkantoran



Perkantoran
non-form



Perkantoran
formal

Karakteristik Perkantoran formal

- ▶ Adanya aturan yang baku
- ▶ Adanya pembagian pekerjaan
- ▶ Hirarki otoritas perkantoran diatur secara formal
- ▶ Adanya kualifikasi pekerjaan karyawan
- ▶ Memungkinkan terjadinya pendelegasian pekerjaan
- ▶ Hubungan interpersonal anggota bersifat formal
- ▶ Adanya rincian deskripsi pekerjaan

Ciri organisasi perkantoran formal

- ▶ Perkantoran itu terdiri dari hubungan yang ditetapkan dalam jabatan
- ▶ Tujuan perkantoran terbagi dalam tugas yang termuat dalam job description
- ▶ Adanya kewenangan legal untuk melaksanakan kewajiban
- ▶ Garis kewenangan dan jabatan diatur menurut tatanan hirarkis
- ▶ Adanya suatu sistem aturan formal yang mengatur suatu tindakan dan fungsi jabatan
- ▶ Peraturan berlaku bagi setiap orang
- ▶ Adanya sistem disiplin organisasi
- ▶ Adanya profesionalitas karyawan
- ▶ Adanya kenaikan jabatan, senioritas, dan penghargaan atas prestasi kerja

Pengertian Komunikasi Perkantoran

- ▶ Komunikasi Perkantoran (*Office Communication*) ialah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kantor dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kantor tersebut. Dengan berkomunikasi maka akan mengantarkan terbentuknya kesatuan sistem dari bagian-bagian yang saling bergantung serta terciptanya pola hubungan tata kerja.

KOMUNIKASI PERKANTORAN MENURUT IG WURSANTO



Tata hubungan
administrasi atau
tata hubungan fungsi



Hubungan tata
usaha

Mengapa berkomunikasi di Perkantoran



Ruang lingkup komunikasi perkantoran

- ▶ Konsep dasar komunikasi
- ▶ Komunikasi efektif dan persuasif di perkantoran
- ▶ Masalah proses komunikasi
- ▶ Masalah arti penting komunikasi
- ▶ Masalah komunikasi dan motivasi
- ▶ Masalah aliran informasi didalam organisasi
- ▶ Media komunikasi serta teknologi informasi
- ▶ Etika berkomunikasi didalam organisasi

PERTEMUAN KE - 11

AKTIVITAS KOMUNUKASI PERKANTORAN

Aktivitas Komunikasi Perkantoran

Komunikasi formal - non formal

Komunikasi primer – sekunder

Komunikasi intern – ekstern

Komunikasi Formal

Komunikasi formal adalah proses penyampaian pesan dengan memanfaatkan saluran – saluran formal yang tersedia di dalam organisasi perkantoran. Sedangkan komunikasi non-formal adalah proses penyampaian informasi secara tidak resmi, sehingga penanganannya juga dilakukan secara tidak resmi.

Ciri-ciri komunikasi formal

- Arus komunikasi kebawah lebih banyak daripada arus ke atas
- Tujuan dilaksanakannya komunikasi terkait kepentingan dinas atau manajemen
- Cara penyampaian pesan lebih banyak tertulis daripada lisan
- Lebih sering disampaikan dalam pertemuan resmi
- Pada umumnya dilaksanakan untuk urusan kantor

Komunikasi non-formal

Komunikasi non-formal adalah proses penyampaian pesan dan penerimaan pesan yang berlangsung secara tidak resmi dan tidak terikat saluran birokrasi formal yang tersedia didalam organisasi perkantoran

Ciri-ciri komunikasi non-formal

- ▶ Muncul karena saluran formal yang tersedia terhambat
- ▶ Untuk mengisi kebutuhan komunikasi yang tidak tersampaikan dalam komunikasi formal
- ▶ Lebih banyak berupa lisan
- ▶ Penyebaran pesan sulit dikendalikan
- ▶ Sering kali sengaja dipilih untuk menentang kekakuan sistem birokrasi di organisasi perkantoran
- ▶ Dapat dipergunakan staf untuk menyampaikan usul yang tidak tersalur melalui saluran formal

Komunikasi Primer

- ▶ Komunikasi primer adalah proses komunikasi dimana seorang komunikator menyampaikan pesan secara langsung kepada komunikan tanpa menggunakan media

Faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi primer

- ▶ Persepsi atau penilaian
- ▶ Pengalaman
- ▶ Daya tarik fisik
- ▶ familiarity

Komunikasi sekunder

- ▶ Komunikasi sekunder adalah semua proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media

Komunikasi intern

- ▶ Komunikasi intern adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu kantor dan hanya melibatkan orang-orang yang menjadi bagian internal suatu organisasi internal

Arti penting komunikasi intern bagi organisasi

- ▶ Merupakan forum strategis bagi manajemen untuk menyampaikan kebijakan organisasi
- ▶ Karyawan mendapatkan kesempatan untuk menyatakan pendapatnya kepada manajemen
- ▶ Komunikasi intern merupakan langkah awal membina hubungan baik dengan masyarakat sekitar
- ▶ Sebagai sarana pendorong motivasi dan semangat kerja karyawan
- ▶ Menjadi sarana terbentuknya rasa saling percaya antara karyawan dan manajemen

