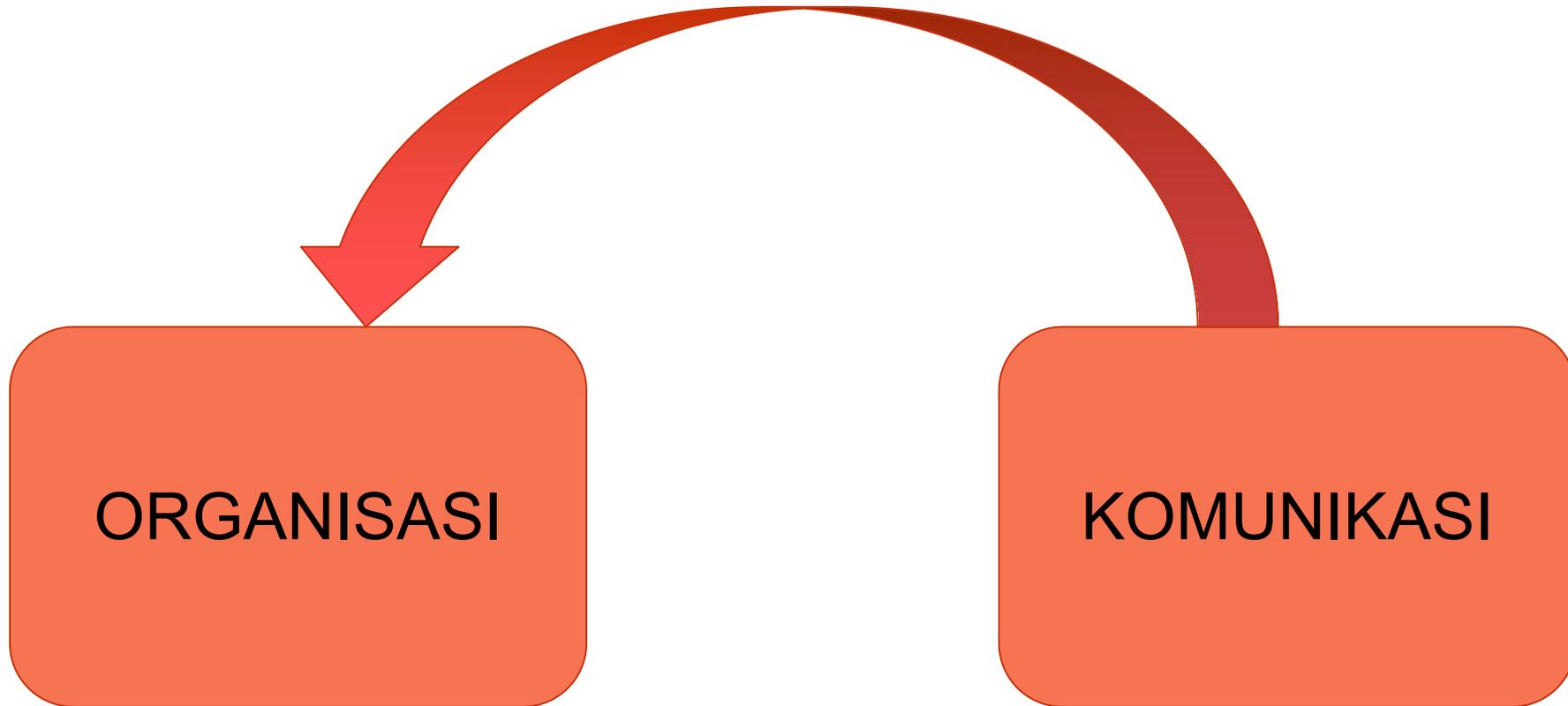


KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

WEEK 4



HUBUNGAN KOMUNIKASI



Komunikasi dalam organisasi dilakukan oleh:

