

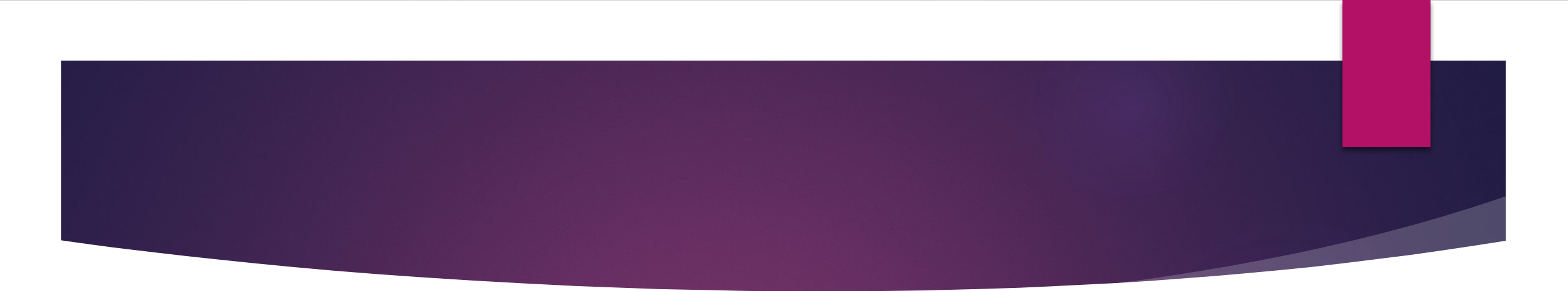
KOMUNIKSASI DAN KERJASAMA

OLEH :

DR. JOHNO SUPRIYANTO.SH., MHUM

Komunikasi dan Kerjasama

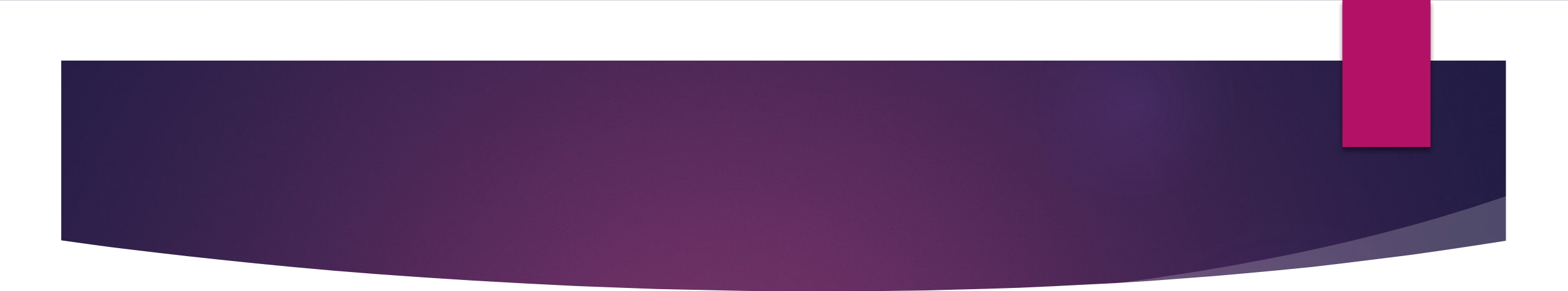
Komunikasi dan Kerjasama merupakan sebuah aktivitas dalam administrasi perkantoran. Hal ini dapat dilihat dalam beberapa macam definisi administrasi, salah satunya menurut The Liang Gie, administrasi diartikan sebagai sebuah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang pada sebuah kerjasama guna mendapatkan sebuah



Komunikasi dan Kerjasama merupakan sebuah aktivitas dalam administrasi perkantoran. Hal ini dapat dilihat dalam beberapa macam definisi administrasi, salah satunya menurut The Liang Gie, administrasi diartikan sebagai sebuah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang pada sebuah kerjasama guna mendapatkan sebuah

KONSEP DASAR KOMUNIKASI DALAM ADMINSTRASI PERKANTORAN PERKANTORAN

Komunikasi dan Kerjasama merupakan sebuah aktivitas dalam administrasi perkantoran. Hal ini dapat dilihat dalam beberapa macam definisi administrasi, salah satunya menurut The Liang Gie, administrasi diartikan sebagai sebuah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang pada sebuah kerjasama guna mendapatkan sebuah sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif. Untuk administrasi perkantoran, informasi, peraturan atau instruksi dalam bekerja, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahan agar terbina kerjasama yang baik dalam pencapaian tujuan kantor. Komunikasi yang baik harus menimbulkan efek atau memberi hasil sesuai tujuan yaitu perubahan perilaku kepada komunikan atau setidaknya orang dapat mengerti, memahami informasi yang disampaikan baik secara langsung tanpa maupun secara tidak langsung dengan menggunakan me



Dalam Manajemen, terdiri atas beberapa komponen komunikasi diantaranya adalah:

1. Lingkungan Komunikasi

► Lingkungan (konteks) komunikasi setidaknya-tidaknya memiliki 3 (tiga) dimensi, diantaranya sebagai berikut.

