

DR. STEPHANUS R. WAWORUNTU, M.B.A.

MODEL PERILAKU ORGANISASI

*Membangun Budaya Pelayanan:
Melayani Orang Lain dengan
Penuh Kegembiraan*



**MODEL PERILAKU ORGANISASI
MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN:
MELAYANI ORANG LAIN DENGAN
PENUH KEGEMBIRAAN**

Dr. Stephanus R. Waworuntu, M.B.A.

*To my beloved uncle Bob Waworuntu - who sees us from up there, so
much gratitude for your never-lasting kind support
To my beloved children dr. Matthew Waworuntu & Andrew Waworuntu,
keep learning and developing your great works
To my beloved wife Isabella Riandani, thank you for your endless love
and compassion*



President University Press

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 SUB-MODEL PERILAKU ORGANISASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	5
2.1. MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH PERHATIAN DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	6
2.2. MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH SOPAN SANTUN DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	7
2.3. MELAYANI ORANG LAIN DENGAN RAMAH DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN.....	8
2.4. RASA KEBERSAMAAN DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	9
2.5. MANAJEMEN KONFLIK DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN.....	10
2.6. BERKEHENDAK DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	12
2.7. KEPEDULIAN LINGKUNGAN DI DALAM ORGANISASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	13
2.8. PENILAIAN DIRI SECARA TELITI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN.....	14
2.9. KOMUNIKASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGEMBANGKAN	15

BAB 3 SUB-MODEL PERILAKU ORGANISASI BERDAMPAK MENGEMBANGKAN PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	16
3.1.MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN ORGANISASI MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN	17
3.2. MENYEDIAKAN KEPERLUAN YANG DIBUTUHKAN PEKERJAAN MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	18
3.3. KINERJA MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN...	19
3.4. BERGAIRAH KERJA MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN	20
3.5. SARANA DAN PRASARANA MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN	21
3.6. MEMPERGUNAKAN MS ACCESS MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	22
3.7. TANPA PAMRIH MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANGLAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN	23
3.8. GIGIH MENGEMBANGKAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN...	24
BAB 4 SUB-MODEL PERILAKU ORGANISASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGHAMBAT.....	25
4.1. IMAJINATIF DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGHAMBAT.....	25
4.2. OPTIMISME DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGHAMBAT.....	26
4.3. PERSIAPAN ADMINISTRASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGHAMBAT.....	27
4.4. PENCAPAIAN VISI ORGANISASI DAN MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH	

KEGEMBIRAAN SALING BERDAMPAK MENGHAMBAT	29
BAB 5 SUB-MODEL PERILAKU ORGANISASI BERDAMPAK MENGHAMBAT PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN .	31
5.1. SALING MENDENGARKAN BERDAMPAK MENGHAMBAT PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	31
5.2. MEMPERGUNAKAN MS. EXCEL BERDAMPAK MENGHAMBAT PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN ...	33
5.3. FORMAL BERDAMPAK MENGHAMBAT PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	34
5.4. KOMPETITIF BERDAMPAK MENGHAMBAT PADA MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN.....	35
BAB 6 PENUTUP	37
BAGAN RINGKASAN.....	39
MODEL PERILAKU ORGANISASI MEMPENGARUHI MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN	39
Tabel.....	41
Perilaku Organisasi Yang Lain Dan Perilaku	41
Melayani Orang Lain Dengan Penuh Kegembiraan.....	41
Saling Pengaruh Mempengaruhi.....	41
DAFTAR PUSTAKA	45
Sekilas tentang Penulis.....	47

**MODEL PERILAKU ORGANISASI
MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN:
MELAYANI ORANG LAIN DENGAN PENUH KEGEMBIRAAN**

DR. STEPHANUS R. WAWORUNTU, M.B.A.

Sebuah model perilaku organisasi terdiri dari beberapa sub-model yaitu sub-model yang saling berdampak positif, sub-model yang berdampak positif, sub-model yang saling berdampak negatif, dan sub-model yang berdampak negatif. Buku ini mengambil beberapa perilaku organisasi melayani orang lain yang belum diterbitkan dan menjadi sebuah model melayani orang lain dengan penuh kegembiraan beserta sub-modelnya. Meskipun nilai-nilai dan perilaku kerja dapat berubah dalam satu organisasi dari waktu ke waktu dan tidak berada pada keadaan statis, namun tetap dapat dipelajari dampak di antara perilaku kerja yang menjadi perilaku organisasi, khususnya buku ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dan referensi dari organisasi/perusahaan dalam membangun suatu nilai-nilai pelayanan yang akan membangun suatu budaya pelayanan yang kuat.



Penerbit
President University Press
Lembaga Riset dan Pengabdian Masyarakat
Jalan Ki Hajar Dewantara, Mekarmukti, Cikarang Utara,
Bekasi, 17530
Email : publishing@president.ac.id