Komunikasi ekstern

- ▶ Komunikasi ekstern adalah proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak diluar organisasi

Bentuk pola komunikasi ekstern

- ▶ Komunikasi antara kantor dengan customer
- ▶ Komunikasi antara kantor dengan pemegang saham
- ▶ Komunikasi antara kantor dengan masyarakat umum
- ▶ Komunikasi antara kantor dengan pemerintah
- ▶ Komunikasi antara kantor dengan pers

PERTEMUAN KE -12

HUBUNGAN KOMUNIKASI DENGAN KINERJA DAN AKTIVITAS PERKANTORAN

Komunikasi dan kinerja perkantoran

- ▶ Hubungan komunikasi dengan kinerja perkantoran
- ▶ Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja
- ▶ Komunikasi dan kontrol
- ▶ Komunikasi dan perencanaan
- ▶ Komunikasi dan pengambilan keputusan
- ▶ Komunikasi dan pengelolaan konflik internal

Hubungan komunikasi dengan kinerja perkantoran

- ▶ Tugas fungsional
- ▶ Tugas perilaku
- ▶ Tugas etika

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

- ▶ Efektivitas dan efisiensi
- ▶ Otoritas dan tanggung jawab
- ▶ Disiplin
- ▶ Inisiatif dan kreatifitas

Komunikasi dan kontrol



Komunikasi dan perencanaan



Komunikasi dan pengambilan keputusan



Komunikasi dan pengelolaan konflik internal

Aktivitas pengelolaan konflik yang mampu mengintegrasikan konflik

1. Komunikasi efektif
2. Tersedianya pioner
3. Mobilisasi massa

Perencanaan program komunikasi untuk meningkatkan kinerja dan citra perkantoran

- ▶ Hakekat perencanaan komunikasi
- ▶ Langkah-langkah program komunikasi
- ▶ Kriteria penetapan prioritas program komunikasi
- ▶ Program internal relation
- ▶ Community Relations untuk membangun opini dan citra perkantoran
- ▶ Customer relation

Hakekat perencanaan komunikasi

- ▶ Perencanaan komunikasi adalah segala kegiatan membina hubungan harmonis baik secara internal maupun secara eksternal yang direncanakan secara matang dan dikoordinasikan dalam pelaksanaannya, dimaksudkan untuk memecahkan suatu problem perkantoran, untuk meningkatkan kinerja, sekaligus membangun citra positif.

Langkah-langkah perencanaan program komunikasi

- ▶ Riset
- ▶ Rencana
- ▶ Pengembangan bahan
- ▶ Uji coba dan penyesuaian
- ▶ Implementasi
- ▶ Monitor, evaluasi, dan penyesuaian

Kriteria penetapan prioritas program komunikasi

- ▶ Kebijakan lembaga
- ▶ Ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas
- ▶ Ketersediaan finansial
- ▶ Kondisi lingkungan setempat
- ▶ Pengalaman sebelumnya
- ▶ Usulan dari bawah

Program Internal Relation

Contoh program komunikasi internal yang sangat penting untuk dilaksanakan

1. Pendidikan dan latihan untuk pegawai
2. penghargaan untuk karyawan berprestasi
3. Pertemuan kekeluargaan, misalnya arisan
4. Rekreasi bersama yang melibatkan keluarga karyawan

Customer Relation

- ▶ Pelayanan prima adalah suatu aktivitas atau perilaku untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan mitra kerja.

Empat langkah pokok pelaksanaan customer relation

- ▶ Research and listening
- ▶ Planning-decision
- ▶ Communication action
- ▶ evaluation

Faktor kendala pelayanan prima

- ▶ Tidak tahu harapan pelanggan
- ▶ Tidak memperhatikan komplain, keluhan, kritik dan saran dari pelanggan
- ▶ Tidak direncanakan standar pelayanan yang benar
- ▶ Tidak memberikan standar pelayanan yang telah direncanakan
- ▶ Tidak cocok dengan kinerja yang telah dijanjikan
- ▶ Tidak sinkron antara harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan.

Program komunikasi internal

- ▶ Seminar
- ▶ Diklat
- ▶ Pengarahan
- ▶ Rapat rutin
- ▶ Internalisasi kebijakan
- ▶ Sosialisasi standar pelayanan

Program komunikasi eksternal

- ▶ Menyampaikan informasi tentang perubahan kebijakan kantor
- ▶ Memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan
- ▶ Memberikan pelayanan prima
- ▶ Mengidentifikasi segala keinginan dan kebutuhan pelanggan
- ▶ Memberikan diskon
- ▶ Memberikan penghargaan
- ▶ Memberikan solusi terbaik atas kebutuhan-kebutuhan pelanggan

Komunikasi Efektif Perkantoran

- ▶ Konsep
- ▶ Karakteristik pendukung
- ▶ Fator penghambat



TERIMA KASIH