

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



PIO

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 1



Sejarah Psikologi Industri dan Organisasi

Bermula dari tulisan yang dipublikasikan oleh tokoh-tokoh berikut :

Walter Dill Scott The Theory of Advertising (1903)



Walter Dill Scott Increasing Human Efficiency in Business (1911)



Hugo Munsterberg Psychology and Industrial Efficiency (1913)

Pengaruh terbesar
WORLD WAR I

• 1914 - 1918

Psikolog I/O melakukan
rekrutmen, seleksi &
penempatan tentara

Army Alpha & Army Beta

• Robert Yerkes &
Arthur Otis (1917)

1930's : PIO bukan hanya terlibat dalam isu personal seperti seleksi dan penempatan.



Hawthorne studies : PIO mulai mengarah pada permasalahan kualitas lingkungan kerja hingga sikap kerja karyawan level pencahayaan, jadwal kerja, gaji, temperatur dan waktu istirahat.



Hawthorne effect karyawan mengubah perilaku kerja dan menjadi lebih produktif karena sadar sedang diteliti dan diperhatikan oleh manajer.

• Penelitian mulai mengarah ke motivasi & kepuasan karyawan 1970's

- Melibatkan metode statistika dalam penelitian kuantitatif
- Penerapan psikologi kognitif pada dunia industri
- Dampak pekerjaan terhadap kehidupan berkeluarga dan sres kerja
- Pembaharuan metode seleksi karyawan. 1980-1990's

Pengertian Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi

Ilmu psikologi industri dan organisasi (I/O) menurut **Munsterberg (dalam Berry 1998)** adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dalam dunia kerja.

Munandar (2001) memberikan pengertian yang lebih rinci bahwa ilmu psikologi I/O adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dalam perannya sebagai tenaga kerja dan sebagai konsumen, baik secara perorangan maupun secara kelompok, dengan maksud agar temuannya dapat diterapkan dalam industri dan organisasi untuk kepentingan dan kemanfaatan bersama.

Ruang Lingkup Psikologi Industri dan Organisasi

Terdapat beberapa kajian yang berada dalam ruang lingkup psikologi industri dan Organisasi, antara lain:

a. Psikologi industri dan organisasi sebagai ilmu

Psikologi industri dan organisasi mulai berkembang dan berdiri sendiri sebagai keilmuan setelah perang dunia II.

b. Psikologi industri dan organisasi mempelajari perilaku manusia

Psikologi industri dan organisasi mempelajari tingkah laku manusia dalam setting kerja, baik perilaku yang dapat diamati maupun perilaku yang tidak dapat diamati.

c. Perilaku manusia dalam perannya sebagai konsumen dan tenaga kerja

Psikologi industri dan organisasi mempelajari manusia dalam dunia kerja dengan dua peran yaitu sebagai konsumen dan sebagai tenaga kerja.

d. Perilaku manusia dipelajari secara perorangan dan kelompok

Organisasi memiliki unit kerja yang terdiri dari sub bagian yang lebih kecil. Bagian tersebut akan semakin kecil hingga pada peran masing-masing individu..



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Analisa Jabatan

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 2



Analisa Jabatan

- Proses untuk mendapatkan informasi yang mendetail mengenai suatu jabatan (McCormick, dalam Noe, dkk, 2000)
- Proses untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menyusun informasi mengenai komponen, karakteristik dan persyaratan dari sebuah jabatan (Sanchez & Levine, dalam Aamodt, 2004)

Alur Analisa Jabatan

- Job Analysis
- Job Description
- Job Specification
- Job Classification
- Job Requirement

KENAPA HARUS MELAKSANAKAN ANALISA JABATAN?

1. Ada individual differences pada aptitude (kemampuan khusus).
2. Tiap aptitude akan memiliki kesesuaian dengan pekerjaan yang berbeda-beda.
3. Untuk menghasilkan kinerja yang optimal, individu harus ditempatkan pada pekerjaan yang memang sesuai dengan aptitude yang dimiliki.