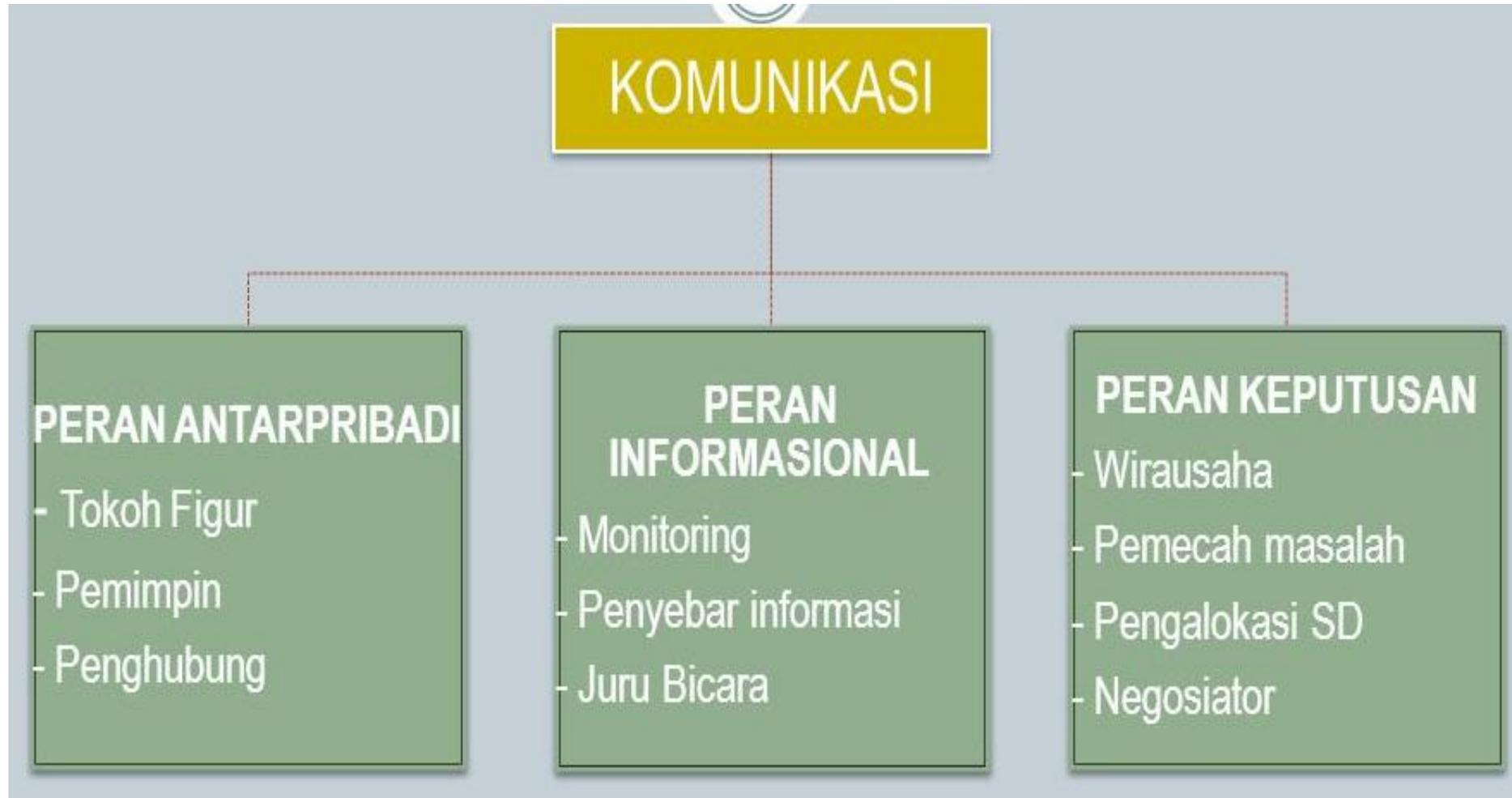
Manajer dan Manajer
Manajer dan Karyawan
Karyawan dan Karyawan

PERAN MANAJERIAL



Peran manajerial seorang manajer adalah sebagai penyempai ide, informasi, dan gagasan kepada seluruh anggota oranisasi

PERAN MANAJERIAL



PERAN ANTARPRIBADI

- **Memerankan sebagai seorang tokoh figur**
 - Sebagai perwakilan/orang yang dituakan
 - Menyampaikan pesan-pesan bisnis dengan baik pada karyawan
 - **Kemampuan dalam memimpin suatu organisasi**
 - Memotivasi dan mengontrol karyawan
 - **Hubungan dengan orang-orang di luar organisasi**
 - Pelanggan, pemasok (supplier), klien, dan pemerintah
- 

