

---

# 5

## ***KOMUNIKASI DALAM PERTEMUAN DAN RAPAT***

---

- ***PERTEMUAN***
- ***RAPAT***
- ***KOMUNIKASI DALAM PERTEMUAN DAN RAPAT***
- ***TEKNIK BERBICARA, MEMBACA DAN MENDENGARKAN***
- ***MENYUSUN PESAN***

---

## **A. PERTEMUAN**

---

Didalam dunia usaha atau bisnis diperlukan langkah-langkah untuk penyusunan perencanaan, pengorganisasian, kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan pengawasan. Agar semua itu dapat tersusun dengan baik tentunya diperlukan forum yang memiliki wewenang untuk menyusunnya. Untuk itu diperlukan forum-forum yang dapat mempertemukan gagasan, ide, pendapat, saran yang dapat dijadikan bahan dasar untuk menyusun perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sampai dengan pengawasan.

Pertemuan merupakan forum yang sangat diperlukan untuk menghimpun bahan-bahan. Pertemuan-pertemuan dalam dunia usaha atau bisnis dapat dilakukan antara pimpinan dengan stafnya, tetapi juga dapat dilakukan diantara staf sendiri untuk menyusun usulan atau bahkan pertemuan pleno yang diikuti oleh semua unsur yang ada.

Namun pertemuan-pertemuan yang diselenggarakan tidak dimaksudkan untuk membuat keputusan melainkan hanya untuk menghimpun pendapat atau untuk memperoleh kesamaan pendapat. Maka komunikasi yang dilakukan dalam pertemuan harus dalam suasana bebas yang dipimpin, untuk itu perlu dibuat kesimpulan dari pertemuan tersebut, bukan membuat keputusan. Komunikasi dalam pertemuan tersebut dapat dilaksanakan dengan menghimpun laporan, keluhan, saran dan juga dengar pendapat. Dari pertemuan tersebut dapat disusun sebuah bahan untuk rapat.

---

## **B. RAPAT**

---

Rapat juga merupakan pertemuan yang memiliki kewenangan untuk membuat keputusan. Untuk menyelenggarakan rapat perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- undangan rapat
- pengaturan ruang rapat
- perlengkapan rapat

Untuk membuat undangan rapat hendaknya tidak terlalu banyak uraian melainkan singkat dan jelas untuk menyebutkan hari , tanggal, waktu, tempat rapat, acara rapat. Sedangkan pengaturan ruang rapat hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan. Pengaturan tempat duduk pada dasarnya ditentukan oleh jumlah peserta rapat dan luas ruangan rapat.

---

Selanjutnya dalam pelaksanaan rapat perlu diperhatikan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk rapat, siapa yang memimpin rapat, notulis, peserta rapat. Mekanisme pelaksanaan rapat biasanya sudah lazim, selalu dimulai dari pembukaan yang memberi gambaran tentang tujuan diselenggarakan rapat, kemudian pengarahan, pandangan dan pendapat disampaikan dan diteruskan dengan tanggapan.

Pada bagian terpenting adalah pengambilan keputusan yang dilaksanakan secara musyawarah untuk mufakat, bila cara ini tidak dapat dicapai tentunya akan ditempuh dengan cara pengambilan suara terbanyak, konsekuensinya bagi peserta rapat yang kalah suara harus tetap bertanggung jawab dan melaksanakan keputusan tersebut secara ikhlas.

### ***C. KOMUNIKASI DALAM PERTEMUAN DAN RAPAT***

---

Di dalam pertemuan dan rapat setiap peserta harus menyadari posisinya dalam forum tersebut. Tiap peserta hendaknya :

1. Mampu berkomunikasi secara jujur, terbuka dan bertanggung jawab.
2. Mampu berperan sebagai komunikator yang berpartisipasi aktif namun tidak memonopoli pembicaraan.
3. Mampu berperan sebagai komunikan yang sangat responsif namun tidak emosional.
4. Mampu berperan sebagai penyelarar yang sangat bijaksana dan adil namun tidak kehilangan pendirian.
5. Mampu mengendalikan diri, dan menghindarkan terjadinya debat serta tidak berbicara bertele-tele.

Setelah rapat berhasil membuat keputusan atau setelah pertemuan berhasil menyusun kesimpulan maka tindakan selanjutnya adalah mengkomunikasikan hasil tersebut kepada peserta, dan yang lebih penting adalah tindak lanjut dari pertemuan atau rapat tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

---

## **D. TEKNIK BERBICARA, MEMBACA DAN MENDENGARKAN**

Berbicara merupakan bagian dari komunikasi yang dipandang paling efektif. Untuk itu perlu diperhatikan secara seksama karena kemampuan berbicara bagi seseorang akan ditandai oleh seberapa jauh mempengaruhi pikiran, perasaan dan perilaku orang yang diajak bicara. Maka perlu kiranya mengutarakan kebutuhan, menghargai para pendengar dan memanfaatkan dorongan ingin tahu. Disamping itu keberhasilan orang berbicara sangat dipengaruhi oleh luasnya pengetahuan yang dimiliki, banyaknya pengalaman yang dimiliki, dan intelegensinya.