INFORMASI DALAM ANALISIS JABATAN

METHOD

- OBSERVASI
- INTERVIEW
- TECHNICAL CONFERENCE
- KUESIONER
- CATATAN HARIAN & DOKUMENTASI
- CRITICAL INCIDENT
- INFORMASI DESAIN PERALATAN/ PERLENGKAPAN
- REKAMAN AKTIVITAS KERJA

TYPE

- AKTIVITAS KERJA
- AKTIVITAS PEKERJA
- MESIN, ALAT BANTU & PERLENGKAPAN
- HASIL KERJA
- PERFORMANSI KERJA
- JOB CONTEXT
- PERSYARATAN PERSONAL

AGENT

- JOB ANALIST
- SUPERVISOR
- JOB INCUMBENT
- ALAT-ALAT: DOKUMEN, REKAMAN DLL

FORM

- KUALITATIF MELALUI DESKRIPSI
- KUANTITATIF MELALUI SKALA PENGUKURAN

PENGUMPULAN INFORMASI ANALISA JABATAN : TIPE INFORMASI

Job Description

- Seperangkat tugas, kewajiban, dan tanggung jawab (TDRs) yang diemban jabatan tersebut
- Observable actions

Job Specification

- Seperangkat pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik lainnya (KSAOs) yang harus dimiliki individu untuk melaksanakan jabatan.
- Not directly observable.

PROSEDUR ANALISA JABATAN

- PENENTUAN TUJUAN ANALISA JABATAN
- PERENCANAAN ANALISA JABATAN : informasi umum, informasi jabatan, metode
- PENGUMPULAN DATA JABATAN : pilih unit kerja, jumlah sampel, pengumpulan data, mencatat.
- PENGOLAHAN DATA JABATAN
- PENYAJIAN HASIL ANALISIS JABATAN : job desc, job spec, job class.
- PENYUSUNAN PROGRAM-PROGRAM MANAJEMEN SDM



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Rekrutmen dan Seleksi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 3



Definisi Rekrutmen

S.Werther dan Davis (1996) mendefinisikan rekrutmen adalah proses untuk mendapatkan dan untuk merangsang pelamar-pelamar yang mempunyai kemampuan agar menjadi pegawai.

Menurut Schermerhorn, 1997

Rekrutmen (Recruitment) adalah “proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong. Perekrutan yang efektif akan membawa peluang pekerjaan kepada perhatian dari orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan.

Noe at. all (2000) rekrutmen didefinisikan sebagai pelaksanaan atau aktifitas organisasi awal dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mencari tenaga kerja yang potensial.

Tujuan Rekrutmen

- Menyediakan sekumpulan calon tenaga kerja/karyawan yang memenuhi syarat
- Agar konsisten dengan strategi, wawasan dan nilai perusahaan
- Untuk membantu mengurangi kemungkinan keluarnya karyawan yang belum lama bekerja
- Untuk mengkoordinasikan upaya perekrutan dengan program seleksi dan pelatihan
- Untuk memenuhi tanggungjawab perusahaan dalam upaya menciptakan kesempatan kerja

Proses Rekrutmen

- Menyediakan sekumpulan calon tenaga kerja/karyawan yang memenuhi syarat
- Agar konsisten dengan strategi, wawasan dan nilai perusahaan
- Untuk membantu mengurangi kemungkinan keluarnya karyawan yang belum lama bekerja
- Untuk mengkoordinasikan upaya perekrutan dengan program seleksi dan pelatihan
- Untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan dalam upaya menciptakan kesempatan kerja

Sumber Rekrutmen

Sumber-sumber rekrutmen adalah pelamar langsung, lamaran tertulis, lamaran berdasarkan informasi, orang lain, jalur iklan, perusahaan penempatan tenaga kerja, perusahaan pencari tenaga kerja profesional, lembaga pendidikan, organisasi profesi, serikat pekerja, dan melalui balai latihan kerja milik pemerintah.

Strategi Rekrutmen

1. Membangun employer branding.
2. Manfaatkan kekuatan media sosial.
3. Tingkatkan kualitas interview kerja.
4. Merancang deskripsi pekerjaan yang menarik.
5. Buat program referensi karyawan.
6. Cari kandidat pasif.
7. Pertimbangkan rekrutmen virtual.