- a. Fisik adalah ruang dimana komunikasi berlangsung nyata atau berwujud
- b. Sosial-psikologis, misalnya tata hubungan status di antara pihak yang terlibat, peran yang dijalankan orang, dan aturan budaya masyarakat

1. Sumber-Penerima

Istilah sumber (komunikator)-penerima (komunikan) sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan untuk menegaskan bahwa setiap orang yang terlibat dalam komunikasi adalah sumber (pembicara) sekaligus penerima (pendengar yang berinisiatif untuk berkomunikasi). Anda mengirimkan pesan ketika anda berbicara, menulis, atau memberikan isyarat tubuh. Anda menerima pesan dengan mendengarkan, membaca, membaui, dan sebagainya. Ketika anda berbicara dengan orang lain, anda memandangnya untuk mendapatkan tanggapan (untuk mendapatkan dukungan, pengertian, simpati, persetujuan, dan sebagainya).

1. Kompetensi komunikasi

Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kompetensi ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (content) dan bentuk pesan komunikasi. Pengetahuan tentang tata-cara perilaku non verbal (misalnya kepatutan sentuhan, suara yang keras, kedekatan fisik) merupakan bagian dari kompetensi.

1. Pesan

Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk, yaitu mengirimkandan menerima pesan ini melalui salah satu atau kombinasi tertentu (seperangkat lambang bermakna) dari panca indra. Walaupun menganggap pesan selalu dalam bentuk verbal (lisan atau tertulis), ini bukanlah satu-satunya jenis pesan. Hal lainnya dapat berkomunikasi secara nonverbal (tanpa kata atau isyarat, gerak dan mimik)

1. Saluran

- ▶ Saluran komunikasi adalah seluruh media yang dilalui pesan dari komunikator kepada komunikan.

1. Umpan balik

- ▶ Umpan balik adalah informasi yang dikirimkan balikke sumbernya. Disampaikan umpan balik dapat berasal dari anda sensiri tersampaikan atau dari orang lain. Umpan balik ini dapat datang dalam berbagai bentuk, seperti kerutan dahi atau senyuman, anggukan atau gelengan kepala, tepukan

1. Gangguan

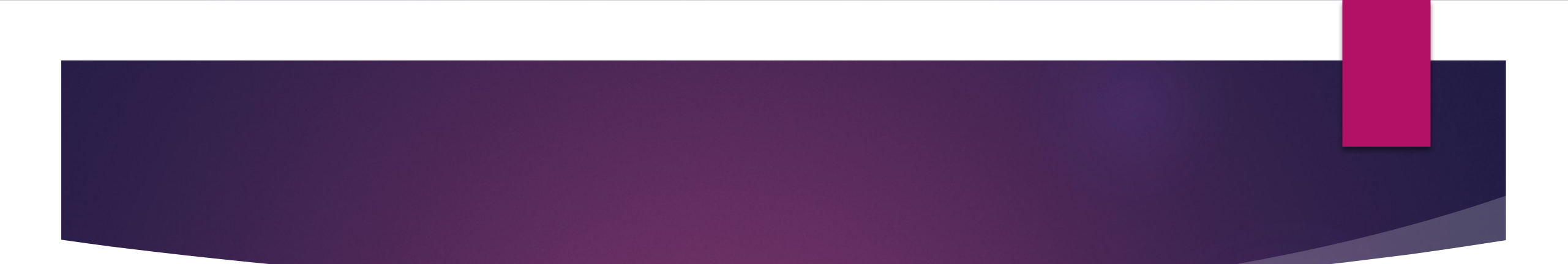
- ▶ Gangguan (*noise*) adalah gangguan tak terancang/situasional dalam komunikasi yang mendistorsi pesan. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik (ada orang lain berbicara), psikologis (pemikiran yang sudah ada di kepala kita), atau semantik (salah mengartikan makna)