PERAN INFORMASI

- Peran monitoring adalah peran manajer untuk mengawasi bawahannya agar pekerjaan mereka sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan
 - Peran penyebar informasi adalah peran manajer untuk menyebarkan informasi secara menyeluruh pada karyawan agar memahami kebijakan
 - Peran sebagai juru bicara adalah penyampaian informasi tentang kebijakan pada pihak lain
- 

PERAN KEPUTUSAN

- Peran sebagai seorang wirausaha
 - Jujur, ulet, kreatif, inovatif, responsif, bertanggung jawab, berani mengambil resiko, dan berwawasan luas
 - Peran sebagai pemecah masalah
 - Keterlambatan distribusi, pelayanan yang kurang baik, kualitas barang yang masih rendah, penyediaan bahan baku
 - Peran pengalokasi sumber daya
 - Mampu mengoptimalkan sumber daya : SDI, SDA, SDM, Keuangan
 - Peran Negosiator
 - Eksternal dan Internal
- 

KEGIATAN PERTUKARAN INFORMASI

- Menetapkan tujuan
 - Membuat dan melaksanakan keputusan
 - Dalam membuat keputusan: pengumpulan fakta-fakta
 - Mengukur prestasi kerja
 - biaya, penjualan, pangsa pasar, produktivitas, turnover, tingkat persediaan
 - Merekrut dan mengembangkan staf
 - Pelayanan pelanggan
 - Negosiasi dengan pemasok
 - Memproduksi produk
 - Berinteraksi dengan peraturan yang ada
- 



Berikut adalah contoh bentuk komunikasi organisasi kepada pelanggannya. Bisa melalui label harga, lembar penawaran harga, tulisan penunjuk arah, dll

99
SEN
PROMOTION

<div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.5em;">99</div> <div style="background-color: white; color: red; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">SEN</div> <div style="background-color: white; color: red; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">McEGG™</div> <p style="font-size: 0.8em;">McValue™ Meal purchase</p> <p style="font-size: 0.7em;">Conditions: • Valid till 31st May 2004. • at McDonald's™ Sabah. • Present coupon before ordering with any other promotion offers. • one special offer per coupon only.</p>	<div style="background-color: yellow; color: blue; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.5em;">99</div> <div style="background-color: white; color: blue; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">SEN</div> <div style="background-color: white; color: blue; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">BEEFBURGER*</div> <p style="font-size: 0.8em;">With any McValue™ Meal purchase</p> <p style="font-size: 0.7em;">Terms & Conditions: • Valid till 31st May 2004. • Valid only at McDonald's™ Sabah. • Please present coupon before ordering. • Not valid with any other promotion offers. • Limited to one special offer per coupon only.</p>	<div style="background-color: white; color: green; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.5em;">99</div> <div style="background-color: white; color: green; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">SEN</div> <div style="background-color: white; color: green; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">APPLEPIE</div> <p style="font-size: 0.8em;">With any McValue™ Meal purchase</p> <p style="font-size: 0.7em;">Terms & Conditions: • Valid till 31st May 2004. • Valid only at McDonald's™ Sabah. • Please present coupon before ordering. • Not valid with any other promotion offers. • Limited to one special offer per coupon only.</p>
<div style="background-color: yellow; color: red; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.5em;">99</div> <div style="background-color: white; color: red; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">SEN</div> <div style="background-color: white; color: red; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">FRENCH FRIES (Medium Size)</div> <p style="font-size: 0.8em;">With any McValue™ Meal purchase</p> <p style="font-size: 0.7em;">Terms & Conditions: • Valid till 31st May 2004. • Valid only at McDonald's™ Sabah. • Please present coupon before ordering. • Not valid with any other promotion offers. • Limited to one special offer per coupon only.</p>	<div style="background-color: orange; color: blue; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.5em;">99</div> <div style="background-color: white; color: blue; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;">SEN</div> <div style="background-color: white; color: blue; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">SMALL SUNDAE CONE (VANILLA)</div> <p style="font-size: 0.8em;">With any McValue™ Meal purchase</p> <p style="font-size: 0.7em;">Terms & Conditions: • Valid till 31st May 2004. • Valid only at McDonald's™ Sabah. • Please present coupon before ordering. • Not valid with any other promotion offers. • Limited to one special offer per coupon only.</p>	

* McEgg and Beefburger are only available during Regular Menu period.