Seleksi SDM

Seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan

Tujuan Seleksi SDM

- Memastikan keuntungan investasi SDM perusahaan.
- Mengevaluasi dalam mempekerjakan dan penempatan pelamar sesuai minat.
- Memperlakukan pelamar secara adil dan meminimalkan deskriminasi.
- Memperkecil munculnya tindakan buruk karyawan yang seharusnya tidak diterima.

Kriteria dan Teknik Seleksi SDM

- Nilai
- Pengalaman kerja
- Keahlian teknikal
- Penampilan resume



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Orientasi dan Pelatihan

Narasumber: Dr.Netty Merdiaty.MM.,M.Si
Tanggal

PERTEMUAN 4



Orientasi

- Suatu program yang dibuat dalam perusahaan yang bertujuan untuk memperkenalkan karyawan baru pada pekerjaan dan perusahaan tempatnya bekerja, bagaimana kedudukan/peranan karyawan, organisasi dan karyawan lain, kehidupan sosial, budaya, dan lingkungan di sekitar tempat kerja.

Tujuan Orientasi

- Memberi karyawan perasaan memiliki
- Perjalinan hubungan dengan rekan kerja dan mencocokkan diri dengan cara-cara perusahaan dalam melaksanakan sesuatu
- Untuk mempelajari prosedur pekerjaan
- Mengurangi jumlah stress dan kegelisahan yang dialami karyawan baru
- Mengurangi biaya start-up

Manfaat Orientasi

- Mengurangi perasaan diasingkan, kecemasan, dan kebimbangan karyawan
- Dalam waktu yang singkat dapat merasa menjadi bagian dari organisasi

Tahap Orientasi

- Perkenalan
- Penjelasan tujuan perusahaan
- Sosialisasi kebijakan
- Jalur komunikasi
- Proses monitoring

PELATIHAN (TRAINING)

suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu pencapaian tujuan organisasi, untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan/keterampilan serta merubah sikap/perilaku karyawan ke arah yang produktif.

Tujuan Pelatihan

- Meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai penggunaan teknologi
- Membantu karyawan untuk bekerja secara efektif dalam tim sehingga memberikan kontribusi pada kualitas produk dan jasa
- Meyakinkan bahwa budaya organisasi menekankan inovasi, kreastifitas, dan pembelajaran
- Meyakinkan karyawan dengan memberikan cara terbaik agar memberi kontribusi pada perusahaan ketika pekerjaan berubah
- Menyiapkan karyawan untuk menerima dan bekerja secara efektif dengan karyawan lainnya



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Motivasi Kerja

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 5



Apa Motivasi itu ?

Faktor-faktor yang menyebabkan/menyalurkan/mempertahankan perilaku individu

Empat Pola Motivasi

- Achievement Motivation
 - Tantangan = kemajuan dan pertumbuhan
- Affiliation Motivation
 - Dorongan melakukan hubungan dengan orang lain
- Competence Motivation
 - Dorongan untuk berprestasi = mutu pekerjaan
- Power Motivation
 - Dorongan untuk mengendalikan keadaan
 - Mengambil resiko dalam bertindak
 - Perlu didukung oleh ke tiga pola yang lain.

Tujuan Motivasi

- Mendorong gairah dan semangat pekerja
- Meningkatkan moral dan kepuasan kerja
- Meningkatkan produktivitas
- Mempertahankan stabilitas dan loyalitas
- Meningkatkan kedisiplinan
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik

Pandangan sistem terhadap Motivasi didalam organisasi :

Ada 3 set variabel yang berpengaruh.