a. Pola Aliran Informasi Komunikasi Organisasi

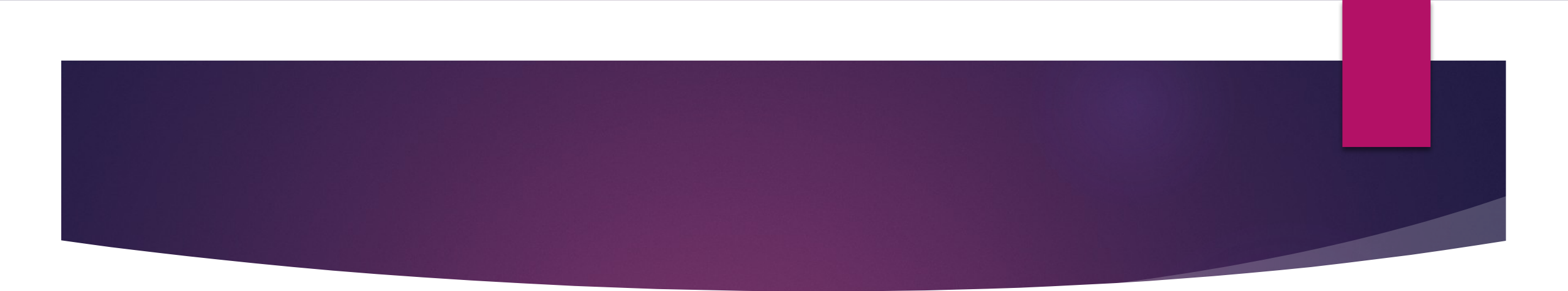
- ▶ Dalam kaitannya dengan penyebaran informasi, jaringan komunikasi merupakan saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan atau informasi antara sejumlah orang, baik di antara dua orang atau lebih (maupun antara keseluruhan orang dalam organisasi (Suranto

KOMUNIKASI DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN

komunikator dapat berjalan secara efektif. Komunikasi dalam perkantoran memSeperti yang telah dijelaskan diatas bahwa komunikasi akan berjalan efektif jika dilakukukan sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi. Komunikasi dalam administrasi perkantoran pun sama halnya bahwa komunikator perlu memiliki prinsip-prinsip komunikasi sehingga tujuan dberikan kemudahan



Keberhasilan komunikasi yang dilaksanakan dalam kantor tidak akan tercapai dengan baik jika tidak ada usaha-usaha untuk mencapai komunikasi yang efektif. Dalam usaha mencapai komunikasi yang efektif ini terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Scot M. Cultip dan Allen H. Center (dalam I.G. Wursanto, 1987), mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi efektif. Faktor-faktor tersebut terdiri atas tujuh faktor sehingga disebut dengan *the seven c's communication*, yaitu sebagai berikut:



Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak bentuk dan model dari komunikasi yang dapat dilakukan di kantor. Komunikasi memiliki peranan penting terhadap administrasi perkantoran. Tanpa adanya komunikasi, aktivitas kantor tidak akan berjalan. Komunikasi dalam administrasi perkantoran akan berjalan dengan efektif jika mampu melaksanakan komunikasi dengan prinsip-prinsip komunikasi



► Dalam komunikasi perkantoran, terdapat 2 jenis komunikasi yakni:

a. Komunikasi tertulis

Dengan tangan hamper tidak memerlukan teknologi sebagai alat bantu. Saat ini, hampir sKomunikasi perkantoran pada umumnya bersifat resmi. Pesan dapat dikomunikasikan secara lisan atau tertulis. Pesan-pesan penting biasanya dikomunikasikan dengan dokumen tertulis. Dokumen tertulis dapat ditulis dengan tangan, diketik dengan mesin ketik manual atau elektronik, dicetak dalam bentuk print-out, atau menggunakan email. Penulisan dokumen etiap perusahaan telah menyediakan berbagai alat bantu berupa hardware dan software computer

b. Komunikasi lisan

Sebagaimana telah diuraikan bahwa banyak orang pada umumnya menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berkomunikasi secara lisan. Dalam komunikasi lisan, pesan dikirim melalui suara dengan atau tanpa alat bantu. Contoh komunikasi lisan adalah bercakap-cakap secara langsung, berpidato, bercakap-cakap melalui telepon, mendengarkan ceramah, menonton televisi, atau mendengarkan radio.

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM KANTOR

Berdasarkan hasil suatu penelitian, diketahui bahwa antara 75% sampai 90% dari waktu kerja kita, kita pergunakan untuk berkomunikasi, 5% dipergunakan untuk menulis, 10% dipergunakan untuk membaca, 35% dipergunakan untuk berbicara, dan 50% dipergunakan untuk mendengarkan. Dalam setiap kegiatan, kita berkomunikasi dengan pihak yang berkepentingan. Kegiatan kantor tidak terlepas dari tulis-menulis, membaca, berbicara dan mendengarkan. Semua kegiatan itu mengandung informasi atau keterangan yang mengandung arti dan kegunaan bagi kepentingan kantor. Oleh karena itu, komunikasi kantor atau tata hubungan kantor ialah suatu penyampaian informasi.