McDonald's™ DELIVERY SERVICE
From 10am to 10pm
Tel: 232 358

BREAKFAST

- Serve from 7am to 11am
- FREE coffee or tea refill with any Breakfast McValue™ Meal (Breakfast only available at McD™ Api-Api & McD™ Karamunsing)

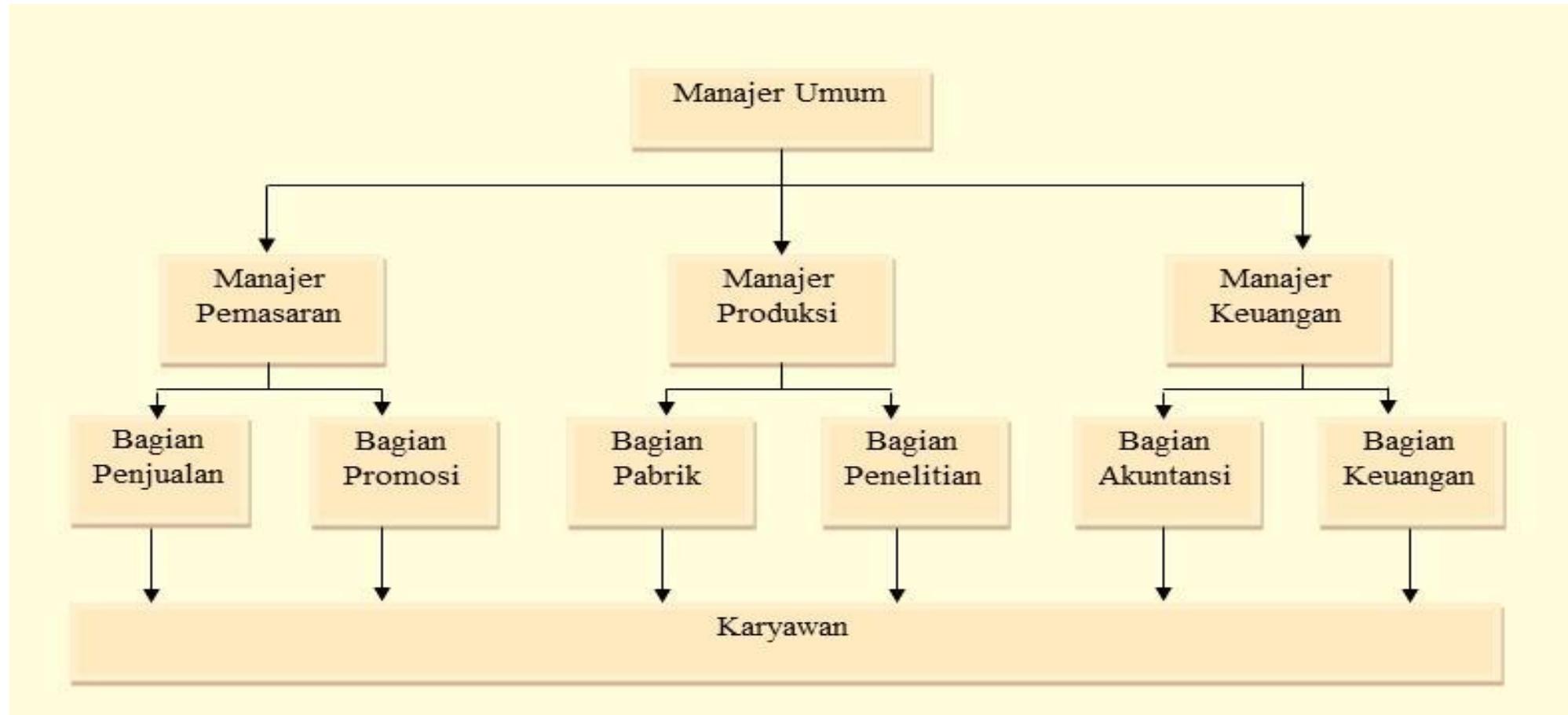
OTHER SERVICES AT McD™

- Birthday Parties • Outdoor Catering • Large Orders
- Gift Certificates • McKids Membership