1. Karakteristik individu = hirarki kebutuhan
 - Perhatian
 - Kecakapan
 - Kebutuhan
2. Karakteristik pekerjaan
 - Tipe penghargaan
 - Tingkat otonomi
 - Tingkat variasi pekerjaan
3. Karakteristik situasi kerja
 - Lingkungan kerja langsung (atasan)
 - Praktek penghargaan (individu, kelompok)
 - Budaya organisasi

Bagaimana memotivasi pekerja supaya efektif

- Manajer harus aktif memotivasi bawahan
- Manajer memahami kelebihan & kekurangannya sebelum menerangkannya ke bawahan
- Manajer harus sadar bahwa pekerja punya dorongan / kemampuan berbeda beda
- Penghargaan diberikan berdasarkan prestasi / performance, bukan sekedar senioritas
- Pekerjaan dirancang penuh dengan tantangan dan variasi. Bawahan sadar tantang apa yang diharapkan dari dirinya



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Kepuasan Kerja

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 6



Kepuasan Kerja

- Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya.
- Kepuasan kerja menurut Berry (1998) adalah reaksi individu terhadap pengalaman kerja. Pengertian yang mendukung diajukan oleh Jewell dan Siegall (1998) bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

Teori Pertentangan (Discrepancy Theory)

Teori pertentangan dari Locke menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan pertimbangan dua hal:

- 1) Pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang ia terima
- 2) Pentingnya apa yang diinginkan bagi individu.

Contohnya, karyawan menganggap peluang untuk maju lebih penting dari aspek-aspek pekerjaan yang lain, yaitu penghargaan, dengan demikian maka kemajuan bagi karyawan tersebut dapat dinilai tinggi akan kepuasannya dari pada penghargaan. Sedangkan ketidakpuasan kerja dapat terjadi ketika terdapat pertentangan akan kepentingannya, yaitu ketidaksesuaian antara pendapatan dengan keinginan.

Model dari Kepuasan Bidang (Facet Satisfaction)

Lawler (dalam Berry, 1998) mendiskusikan masalah kepuasan kerja berkaitan dengan teori keadilan Adam. Tujuan utama dari model kepuasan bidang adalah untuk memprediksi kepuasan dengan perbedaan dari beberapa bidang pekerjaan.

Teori Proses-Bertentangan (Opponent-Process Theory)

Teori ini menekankan bahwa individu ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional. Teori proses bertentangan mengasumsikan bahwa kondisi emosional yang ekstrim tidak memberikan kemaslahatan. Kepuasan dan ketidakpuasan memacu mekanisme fisiologikal dalam sistem pusat saraf yang membuat aktif emosi yang bertentangan atau berlawanan.

Pentingnya Kepuasan Kerja bagi Organisasi

Kepuasan kerja (dalam Berry 1998) memiliki implikasi yang sangat penting untuk kesuksesan organisasi (perusahaan). Organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung menjadi lebih efektif daripada organisasi dengan karyawan yang kurang puas.

Hubungan Motivasi dan Kepuasan Kerja

Motivasi dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Herzberg (dalam Munandar, 2001) motivasi kerja menimbulkan kepuasan kerja.

(contohnya, besarnya tanggung jawab yang dihayati pada pekerjaan) menimbulkan motivasi yang tinggi yang menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian ini diperkuat dengan teori pengharapan dari Porter dan Lawler.

Pentingnya Pengetahuan Motivasi dan Kepuasan Kerja bagi Manajer

Pengetahuan motivasi dan kepuasan kerja penting bagi manajer. Karena motivasi dan kepuasan kerja mempengaruhi sikap karyawan di dalam bekerja, sehingga manajer mampu memajemen organisasi dengan sukses. Kreitner dan Kinicki (2004) menunjukkan seberapa pentingnya implikasi manajer berdasarkan 1000 dari beberapa penelitian yang telah diuji korelasinya. Diantaranya adalah korelasi antara kepuasan kerja dengan beberapa variable organisasi termasuk di dalamnya adalah motivasi.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Stres Kerja

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 7



Stres

- Hans Selye (dalam Berry, 1998) mendefinisikan stres sebagai tanggapan atau reaksi fisiologis dan psikologis seseorang terhadap stressor. Selye mengatakan bahwa stres adalah reaksi pertahanan secara umum yang dilakukan tubuh terhadap stressor. Reaksi ini muncul akibat adanya kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi baik yang berhubungan dengan lingkungan atau tujuan-tujuan personal.