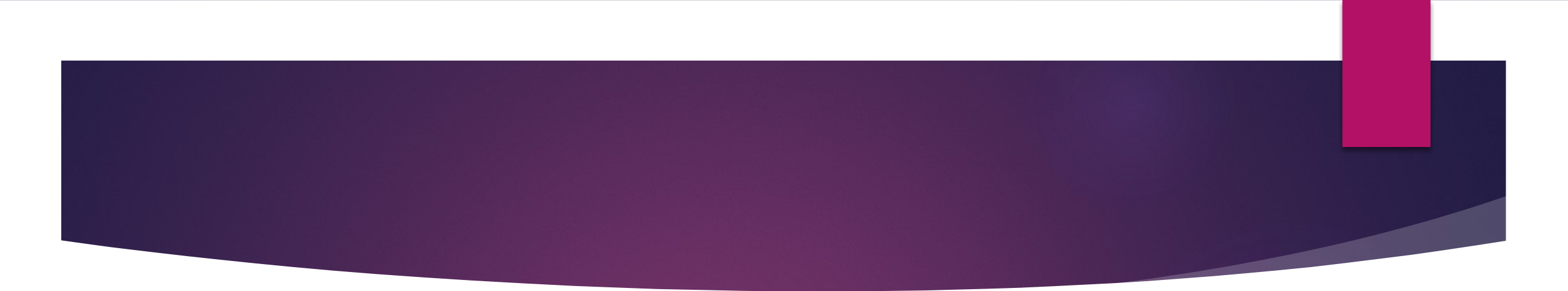


Pentingnya komunikasi kantor dapat dilihat dalam hal-hal berikut.

1. Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara:
 - a. Para bawahan dengan atasan/pimpinan
 - b. Bawahan dengan bawahan
 - c. Atasan dengan atasan
 - d. Pegawai dengan kantor/instansi yang bersangkutan

TEKNIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Salah satu aktifitas yang menonjol dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam perkantoran adalah komunikasi interpersonal. Bentuknya bermacam-macam, misalnya sekedar bertegur sapa, bertukar pikiran, diskusi, koordinasi lobi, negosiasi, onseling, wawancara, debat dan sebagainya. Oleh karena komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dominan, maka sudah saatnya kita memahami lebih cermat prinsip dan teori yang terkait, sehingga kita memiliki kecakapan komunikasi yang lebih baik .

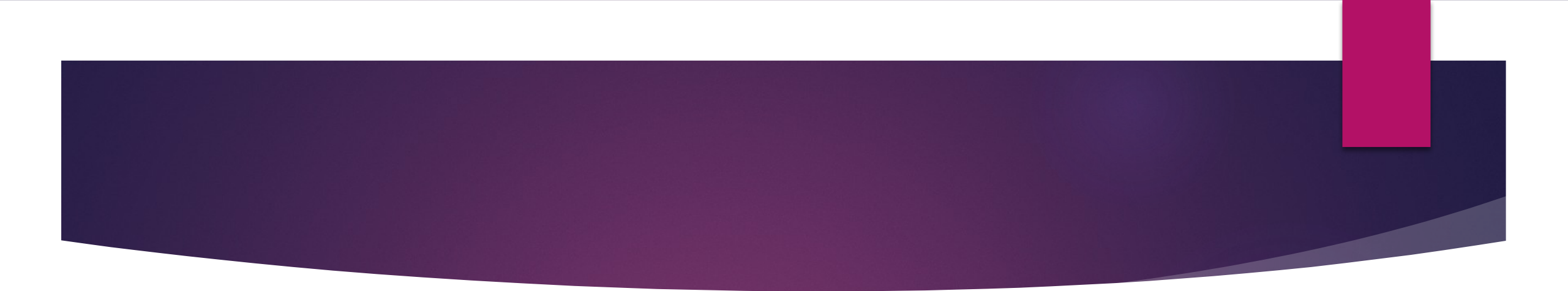


Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pihak lain. Berdasarkan pemahaman ini komunikasi dikaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal bertujuan agar informasi atau pesan dapat tersampaikan dan hubungan di antara orang yang berkomunikasi dapat terjalin. Oleh karena itu setiap orang apapun tujuan mereka, dituntut memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal agar mereka dapat berbagi informasi dan menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

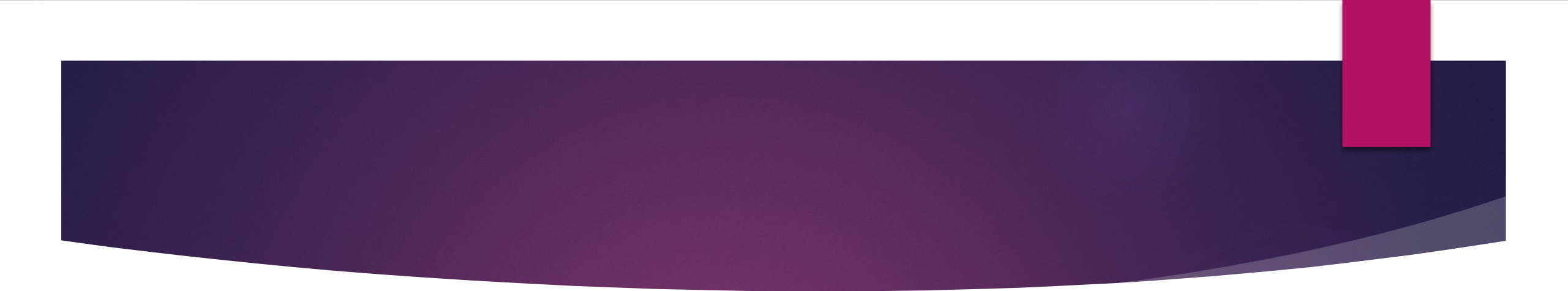
Hubungan Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal, masalah kesamaan dan ketidaksamaan seringkali menjadi sorotan. Tidak semua hubungan dalam komunikasi interpersonal harus diarahkan agar menjadi akrab dan keputusan rasional dapat dibuat. Perspektif dalam masalah hubungan interpersonal, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Hubungan muncul bukan karena keinginan terjalannya hubungan tetapi lebih disebabkan oleh sesuatu yang tumbuh dalam pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bersama. Sehingga bentuk suatu hubungan seringkali tidak sebagai sesuatu yang dibutuhkan untuk kebaikan hubungan.
2. Tuntutan keadaan seringkali mengatur dugaan dan persepsi, membentuk harapan mengenai suatu hubungan dan membentuk cara pengungkapannya.