Karena berbicara sebagai alat untuk mengungkapkan pikiran dan perasaannya, akan dapat lancar bila tidak ada gangguan teknis seperti gagap, gugup dan grogi.

Selain teknik berbicara, perlu juga diperhatikan teknik membaca. Membaca pada dasarnya adalah menyampaikan pikiran dan perasaan orang yang tulisannya sedang dibaca. Untuk itu diperlukan kemampuan lebih baik lagi dari kemampuan berbicara, karena dibutuhkan kemampuan menangkap dan memahami maksud si penulis dan sekaligus memahami kemampuan yang mendengarkannya.

Demikian halnya dengan mendengarkan, nampaknya lebih mudah namun sesungguhnya mendengarkan harus didukung oleh sikap ingin tahu, sabar dan mampu mencernakan isi suara yang didengar. Untuk dapat mendengarkan dengan baik diperlukan konsentrasi dan kepekaan indera pendengaran kita. Sehingga hasil dari perbuatan mendengarkan adalah tambahnya pengetahuan, informasi dan sekaligus menseleksi bobot informasi untuk membuat keputusan.

Kemampuan berkomunikasi yang paling rendah efektivitasnya adalah mendengarkan. Ketika seseorang berinteraksi secara tatap muka, ini sangat memudahkan berangan-angan. Mendengarkan lebih dari sekedar mendengar kata-kata pembicara, tetapi memerlukan pemahaman per kata kedalam wawasan dan memperhatikan pesan-pesan kiasan yang mungkin membantah atau menegaskan kata-kata pembicara. Mendengarkan juga memerlukan objektivitas, maksudnya anda akan berempati ketika mendengarkan tanpa terbawa emosi. Hal ini memudahkan berpihak kepada pembicara dan tidak memperhatikan apa yang sesungguhnya ia katakan. Maka penting untuk mengetahui, kapan mendengar secara detail, hal-hal umum saja, singkatnya untuk mengetahui mengapa anda mendengarkan.

---

“Saya tidak punya waktu untuk membaca apa saja “, ini adalah keluhan yang umum dari orang-orang bisnis. Meja kerja anda niscaya penuh oleh surat-surat yang masuk, laporan, memo-memo, majalah-majalah, pemberitahuan, dan sumber-sumber informasi lain. Sebagai karyawan baru, anda mungkin tidak perlu memperhatikan semua sumber informasi ini. Setelah beberapa lama, anda akan belajar mengetahui sekilas manfaat komunikasi.

Mengetahui bagaimana membaca yang efektif adalah suatu keahlian juga. Dapatkah anda meringkas dokumen atau memutuskan segera mungkin, bagaimana hal ini mempengaruhi anda dan apa yang harus anda lakukan. Banyak hal yang sering terjadi, yang lainnya merupakan hal yang baru dan memerlukan pemikiran serius. Anda harus membiasakan untuk mengutamakan sesuatu yang akan dibaca serta waktu yang dibutuhkan untuk membacanya.

Sebagai manusia, kita berpikir dalam bentuk-bentuk verbal melalui bagaimana kita berbicara dan menulis. Kita sering mengalami perbedaan ini dalam bentuk-bentuk verbal jarang membedakan dari hal-hal yang mirip. Hal ini merupakan gejala yang terbatas pada bahasa. Anda sering menyatakan “saya mengetahui apa yang ingin saya katakan tetapi tidak dapat mengucapkannya “. Ini merupakan pertanda bahwa banyak pemikiran kita yang lebih emosional atau sensasi dari pada verbal.

Pengambilan keputusan, pemecahan masalah, perencanaan, organisasi dan aktivitas-aktivitas perusahaan lainnya memerlukan sejumlah pemikiran. Selama berpikir verbal, bisa terjadi keterbatasan dalam kreativitas, ini adalah bentuk komunikasi interpesona yang sering digunakan dalam kemampuan berkomunikasi.

## ***E. MENYUSUN PESAN***

---

Manakala kegiatan bisnis sudah menjadi persoalan global aktivitas yang hanya mengandalkan sepak terjang individu menjadi tidak efisien lagi. Orang memandang pola-pola bisnis individual tersebut tergolong konvensional. Gerakan bisnis abad ini merupakan gerakan massal, yang melibatkan banyak orang, banyak alat, dan banyak bangsa. Bisnis pun sudah berskala besar dengan tingkat diversifikasi yang sangat kompleks.