Penyebab Stres Kerja (Stressors)

Stressor yang Bersifat Fisik Akibat dari kebisingan

Kebisingan ini juga dianggap sebagai penyebab stres oleh para peneliti, karena akibat-akibat fisiologis yang ditimbulkannya, seperti kardiovaskular, reaksi-reaksi pencernaan dan endokrin. Dampak lainnya dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran, juga dapat menyebabkan stres karena dibutuhkannya peningkatan akan kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis karyawan.

Tekanan stres

Tekanan stres juga dapat terjadi ketika para pekerja memakai pakaian pelindung untuk melindungi diri mereka dari bahan-bahan kimia. Temperatur/suhu yang sangat tinggi atau sangat rendah berpotensi menjadi penyebab stres kerja. Temperatur atau suhu yang panas lebih berpotensi daripada temperatur yang dingin. Karena temperatur yang rendah bisa diatasi dengan memakai pakaian, lebih sulit melindungi tubuh dari temperatur/suhu yang sangat tinggi.

Faktor Sosial Psikologis

Crowding (keramaian) dan cramping (kejang)

Sumber penyebab stres kerja terkadang adalah orang lain atau aspek lingkungan sosial. Pengaturan lingkungan kerja yang kurang baik sehingga lingkungan kerja menjadi ramai membuat seseorang harus bekerja ditempat yang ramai. Interaksi dengan rekan-rekan kerja terkadang juga kurang baik sehingga mengganggu tugas pekerjaan dan ini menyebabkan ketidaknyamanan dan pekerja menjadi ramai (crowding) dan kejang (cramping).

Tempat penampungan dan migrasi

Stres dapat disebabkan karena adanya perpindahan tempat kerja antar perusahaan, antar wilayah atau bahkan antar negara. Karena, karyawan harus dapat menyesuaikan diri lagi dengan pekerjaan dan lingkungan baru dan dapat juga dikarenakan kurangnya keterampilan tentang pekerjaan yang diembannya.

Job Stressor

Job stressor adalah stres yang ditimbulkan oleh pekerjaan itu sendiri, seperti tuntutan peran dan beratnya beban kerja.

Beban berat yang berlebihan (work overload)

Beban kerja yang berlebihan dan beban kerja yang kurang diklasifikasikan dalam bentuk kualitatif dan kuantitatif. Beban kerja yang berlebihan (work overload) kuantitatif adalah menumpuknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Faktor yang dapat menimbulkan beban berlebih kuantitatif adalah desakan waktu. Setiap tugas yang diemban individu dalam lingkungan kerja diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara cepat dan cermat.

Akibat Stres Kerja

Akibat stres mencakup gangguan perilaku psychosomatic atau perubahan fisik seperti, sakit fisik, emosional, gangguan psikologis dan lain-lain.

Sakit Fisik dan Gangguan Perilaku

Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan sakit fisik karena tubuh tidak mampu menolak datangnya penyakit. Misalnya, badan kedinginan atau terserang flu, lambung luka (ulcer), penyakit jantung. Stres juga dapat menyebabkan gangguan perilaku dan emosi. Misalnya depresi, kecemasan, penyalahgunaan drug dan alkohol, dan problem pelaksanaan kerja misalnya menurunnya produktivitas dan burnout.

Job burnout.

Job burnout dapat dikatakan sebagai respon terhadap kondisi-kondisi kerja yang penuh stres. Menurut Pipes dan Aronson (dalam Berry, 1998) burnout adalah perilaku yang ditunjukkan seseorang yang bekerja dalam situasi yang menegangkan dan penuh emosional. Seperti kelelahan emosional, perasaan memiliki kemampuan yang rendah dan depersonalisasi.

Strategi Mengatasi stres kerja

Terdapat beberapa cara untuk meningkatkan kondisi kerja, mengurangi stress kerja, dan membantu individu untuk lebih efektif di dalam mencegah dan mengatasi stress. Strategi individu untuk coping meliputi modifikasi perilaku dan kognitif untuk membantu individu belajar cara baru di dalam memahami kondisi yang ada. Individu yang efektif di dalam coping stress seringkali mengatakan bahwa mereka melakukan dengan mencoba mendapatkan perspektif yang baru di dalam situasi.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Perilaku Konsumen

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 9



Konsumen

Psikologi konsumen menurut Munandar (2001) bersibuk diri, secara luas, dengan manusia sebagai konsumen dari barang dan jasa. Dengan sasaran utama menjelaskan perilaku konsumen, misalnya menguraikan macam pilihan apa yang dibuat orang, di bawah macam keadaan apa, dan dengan alasan- alasan apa. Karena sasaran utamanya adalah menjelaskan perilaku konsumen, maka psikologi konsumen dikenal juga dengan istilah perilaku konsumen.

Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen.

- Faktor pertama adalah konsumen individual.
- Faktor yang kedua yaitu lingkungan yang mempengaruhi konsumen.
- Faktor ketiga, yaitu stimuli pemasaran atau juga disebut strategi pemasaran.

Tinjauan Psikologis Terhadap Tingkah Laku Membeli

Peranan dari psikologis sesuai dengan aktivitas-aktivitas marketing adalah “menilai keinginan-keinginan serta kebutuhan-kebutuhan para konsumen berdasarkan situasi pasar”.

Dapat diketahui dari data-data hasil penjualan barang barang sejenis melalui toko-toko

Data dapat diketahui melalui penelitian yang dikenal dengan “shop test”. Penelitian dilakukan di sejumlah toko-toko atau warung-warung yang dianggap mewakili populasinya secara representatif dikunjungi. Kemudian mereka ditanya kira-kira barang apakah yang paling banyak dibutuhkan serta digemari oleh para konsumen.

Dapat diketahui melalui pendapat-pendapat dan sikap para konsumen sendiri

- a. **Sentence completion test**; bentuknya adalah kalimat/ Pernyataan- pernyataan tentang sesuatu produk yang belum selesai, sehingga orang yang dites diminta untuk melengkapi
- b. **Sentence association test**; diberikan kalimat-kalimat mengenai sifat barang yang diproduksi kepada para konsumen
- c. **Depth interview technique**; wawancara secara mendalam mengenai sesuatu barang produksi
- d. **Group discussion technique**; dibentuk grup diskusi untuk membicarakan sesuatu barang produksi, kelompok diskusi ini diusahakan yang homogen.
- e. **Habit and attitude study**; penelitian tentang kebiasaan dan sikap membeli sesuatu produk dari kalangan masyarakat



THANK YOU

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya

Komunikasi dan Hubungan Interpersonal yang terjadi di Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 10



Komunikasi

Komunikasi menurut Robbins (2003) adalah perpindahan dan pemahaman makna. Hanya lewat perpindahan makna dari satu orang ke orang lain informasi dan gagasan dapat dihantarkan. Namun komunikasi lebih dari sekedar menanamkan makna. Komunikasi harus juga difahami.

Adapun komunikasi dalam pengertian model komunikasi perceptual menyatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana penerima menciptakan makna sendiri dalam benak mereka.

Dampak Penggunaan Teknologi Komunikasi

- Pertama, berupa dampak hasil teknis.
- Kedua, konsekuensi sosial yang tidak diduga.

Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-symbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun tulisan. Sedangkan **Komunikasi non verbal** menurut Kreitner dan Kinicki (2004) adalah segala pesan, dikirim atau diterima dan tidak bergantung pada tulisan atau kata-kata yang diucapkan.

Komunikasi pada Atasan dan Bawahan

Komunikasi dapat mengalir dari atasan kepada bawahan dan dari bawahan kepada atasan

Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.

Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan (Katz dan Kahn dalam Pace & Faules, 2005; Luthans, 1992):

- (1) informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan,
- (2) informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan,
- (3) informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi,
- (4) informasi mengenai kinerja pegawai, dan
- (5) informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (supervisor). Esensi komunikasi ke atas adalah suatu permohonan atau komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas.

Komunikasi dalam Industri dan Organisasi

Menurut Jewell dan Siegal (1998) komunikasi organisasi adalah suatu alat di mana aktivitas anggota-anggota sistem sosial organisasi dikoordinasikan. Komunikasi dapat membentuk jalinan pengertian antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan akhirnya dilaksanakan.