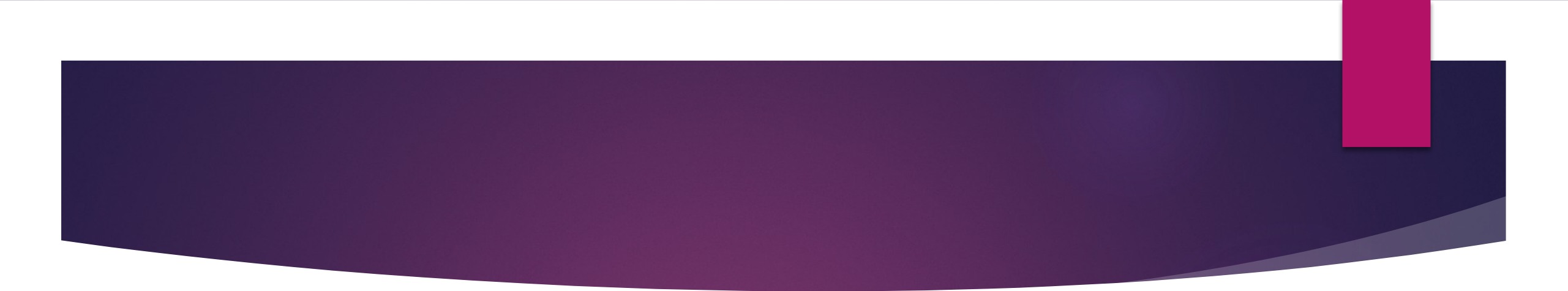


Pada prinsipnya, organisasi adalah lembaga yang dibentuk melalui proses komunikasi. Hal ini disebabkan, setiap organisasi mempunyai tujuan. Untuk mencapainya diperlukan koordinasi, kerjasama, saling koreksi, saling melengkapi di antara berbagai unit kerja maupun diantara para anggota dari berbagai seksi atau divisi.



Sebagian besar kegiatan dari kantor dalam suatu organisasi terdiri dari mengadakan hubungan-hubungan di dalam lingkungan sendiri maupun dengan pihak luar. Tata hubungan kantor ke dalam, dapat dibedakan dalam dua macam yaitu:

1. Hubungan Tegak (vertikal) : ialah proses menyampaikan suatu warta dari pihak pimpinan pada pegawai (vertikal ke bawah) maupun dari pihak bawahan kepada pimpinan (vertikal ke atas)
2. Hubungan datar (horizontal) : ialah hubungan diantara para pejabat atau satuan pada tingkat jenjang organisasi yang kurang lebih sederajat.

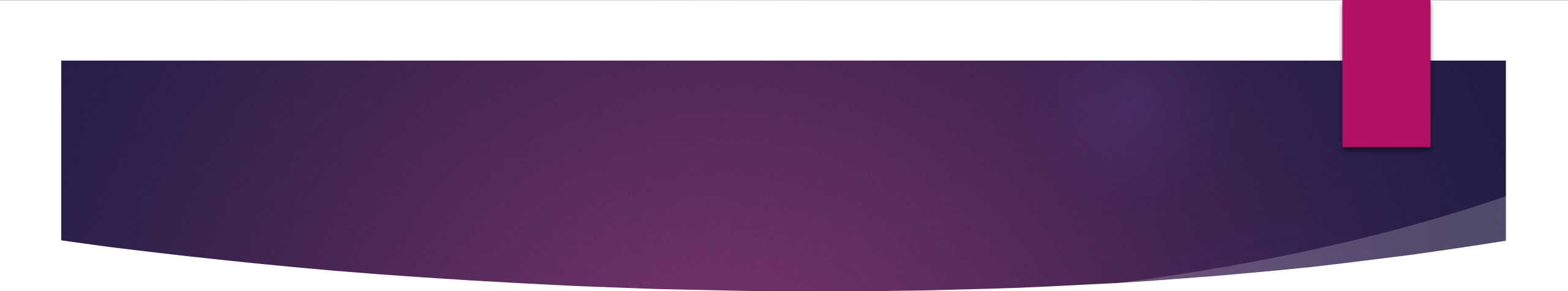


Perintah yang diberikan secara lisan akan membuat pimpinan dan bawahannya lebih saling mengenal. Namun perintah lisan tidak selalu tepat digunakan. Pada umumnya perintah lisan hanya baik dipergunakan apabila:

