



AKTIVITAS KOMUNIKASI PERKANTORAN



MENU

A. Komunikasi Formal dan Non Formal

Komunikasi formal adalah proses komunikasi yang memanfaatkan saluran-saluran formal dalam organisasi.



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id





Komunikasi formal



- Saluran formal disebut pula saluran birokrasi.
- Komunikasi formal disebut juga sebagai komunikasi resmi.
- Masing2 pegawai yang terlibat dalam komunikasi berperan sesuai jabatan dan kewenangannya.





Ciri-ciri komunikasi format



- ✓ Arus komunikasi ke bawah lebih banyak drpd ke atas, berarti prakarsa mengadakan komunikasi lebih banyak dari atas (pimpinan).
- ✓ Tujuan komunikasi terkait dg kepentingan dinas
- ✓ Cara penyampaian pesan lebih banyak tertulis, ataupun dalam rapat resmi





KOMUNIKASI NON FORMAL



MENU

Komunikasi non formal adalah proses komunikasi yang dilakukan secara tidak resmi, sehingga penanganannya juga dilakukan secara tidak resmi, dan tidak terikat oleh saluran birokrasi



suranto@uny.ac.id

**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**





SIFAT KOMUNIKASI NON FORMAL



- a. Komunikasi non formal muncul, karena saluran formal yang tersedia terhambat
- b. Sengaja dipilih ketika suatu pesan tidak memungkinkan disampaikan scr formal
- c. Lebih banyak berupa komunikasi lisan
- d. Penyebaran pesan sulit dikendalikan
- e. Kadang-kadang sengaja dipilih untuk menentang kekakuan birokrasi





KOMUNIKASI PRIMER DAN SEKUNDER



MENU

Komunikasi Primer

Komunikasi primer ialah proses komunikasi dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media.

Seorang komunikator menyampaikan pesan secara langsung kpd komunikan tanpa menggunakan media



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id





KOMUNIKASI PRIMER



- Komunikasi primer biasanya disampaikan secara interpersonal
- Efektivitas komunikasi tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas pesan, tetapi juga ditentukan kadar hubungan interpersonal





FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI PRIMER



- Persepsi
- Pengalaman
- Daya tarik fisik
- Familiarity



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id



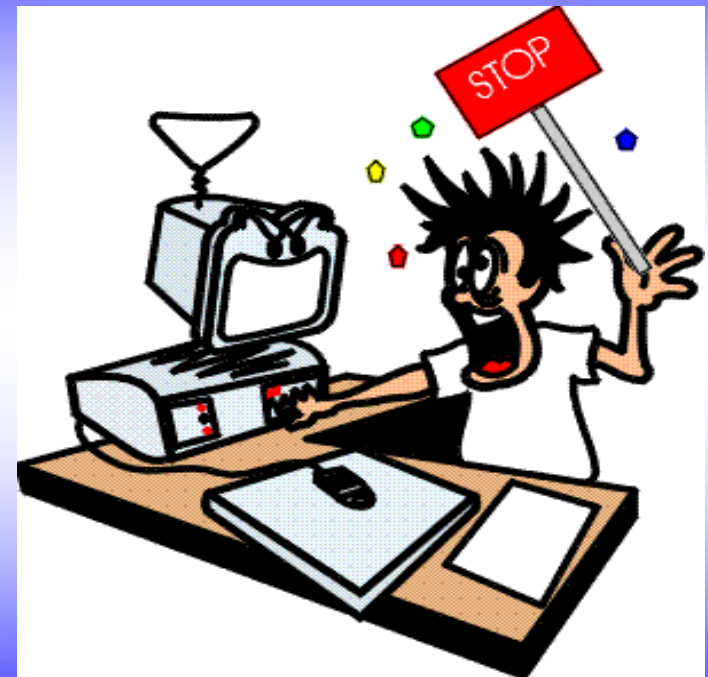


KOMUNIKASI SEKUNDER



MENU

Komunikasi sekunder ialah proses komunikasi dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang (simbol) sebagai media pertama.



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id





KOMUNIKASI INTERN DAN EKSTERN



Komunikasi Intern

Komunikasi **Intern** ialah proses komunikasi yang terjadi pada suatu kantor dan hanya melibatkan pihak internal.

Pihak internal suatu kantor / perusahaan :
Jajaran pimpinan, seluruh karyawan, dan pemegang saham

MENU



KOMUNIKASI
PERKANTORAN

suranto@uny.ac.id





Komunikasi intern (lanjutan)



- Komunikasi antara pihak manajemen dengan karyawan:
 - ✓ untuk mendapatkan umpan balik dr karyawan
 - ✓ mengidentifikasi masalah yang dihadapi karyawan/pegawai
 - ✓ menampung aspirasi/usulan
 - ✓ internalisasi kebijakan
 - ✓ sosialisasi budaya perusahaan: logo, hymne perusahaan, visi misi, dsb.





Komunikasi intern (lanjutan)



- Komunikasi antarpimpinan:
 - ✓ Menggugah tanggungjawab yg lebih besar
 - ✓ Pendelegasian wewenang
 - ✓ Meningkatkan koordinasi
 - ✓ Sharing pendapat dan informasi





Komunikasi intern (lanjutan)



- Komunikasi antarkaryawan:
 - ✓ Solidaritas dan kerjasama
 - ✓ Menserasikan pelaksanaan kerja
 - ✓ Menghindari kekembaran pelaksanaan tugas
 - ✓ Menggalang kerukunan
 - ✓ Membina hubungan harmonis dan kemitraan





Proses kerja pimpinan dg karyawan



- Identifikasi: menyediakan kotak saran, kuesioner, pertemuan dengan serikat pekerja/karyawan, dialog.
- Merencanakan dan mengambil keputusan tentang kegiatan komunikasi
- Pelaksanaan kegiatan komunikasi intern
- Evaluasi





KOMUNIKASI EKSTERN



ialah proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak di luar organisasi (publik eksternal) :

- a) Konsumen/pelanggan
- b) Masyarakat sekitar
- c) Pers
- d) Pemerintah



KOMUNIKASI PERKANTORAN

suranto@uny.ac.id





Komunikasi antara perusahaan dg pelanggan



- Mengetahui tanggapan pelanggan atas layanan dan kualitas produk
- Mengetahui harapan pelanggan
- Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan untuk kepuasan pelanggan
- Pemberitahuan adanya produk baru
- Pemberitahuan adanya perubahan tarif





Komunikasi antara perusahaan dg masyarakat lokal



- Anjangsana
- Bantuan sosial
- Acara kesenian/panggung terbuka
- Beasiswa
- Sponsorship
- Pasar murah
- Periksa kesehatan gratis
- Gelar senam
- Pengajian akbar



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id





Komunikasi Perusahaan dengan Pers



- Kunjungan pers
- Press release (siaran pers)
- Konferensi pers
- Press tour
- Jumpa pers, wawancara pers, dsb





*Terimakasih
Sampai jumpa lagi*



**KOMUNIKASI
PERKANTORAN**

suranto@uny.ac.id