Dimensi-dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi

Menurut Anoraga dan Suyati (1995) dimensi komunikasi meliputi:

Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah komunikasi antar manajer dengan komunikan yang berada dalam organisasi, yakni para pegawai dan berlangsung secara timbal balik.

Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara manajer atau pejabat lain yang mewakili di luar organisasi. Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur yakni komunikasi dari organisasi ke khalayak dan dari khalayak ke organisasi.



THANK YOU

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan dalam Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 11



Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah pengaruh antar pribadi, dalam situasi tertentu dan langsung melalui proses komunikasi untuk mencapai satu atau beberapa tujuan tertentu (Tannebaum, Weschler and Nassarik, 1961, 24).

Kepemimpinan adalah sikap pribadi, yang memimpin pelaksanaan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Shared Goal, Hemhiel & Coons, 1957, 7).

Prinsip dasar kepemimpinan

1. Seorang yang belajar seumur hidup
2. Berorientasi pada pelayanan
3. Membawa energi yang positif ;
 - Percaya pada orang lain
 - Keseimbangan dalam kehidupan
 - Melihat kehidupan sebagai tantangan
 - Sinergi
 - Latihan mengembangkan diri sendiri

Aktivitas dan Peran Pemimpin

Luthans (1992) membagi aktivitas dan peran pemimpin menjadi empat, yaitu:

- a. Communication: aktivitas ini terdiri dari informasi yang terus berubah dan proses pekerjaan di dalam menulis.
- b. Traditional Management: aktivitas ini terdiri dari perencanaan, membuat keputusan dan mengontrol.
- c. Human Resource Management: aktivitas ini terdiri atas beberapa kategori; memotivasi/reinforcement, disiplin/punishment, management konflik, susunan kepegawaian, dan pelatihan/pengembangan.
- d. Networking: aktivitas ini terdiri dari sosialisasi/politik dan interaksi dengan lingkungan luar.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Konflik Kerja dalam Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 12



Konflik Antarindividu

Konflik (dalam Multahada, 2002) dapat terjadi karena adanya dua motif atau lebih yang muncul pada saat bersamaan yang sama-sama ingin dipuaskan tetapi individu tidak mampu melakukannya, sehingga ia harus memilih motif mana yang harus dipuaskan terlebih dahulu dan motif mana yang harus ditunda.

Pengertian Konflik Organisasi

Konflik organisasi adalah konflik yang terjadi karena adanya perbedaan antara dua atau lebih anggota kelompok dalam situasi organisasi yang muncul dari kenyataan:

- (1) harus membagi sumber daya yang langka, dan
- (2) perbedaan status, pandangan dan nilai-nilai.

Pandangan Mengenai Konflik Organisasi

Pandangan mengenai konflik dapat Kita tinjau melalui:

- a. Pandangan tradisional
- b. Pandangan behavioral
- c. Pandangan interaksionis
- d. Pandangan Tradisional

Sifat-sifat Konflik Organisasi

Konflik fungsional berkaitan dengan pertentangan antar kelompok yang terjadi bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi organisasi.

Konflik disfungsional dapat terjadi karena konsekuensi destruktif dari konflik kinerja kelompok atau organisasi.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Negosiasi dalam Penanganan Konflik di Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 13



Negosiasi

Negosiasi adalah sebuah proses yang terjadi antara dua pihak atau lebih, yang pada awalnya memiliki pemikiran berbeda hingga akhirnya mencapai kesepakatan. Idealnya, negosiasi akan menghasilkan kesepakatan yang bijaksana dan akan meningkatkan relationship di antara kedua belah pihak.

Dua Tipe Negosiasi Dasar

a. Negosiasi Distributif

Negosiasi distributif adalah suatu negosiasi yang berusaha untuk membagi sejumlah tetap sumber daya, di mana terdapat situasi kalah-menang.

b. Negosiasi Integratif

Negosiasi integratif adalah negosiasi yang mengusahakan satu penyelesaian atau lebih yang dapat menciptakan suatu pemecahan yang saling menguntungkan.