1. Apabila yang diperintahkan tersebut merupakan tugas sederhana
2. Bawahan yang diperintah tersebut pernah menjalankannya
3. Perintah tersebut akan selesai dalam waktu yang singkat
4. Kekeliruan yang mungkin terjadi tidak mempunyai akibat besar
5. Pejabat yang memberi perintah berada di dekat bawahannya dan sewaktu-waktu dapat memeriksa pelaksanaan perintah tersebut
6. Dalam keadaan darurat sehingga tidak ada waktu untuk membuat perintah tertulis.

TEKNOLOGI KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

Dalam administrasi perkantoran yang berbasis teknologi informasi, terdapat empat peran yang terkait erat yaitu terdiri dari Teknologi, manajemen, informasi dan telekomunikasi yang dapat diselenggarakan dengan baik untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan kantor dalam konteks manajemen modern. Maka, dengan mengaplikasikan teknologi informasi dan telekomunikasi dengan mengakses intranet dan internet maka pekerjaan kantor dapat dilakukan secara mudah dan cepat



Sedangkan pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun dan menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara. Teknologi ini menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan, sekaligus sebagai salah satu informasi yang strategis dalam pengambilan keputusan.

MACAM MACAM KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN

Dengan berkembangnya teknologi informasi, secara tidak langsung akan menunjang perkembangan teknologi komunikasi dimana proses komunikasi dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan paling mutakhir dari telekomunikasi salah satunya adalah teleconference yaitu melaksanakan konferensi dengan sistem jarak jauh. Selain itu macam teknologi komunikasi yang digunakan dalam administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Teleprinter*, yaitu suatu alat atau pesawat dalam sistem telekomunikasi yang pelayanannya dengan cara mengetik informasi. Pesan dikirim melalui kabel telegraph atau gelombang radio. Pesan tersebut direproduksi oleh mesin yang sejenis yang ada di pihak penerima sehingga pesan itu dapat dibaca.
2. *Teleks*, (*teleprinter exchange*) yaitu pesawat teleprinter yang medianya dihubungkan melalui perusahaan komunikasi misalnya Telkom baik saluran

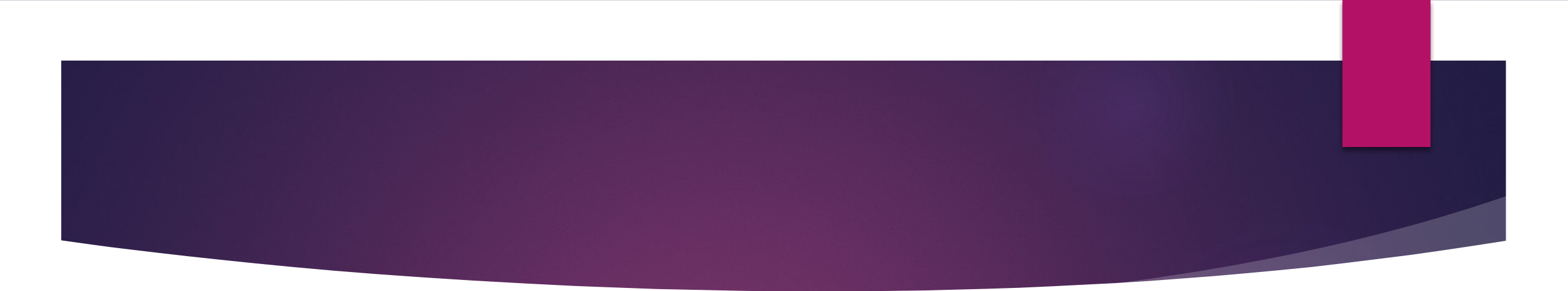
FUNGSI TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN

\

- ▶ Dalam pelaksanaan administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi, saat ini didukung dengan penggunaan internet yang secara tidak langsung akan memudahkan proses komunikasi melalui teknologi informasi. Manfaat dari teknologi Informasi tersebut adalah :
 1. Tukar menukar informasi dapat dilakukan dengan sangat mudah dan cepat
 2. Masalah-masalah substansi organisasi dan perkembangannya dapat diketahui dengan cepat
 3. Informasi yang diperlukan dapat langsung cepat diambil.
 4. Mengurangi penggunaan kertas
 5. Dapat melakukan komunikasi jarak jauh antar sesama anggota.