For more information, please contact **088 436358**

POLA KOMUNIKASI (Formal)

- Top-down Communication



5 Tujuan Pokok Top-down Communication

- Memberikan pengarahan atau instruksi
 - Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan
 - Memberikan informasi mengenai prosedur
 - Memberikan umpan balik pada karyawan atas pekerjaan
 - Menyampaikan informasi tentang tujuan organisasi
- 

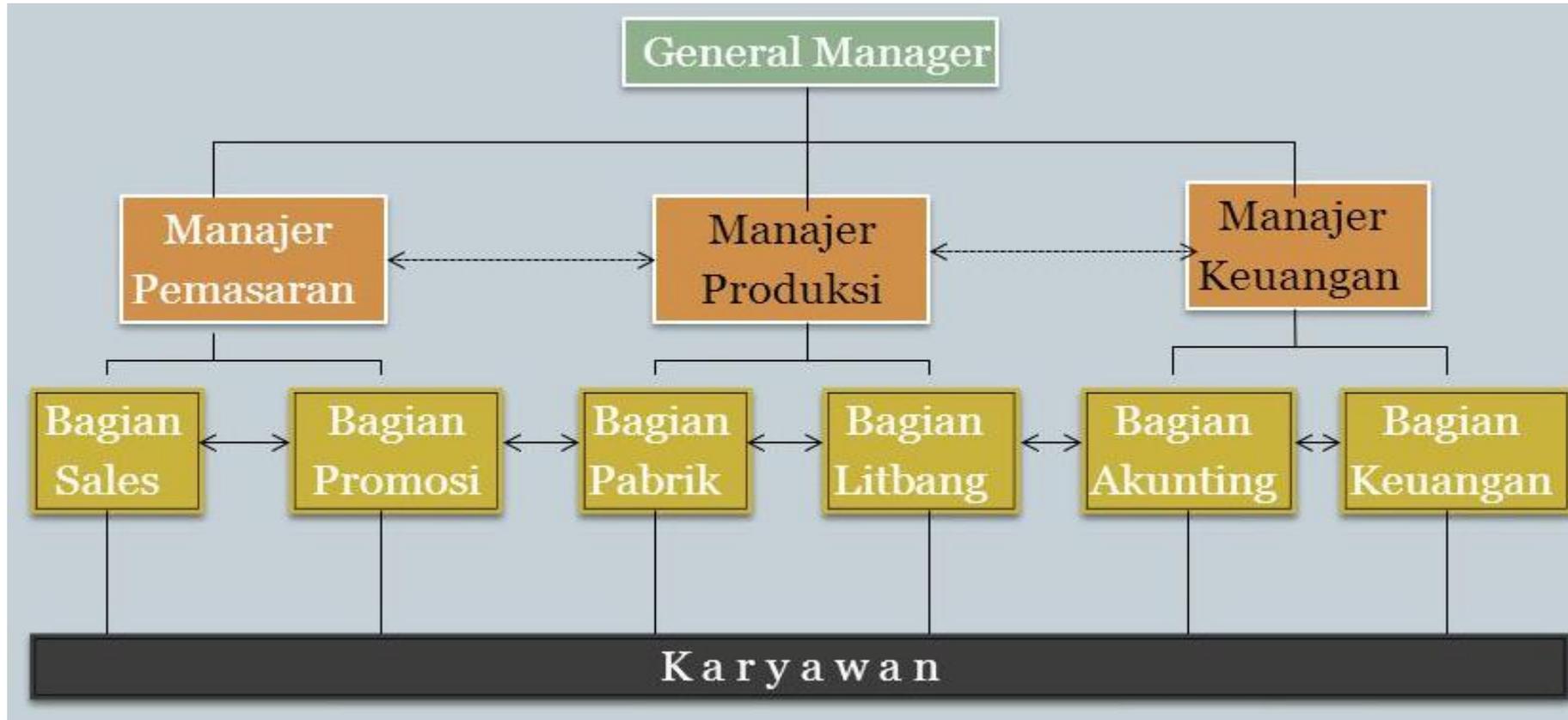
- **Bottom-up Communication**

Komunikasi dari bawah ke atas dimaksudkan agar karyawan bisa menyampaikan ide dan gagasannya pada pemimpin



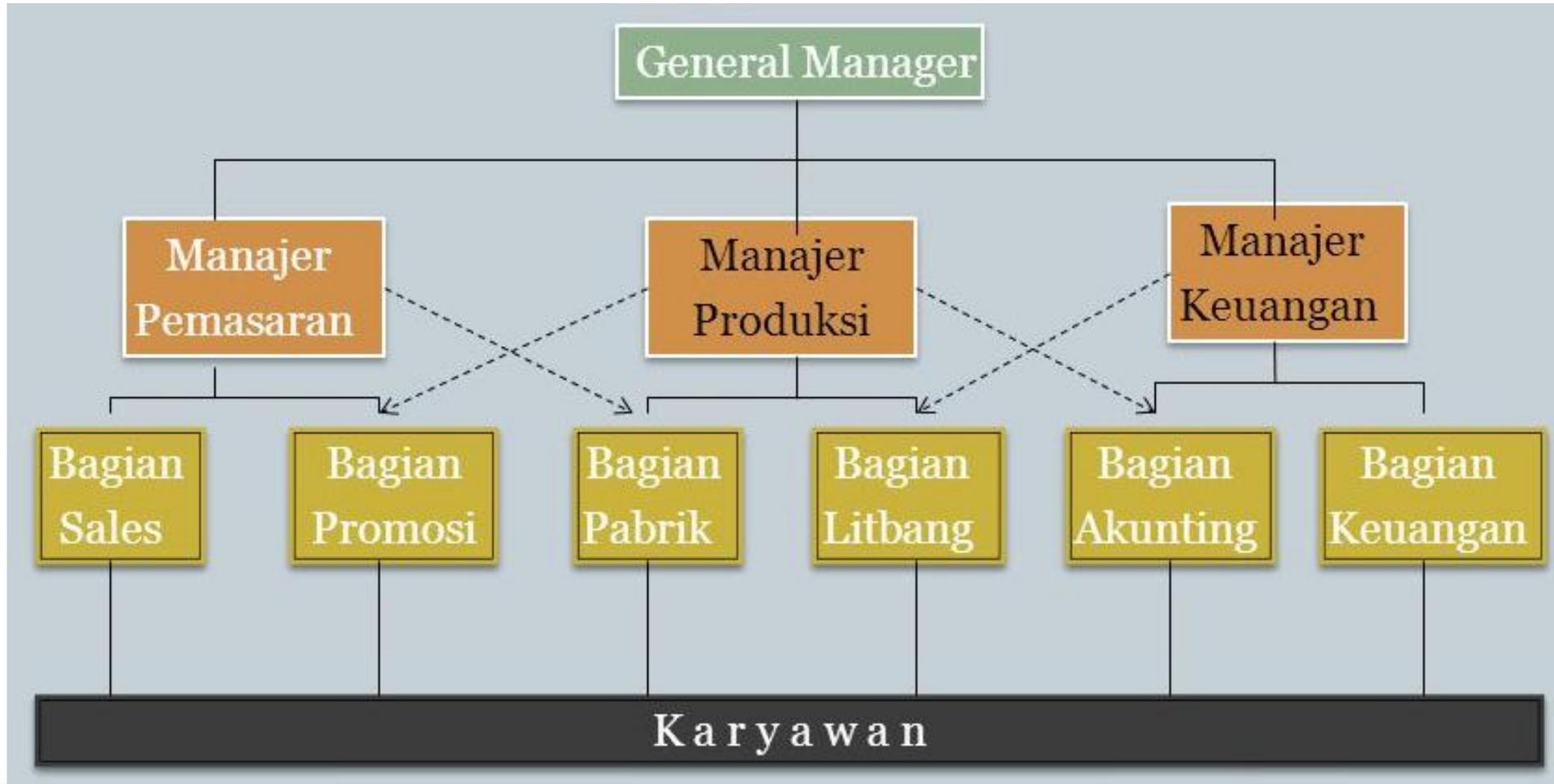
Komunikasi horizontal dilakukan apabila masing-masing bidang saling berkaitan, seperti contoh pada gambar bagian pemasaran yang berkaitan dengan bagian produksi