Pola-pola bisnis seperti itu hanya akan menjadi efisien jika ditangani secara berkelompok dengan pembagian kerja yang rasional dan aturan main yang adil. Oleh karena itu peranan organisasi dalam bisnis sangat menentukan. Boleh dikata, organisasi merupakan infrastruktur yang melaksanakan fungsi

---

sistem atau bisa juga disebut organisasi adalah penjelmaan dari kemauan bersama dalam mencapai tujuan ( bisnis ).

Komunikasi sangat penting dalam perilaku berorganisasi. Sayangnya, komunikasi yang sangat penting ini jarang dapat dimengerti secara jelas sehingga menimbulkan beberapa hambatan. Dalam praktek berorganisasi, komunikasi yang efektif merupakan prasyarat bagi terbinanya kerja sama yang baik demi mencapai tujuan organisasi.

Dalam sejarah administrasi dan manajemen, pada mulanya ilmu ini sedikit sekali memberikan perhatian kepada komunikasi, walaupun secara implisit administrasi dan manajemen mencakup juga fungsi manajemen pemberian perintah dan prinsip struktur hirarki.

Komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi. Ada tiga unsur pokok organisasi, salah satunya adalah komunikasi, yang lain adalah tujuan organisasi serta kemauan. Peranan komunikasi dalam menciptakan dan memelihara otoritas yang obyektif di dalam organisasi adalah:

1. Saluran komunikasi harus diketahui secara pasti
2. Seharusnya ada saluran komunikasi formal pada setiap anggota organisasi
3. Jalur komunikasi seharusnya langsung dan sependek mungkin
4. Garis komunikasi formal secara keseluruhan hendaknya dipergunakan secara normal
5. Orang-orang yang bekerja sebagai pusat pengatur komunikasi haruslah orang-orang yang cakap.
6. Garis komunikasi seharusnya tidak mendapat gangguan sementara organisasi sedang berfungsi.
7. Setiap komunikasi harus dipisahkan

Informasi adalah sah dalam proses komunikasi apapun, karena informasi itulah yang menentukan tujuan yang hendak dicapai. Namun demikian, informasi juga bisa menjadi faktor yang menyebabkan gagalnya komunikasi. Beberapa informasi yang menimbulkan reaksi-reaksi negatif terhadap komunikasi adalah :

1. Informasi tidak tertangkap
2. Membuat kesalahan
3. Menunda atau menumpuk pekerjaan

- 
4. Penyaringan
  5. Hanya menangkap garis besarnya saja
  6. Melemparkan tugas pada orang lain
  7. Menghindari informasi

Keberhasilan komunikasi juga sangat ditentukan oleh dukungan, empati, keterbukaan, sikap positif dan kebersamaan antara komunikator dan komunikan. Demikian halnya, feedback hanya akan berhasil membangun komunikasi yang efektif bila memenuhi syarat tertentu ( intensitas, kekhususan, deskriptif, kemanfaatan, tepat waktu, kejelasan, validasi ).

Sementara itu bahwa, komunikasi adalah sumber hidup perusahaan dan sarana untuk mencapai serta mewujudkan sesuatu yang dikehendaki. Komunikasi cenderung lebih merupakan suatu teknik daripada suatu sikap. Oleh karena itu, waktu yang dimiliki seorang manajer hampir selalu tersita untuk hal-hal berikut ini :

1. Menyampaikan informasi atau gagasan kepada atasan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan.
2. Memberikan arahan kepada para manajer bawahannya dengan berbagai informasi untuk membantu kelancaran kerja mereka.
3. Menyampaikan berbagai informasi kepada stafnya.
4. Mengatur dan menetapkan strategi.
5. Menerima dan mengartikan penampilan-penampilan untuk semua orang yang bekerja baginya.
6. Berkomunikasi dengan berbagai pihak di luar perusahaan, termasuk para pelanggan, instansi pemerintah, usaha-usaha perdagangan dan masyarakat umum.

Di dalam komunikasi bisnis, kita mengedepankan masalah-masalah yang berhubungan dengan bagaimana menyusun kalimat yang efektif, memilih kata secara hati-hati, menyusun paragraf, menulis berbagai jenis surat, menulis laporan dan sebagainya.

Jadi kesimpulannya bahwa yang lebih penting dari semua kemampuan teknik berbahasa itu adalah bagaimana menyusun pesan yang sesuai dengan kebutuhan. Sebab, seindah apapun kalimat atau sebagus apapun tipografi huruf yang dipilih, tanpa muatan pesan yang berarti semua itu omong kosong. Oleh sebab itu disini pesan merupakan atau sebagai jantung suatu komunikasi.