MENERAPKAN PRINSIP KERJASAMA DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN

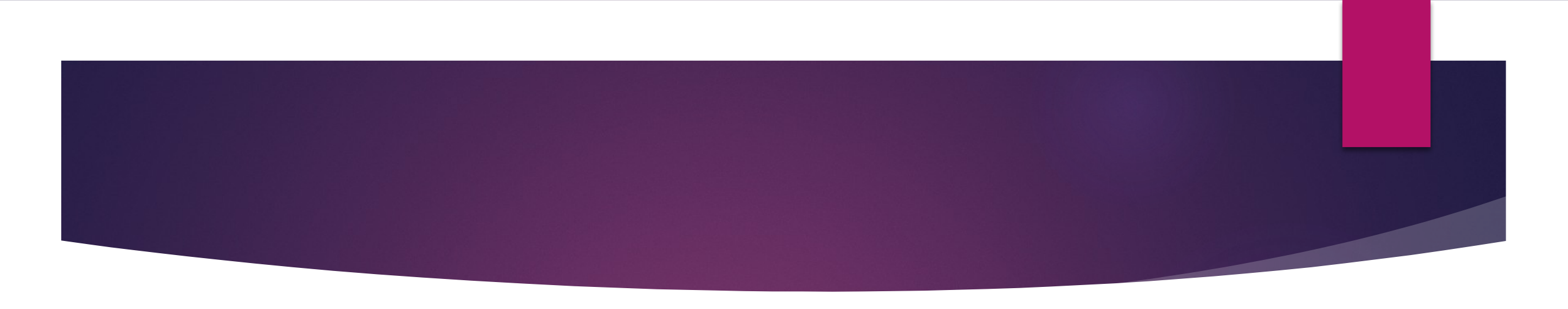
Pada umumnya kantor pemerintahan baik pemerintahan daerah maupun kementerian saat ini sudah sebagian besar menggunakan sistem administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi. Semakin modern suatu kantor, maka sifat dan cakupan kegiatannya pun semakin rumit, secara tidak langsung maka semakin banyak informasi yang dapat diakses. Sehingga semakin luas jaringan yang dapat dibangun dan semakin tinggi peluang kerjasama dan koordinasi yang dapat dilakukan dengan organisasi lain, dengan pemerintahan luar negeri, dengan NGO (*non governmental organization*) yang sering disebut lembaga swadaya masyarakat dan dengan warga masyarakat. Kantor yang dapat membangun keunggulan bersaing antara organisasi dengan organisasi lainnya, kantor yang mampu mengadopsi perubahan dan mengatasi tantangan global yang dihadapinya, serta semakin diakui keberadaannya.



Hubungan atau kerjasama yang bisa dilakukan oleh pemerintahan berdasarkan kemajuan teknologi informasi *e-government*, dapat dibagi menjadi beberapa tipe hubungan, diantaranya adalah :

1. Hubungan Pemerintah dengan Masyarakat (*Government to citizen*)

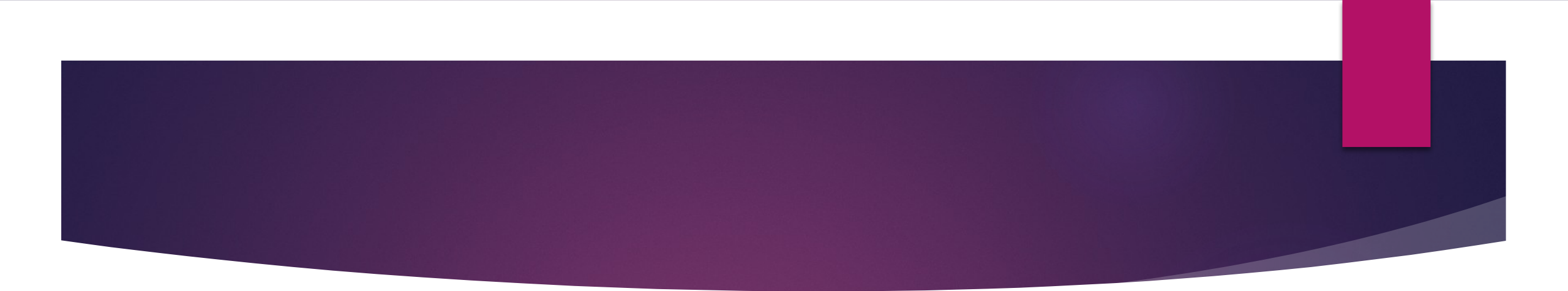
Pengertian hubungan masyarakat yang sebenarnya dari sebuah kamus terkenal merumuskannya sebagai: “segenap aktivitas yang dilakukan oleh suatu industri, perserikatan, perusahaan, perhimpunan jabatan, pemerintah atau organisasi lainnya untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan publik tertentu dan publik pada umumnya, dengan maksud menyesuaikan dirinya terhadap keadaan sekeliling dan memperkenalkan dirinya kepada masyarakat



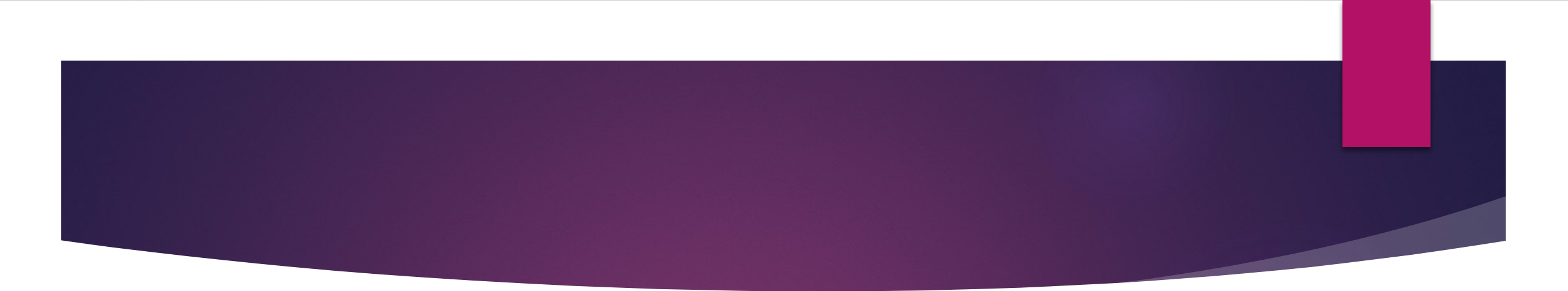
Segenap kegiatan untuk menciptakan dukungan dan penghargaan dari masyarakat hendaknya berlandaskan pada pedoman-pedoman dan dengan melaksanakan usaha-usaha public relations yang dapat diringkas sebagai berikut;

- a. Hubungan masyarakat selalu didasarkan atas pelaksanaan tugas pokok yang sebaik-baiknya oleh organisasi yang bersangkutan. Jadi bukannya aktivitas untuk menutupi suatu keburukan atau mengelabui masyarakat agar memberikan penghargaan terhadap suatu yang tidak sewajarnya mendapat penghargaan.
- b. Suatu organisasi yang hendak berurusan dengan *public* hendaknya mempelajari kepentingan dan hasrat berbagai golongan.

► Rencanakanlah berbagai hubungan dengan sebaik-baiknya guna



Pada saat ini humas pemerintah dituntut berperan menciptakan hubungan yang baik antara instansi pemerintah, media, dan publik. Diperlukan pengelolaan dan penyediaan informasi publik yang tersaji secara akurat dan cepat, sesuai dengan amanat undang-undang tentang keterbukaan informasi publik, serta alih budaya organisasi postif ke dalam birokrasi untuk pelayanan informasi yang berkualitas. Pengelolaan, penyediaan, dan pelayanan informasi, serta budaya organisasi positif tersebut dapat optimal apabila komunikasi organisasi dalam instansi pemerintah telah berjalan dengan baik.



Komunikasi eksternal mencakup komunikasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan di luar organisasi. Untuk itu organisasi sebaiknya mendefinisikan dengan tegas siapa saja pihak-pihak berkepentingan yang harus memperoleh tanggapan dari organisasi. Komunikasi eksternal mencakup dialog, menerima, mendokumentasikan, dan memberikan respon/tanggapan kepada pihak eksternal yang berkepentingan tentang kinerja dan dampak lingkungan organisasi.



Komunikasi yang efektif akan membantu organisasi untuk:

1. Memotivasi pekerjaan;
2. Mencapai hasil sesuai rencana
3. Menjelaskan kebijakan manajemen organisasi, dan hubungan keduanya;
4. Memastikan pemahaman peran dan tanggungjawab;
5. Memaparkan komitmen manajemen



Berikut adalah beberapa langkah berkomunikasi dengan efektif dalam kerjasama tim:

Memulai proses seawal mungkin. Tunjukkan kepada personil organisasi, apa yang sedang dikerjakan. Diperlukan kerjasama dari beberapa personil dalam organisasi untuk mengumpulkan informasi dan mengembangkan manajemen organisasi. Pada organisasi besar dan kecil, komunikasi seawal mungkin akan memberikan penerimaan yang baik untuk keberhasilan sistem.

Tetapkan tujuan komunikasi. Tetapkan apa yang ingin dicapai dalam komunikasi. Menetapkan tujuan akan membantu untuk menyampaikan pesan yang tepat tanpa orang merasa menerima

KESIMPULAN

Komunikasi adalah salah satu dari fungsi-fungsi pokok kantor dan suatu proses yang penting bagi semua bentuk perusahaan. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang kepada orang lain melalui pos, dengan telepon, teleks, pelayanan pesuruh, atau sarana-sarana lain. Istilah komunikasi harus ditafsirkan secara luas dan tidak dianggap sebagai meliputi hanya hal-hal yang demikian jelas seperti surat-surat dan hubungan-hubungan telepon kepada dan dari orang-orang di luar perusahaan.





► Terimakasih Semoga Bermanfaat