- Horizontal Communication



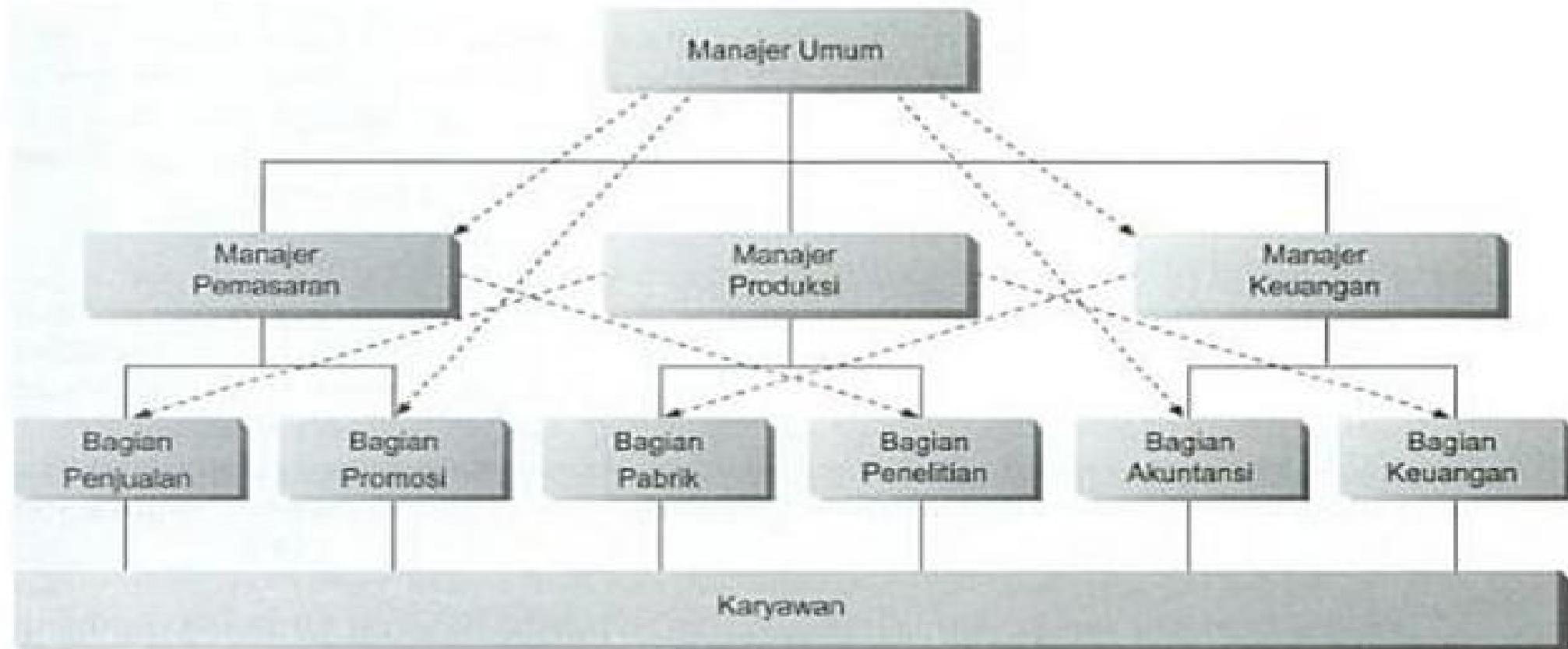
Komunikasi diagonal memungkinkan adanya komunikasi silang antar bagian/divisi. Keuntungannya adalah alur informasi lebih cepat, namun bentuk komunikasi ini dapat mengganggu alur komunikasi yang sudah terbentuk sebelumnya (komunikasi atas-bawah/tp-down communication)

- **Diagonal Communication**



Komunikasi Informal

- Digunakan manajer untuk memonitor karyawannya dalam melakukan tugasnya.



- Komunikasi informal dilakukan tanpa menggunakan alur yang pasti.
 - Keuntungan dari bentuk komunikasi ini adalah atasan dan karyawan dapat berbincang dengan santai tanpa ada rasa sungkan
- 