---

Pesan inilah mengalirkan maksud, perencanaan, motif maupun nilai-nilai dari satu individu kepada individu lain, dari kelompok manusia yang satu kepada kelompok manusia yang lain.

Bagi kepentingan bisnis, pesan merupakan simbolisme dari nilai produk, tujuan-tujuan maupun menggambarkan pola-pola interaksi bisnis. Dari manakah sumber pesan yang akan ditulis itu ? Sumber yang paling primer adalah realitas yang dapat ditangkap oleh penglihatan atau didengar oleh pendengaran, kemudian diinterpretasikan oleh pikiran ( otak ) juga hasil wawancara dengan orang lain ( publik atasan bawahan dan sebagainya ). Tetapi tidak tertutup juga kemungkinan bahwa sumber pesan berasal dari bacaan.

Dalam hal yang pertama dibutuhkan kemampuan riset dan analisis. Dalam hal kedua dibutuhkan teknik penulisan ( jurnalistik maupun non-jurnalistik ) dan dalam hal literatur ( bacaan ) dibutuhkan manajemen informasi.

Komunikasi didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan. Istilah pesan verbal adalah alat pengiriman pesan melalui tulisan atau bahasa lisan. Anda mungkin menggunakan kata lisan hanya untuk maksud oral atau komunikasi lisan saja. Sebagai contoh, ketika anda membuat perjanjian verbal dengan seseorang, anda mungkin mengartikan ini sebagai perjanjian lisan yang tidak secara tertulis. Penggunaannya terbatas disini, perhatikanlah bahwa anda menggunakan kata verbal untuk maksud oral serta komunikasi tertulis.

Disini banyak cara berkomunikasi lisan dipergunakan dalam bisnis. Tentu saja anda akan dipusingkan dengan cara-cara yang lainnya, termasuk didalamnya rapat-rapat, obrolan setelah makan siang, penjualan produk atau pelayanan, bimbingan karyawan dan menghitung tugas-tugas lain dalam komunikasi lisan yang akan menjadi bagian dari pengalaman kerja. Komunikasi lisan sangat berbeda dengan komunikasi tulisan, dimana anda mendapat banyak cara untuk memperoleh pesan dari orang lain. Anda dapat segera memperbaiki diri jika anda tidak mengerti bagian-bagian penting logat suatu pesan, menjelaskan ide-ide dan menampilkan sikap.

Hal inilah yang memungkinkan mengapa banyak orang memilih menggunakan telepon dari pada menulis surat.

Menulis adalah bentuk lain yang sangat disukai pada komunikasi verbal, tetapi anda tidak memiliki kebebasan dibanding ketika berbicara. Ketika menulis, pertama-tama anda harus menyampaikan pesan secara jelas dan singkat. Membentuk keahlian menulis membutuhkan banyak waktu dan kreativitas daripada berbicara.

---

Komunikasi tertulis ialah bisnis yang sangat penting sekali, sebab itu adalah sumber utama dokumen. Jika orang hanya memakai pesan lisan semata, ini akan menyulitkan untuk mengingat-ingat apa yang telah diucapkan diawal, oleh karena itu perusahaan lebih menyukai pemakaian tulisan. Contoh lain dari komunikasi tertulis adalah memo-memo atau pengiriman sejumlah pesan keluar perusahaan dan laporan yang dibuat untuk kepentingan didalam dan diluar perusahaan. Surat dikirim untuk konsumen, organisasi,agen pemerintah, dan yang lainnya yang patut dihormati dalam hubungan-hubungan formal. Banyak waktu yang dibutuhkan untuk laporan-laporan seperti transaksi yang besar, tulisan tentang kebijaksanaan perusahaan, penjelasan, promosi, penilaian kinerja, variasi prosedur kerja, rincian tugas, penjualan produk, rapat-rapat, laporan akhir keuangan dan banyak situasi dimana informasi harus terkumpul, terorganisir dan disajikan agar menarik perhatian. Majalah intern, termasuk brosur, laporan berkala dan kepustakaan promosi perusahaan atau sejumlah penjelasan kepada orang-orang.

Lebih dari 65% komunikasi antar manusia adalah nonverbal. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang melebihi sekedar tulisan atau komunikasi lisan. Seringkali, tidak hanya cukup apa yang diucapkan tetapi juga bagaimana ucapannya itu menimbulkan pertentangan. Pesan-pesan nonverbal dapat memperteguh, melengkapi, membantah atau menggantikan pesan-pesan verbal.

Ketika orang memikirkan komunikasi non verbal, yang terpikirkan adalah gerakan tubuh dan pesan-pesan ketika bertatap muka dengan orang lain. Banyak pula pesan non verbal yang berupaya pesan-pesan tertulis.