Perilaku Negosiasi

Menurut Jackman (2005) memilih perilaku yang tepat pada saat bernegosiasi bisa menjadi faktor penentu keberhasilan atau kegagalan.

ada empat macam perilaku yaitu:

- a) asertif,
- b) agresif,
- c) pasif dan
- d) manipulatif.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

PSIKOLOGI INDUSTRI dan ORGANISASI

Univesitas Bhayangkara Jakarta Raya



Budaya dan Perilaku Organisasi

Narasumber: Dr. Netty Merdiaty. MM., M. Si
Tanggal

PERTEMUAN 14



PENGERTIAN

Budaya Organisasi adalah nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas organisasi/perusahaan.

Budaya Organisasi adalah seperangkat nilai-nilai pokok, asumsi, pemahaman dan cara berfikir yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi dan diajarkan kepada anggota baru.

Budaya Organisasi ada 3 tingkat :

1. Budaya Organisasi yg tampak (Visible) “cara berpakaian, simbol2 fisik, perayaan/seremonial, dan tata ruang kantor.
2. Budaya Organisasi yg tidak tampak (Invisible) “ disiplin dan makna prestasi.
3. Keyakinan yg paling dalam atau asumsi-asumsi yg tersembunyi “adanya keyakinan bahwa atasan tdk pernah salah-anak buah selalu salah atau konsumen adalah raja.

Keyakinan yang dipegang teguh dan tampil dalam tingkah laku.

5 komponen penting definisi nilai :

- Nilai adalah kepercayaan
- Mengenai perilaku yang dikehendaki
- Keadaan yang amat penting
- Pedoman menyeleksi/mengevaluasi kejadian dan perilaku
- Urut dari yang paling relatif penting

Nilai-nilai organisasi : Dasar Budaya Organisasi

Faktor penentu Budaya Organisasi

- Pengalaman Organisasi (Organizational Experiences) merupakan faktor penentu utama terciptanya sebuah Budaya Organisasi tertentu.
- Pengalaman Organisasi dapat berupa keberhasilan maupun kegagalan yang dialami organisasi dalam menjalani kegiatannya dari waktu ke waktu.
- Prinsip, Norma, Keyakinan, juga dapat menjadi faktor penentu terbentuknya sebuah Budaya Organisasi.
- Prinsip, Norma, dan keyakinan tertentu nilai-nilainya diadopsi sehingga menentukan sebuah budaya organisasi.

BAGAIMANA BUDAYA DITANAMKAN DALAM ORGANISASI ?

1. Menggunakan filosofi, visi, misi, nilai-nilai dan material organisasi dalam rekrutmen, seleksi, dan sosialisasi.
2. Mendesain ruang kantor, lingkungan dan bangunan
3. Menggunakan slogan, bahasa, akronim, dan perkataan
4. Sistem penghargaan, simbol status dan kriteria promosi
5. Cerita, legenda dan mitos mengenai peristiwa atau orang-orang penting
6. Melalui program pelatihan dan pengajaran oleh para manajer dan supervisor
7. Teladan sikap pimpinan
8. Melalui sistem dan prosedur organisasi
9. Melalui tujuan-tujuan organisasi yg ingin dicapai.

Jenis Budaya Organisasi

- Budaya *communal*

Memberikan rasa memiliki bagi anggota

- Budaya *networked*

Anggota diperlakukan sebagai teman dan keluarga

- Budaya *mercenary*

Fokus langsung pada tujuan

- Budaya *fragmented*

Rasa memiliki sangat rendah

ETIKA ORGANISASI

Pada pengertian yang paling dasar, etika adalah sistem nilai pribadi yang digunakan memutuskan apa yang benar, atau apa yang paling tepat, dalam suatu situasi tertentu; memutuskan apa yang konsisten dengan sistem nilai yang ada dalam organisasi dan diri pribadi.

Hakikat Etika :

1. Merupakan konsep tata nilai dan pengukuran terhadap sikap, perilaku atau ucapan yang dianggap baik, lazim dan patut untuk dilakukan;
2. Refleksi mengenai nilai-nilai dan norma moral yang dipedomani seseorang atau kelompok dalam mengatur pola sikap, perilaku ataupun ucapannya.



THANK YOU
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya