**KUIS 1**

**KECAKAPAN ANTAR PERSONAL**

**KASUS 1 : *REM YANG BURUK***

Michelle Adams adalah penyelia pemeliharaan (*maintenance*) disebuah perusahaan taksi yang besar. Dia sangat khawatir karena pengemudi taksi tidak melaporkan masalah mekanis yang penting. Beberapa bulan yang lalu, dia mengimplementasikan program pemeliharaan preventif. Program ini tergantung pada pengisian laporan detail dari pengemudi, baik secara tertulis atau melalui system komputer kantor saat mereka mencurigai adanya masalah. Tetapi hal tersebut tidak terjadi. Taksi kerap meninggalkan garasi dan pengemudi tidak melaporkan kerusakan. Memanggil tim perbaikan ke lapangan bukan hanya membuang biaya dan waktu, tetapi juga sangat tidak aman dan membuat pelanggan tidak nyaman. Pengemudi itu sendiri mengalami kerugian ongkos dan tips, dan dalam beberapa hal, kerusakan mekanis membahayakan jiwa mereka. Setelah ancaman dan peringatan lisan dan tertulis, Michelle memutuskan untuk mencoba cara baru. Dia merespons secara langsung setiap laporan masalah mekanis yang dikirim pengemudi dengan mengembalikan memo yang mengindikasikan bagian yang rusak dan apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut (kru pemeliharaan memberikan laporan tersebut kepada Michelle). Selain itu, memo pribadi mengucapkan terima kasih karena pengemudi melaporkan masalah dan mendorong untuk terus melapor jika ada masalah dengan taksi. Kurang dari satu bulan, jumlah perbaikan di lapangan turun setengahnya, dan jumlah laporan kerusakan menjadi tiga kali lipat.

**PERTANYAAN**

1. Dalam hal komunikasi, bagaimana anda menjelaskan keberhasilan memo balasan Michelle pada pengemudi?
2. Jelaskan dan beri contoh tiga proses komunikasi dalam perusahaan tersebut (yaitu, A. komunikasi ke bawah, B. ke atas dan C. interaktif).

**KASUS 2 : *TENAGA PENJUALAN YANG SUKSES***

Saat masih kecil, Jerry Slate selalu diberi penghargaan oleh orang tuanya jika ia menunjukkan kemandirian. Saat mulai bersekolah, dia berhasil menunjukkan kemandirian di dalam dan di luar ruang kelas. Dia selalu berjuang keras untuk menjadi seperti pengatur lalu lintas dan memonitor ruang makan di sekolah. Ibunya khawatir karena dia tidak bergaul baik dengan anak-anak seusianya. Namun Jerry menjawab, ”Begini, saya tidak memerlukan mereka. Selain itu, mereka tidak dapat melakukan apa yang dapat saya lakukan. Saya tidak punya waktu untuk membantu mereka. Saya terlalu sibuk mengembangkan diri sendiri.” Jerry berhasil di sekolah menengah dan universitas. Di universitas, dia malu untuk tinggal di asrama mahasiswa dan memilih hidup sendiri di apartemen. Setelah lulus, dia bekerja diperusahaan asuransi besar dan segera menjadi salah satu tenaga penjualan terbaik. Jerry sangat bangga dengan fakta bahwa selama enam tahun dia adalah salah satu dari lima tenaga penjualan terbaik – delapan tahun lamanya dia berada di perusahaan tersebut.

Di pusat perusahaan asuransi, komisi eksekutif yang berwenang mengangkat karyawan membahas lowongan manajer perjualan di daerah Midwestern. Manajer sumber daya manusia memberikan laporan berikut ini : ”Seperti anda ketahui, daerah Midwestern adalah daerah dengan omzet paling rendah, jauh dari daerah lain sepanjang sejarah pemasaran. Kita memerlukan orang yang bermotivasi tinggi untuk menghadapi situasi tersebut dan mengubahnya. Setelah proses penyaringan yang ekstensif, saya merekomendasikan Jerry State untuk posisi tersebut. Anda tahu, Jerry punya catatan luar biasa dalam perusahaan dan sangat bermotivasi. Saya rasa dialah orang yang tepat untuk pekerjaan tersebut.”

**PERTANYAAN**

1. Apakah anda setuju dengan pendapat manajer sumber daya manusia tersebut?

Mengapa ya atau mengapa tidak?

1. Dengan latar belakang Jerry, motivasi apa yang dibahas pada kasus ini yang akan sering muncul pada Jerry? Motivasi apa yang jarang muncul?
2. Jenis motivasi apa yang diperlukan seseorang dalam posisi penjualan?

Jenis motivasi apa yang diperlukan sesesorang dalam posisi manajer?

**KASUS 3 : *KEJADIAN SAMA, PERSEPSI BERBEDA***

Menurut laporan polisi, 9 juli pukul 1:27 siang, bus nomor 3763 terlibat dalam kecelakaan ringan dan tidak ada korban jiwa. Ketika sampai di tempat kejadian, polisi tidak dapat menemukan sopir bus. Karena bus hampir tidak dapat dijalankan, penumpang dipindahkan ke bus pengganti, dan bus yang rusak kembali ke garasi bus kota untuk diperbaiki.

Manajer umum yang baru, Aaron Moore, memeriksa laporan polisi dan dua laporan tambahan lainnya. Jennifer Tye, direktur transportasi City Transit Authority (CTA) memberikan laporan tambahan. Dan laporan lain datang dari sopir penyebab kecelakaan itu, Michael Meyer. Menurut Tye, meskipun Mike telah menjadi sopir hampir 8 tahun lamanya, kinerjanya menurun drastis selama 15 bulan terakhir ini. Dia sering bergabung dengan sopir lain untuk minum setelah bekerja, dan Mike diduga minum saat bekerja. Selanjutnya, menurut laporan Tye, Mike terlihat minum bir sekitar pukul 3 sore pada hari kejadian di kedai minuman yang berjarak kurang lebih dua blok dari terminal CTA. Laporan Tye diakhiri dengan ditunjukkannya dua bagian persetujuan Transportasi CTA. Bagian 18a secara khusus melarang karyawan CTA minum minuman beralkohol saat bekerja. Bagian 26f melarang sopir meninggalkan bus dengan alasan yang tidak jelas. Pelanggaran dua bagian tersebut menyebabkan pemecatan langsung terhadap karyawan yang terlibat. Tye merekomendasikan pemecatan segera.

Akan tetapi, menurut, Michael Meyer, kenyataannya sangat berbeda. Mike menegaskan bahwa dalam usaha menghindari pengemudi sepeda, dia membanting stir dan menabrak pohon yang menyebabkan kerusakan ringan pada bus. Mike sedang berbicara di telepon dengan karyawan perusahaan transportasi, dan ia terpaksa menjatuhkan telepon untuk menghindari sepeda. Karena pesawat penerima rusak, Mike terpaksa berjalan empat blok ke telepon umum terdekat untuk melaporkan kejadian. Setelah melaporkan kejadian kepada perusahaan, Mike juga menelepon serikat kerja untuk memberi tahu mereka. Mike melaporkan bahwa saat ia kembali ke tempat kejadian, busnya hilang. Tidak tahu apa yang harus dia lakukan dan dengan sedikit ketakutan, dia memutuskan untuk kembali ke terminal CTA. Karena telah berjalan lima mil dan jam kerjanya telah berakhir pada pukul 3 sore, Mike berhenti untuk minum bir sebelum kembali ke terminal.

**PERTANYAAN**

1. Mengapa dua laporan yang disampaikan Jennifer dan Mike begitu berbeda? Apakah Jennifer dan Mike punya persepsi yang berbeda terhadap kejadian yang sama?
2. Informasi tambahan apa yang anda perlukan jika anda berada dalam posisi Aaron? Bagaimana dia dapat menjelaskan persepsinya sendiri mengenai kejadian tersebut?
3. Dengan informasi tersebut, bagaimana anda merekomendasikan pemecahan masalahnya?