



MATERI 1

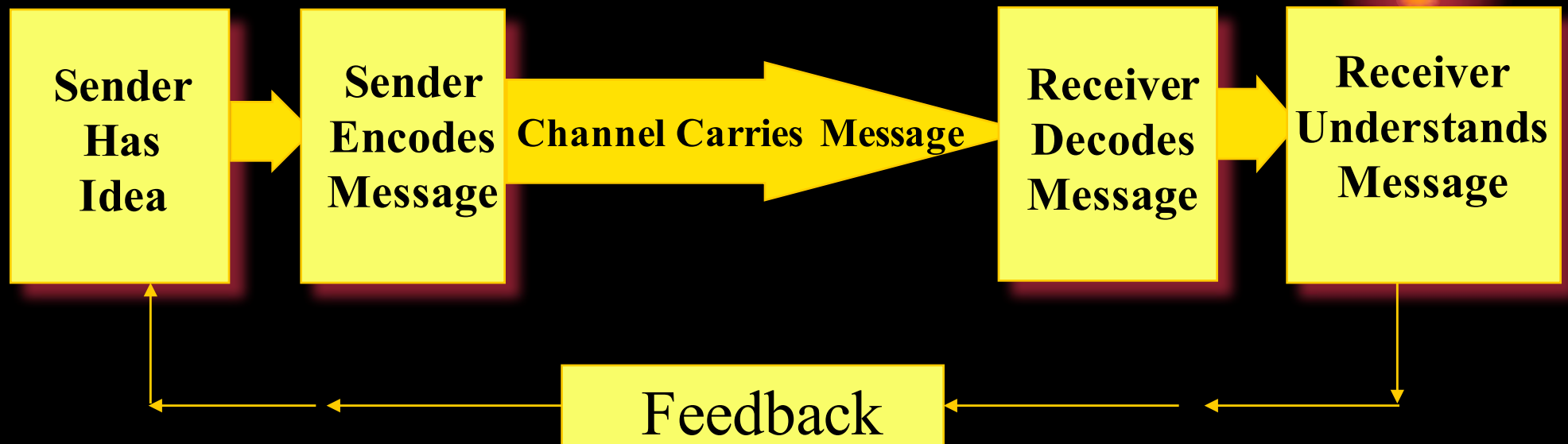
MEMAHAMI KOMUNIKASI BISNIS

PENGERTIAN KOMUNIKASI

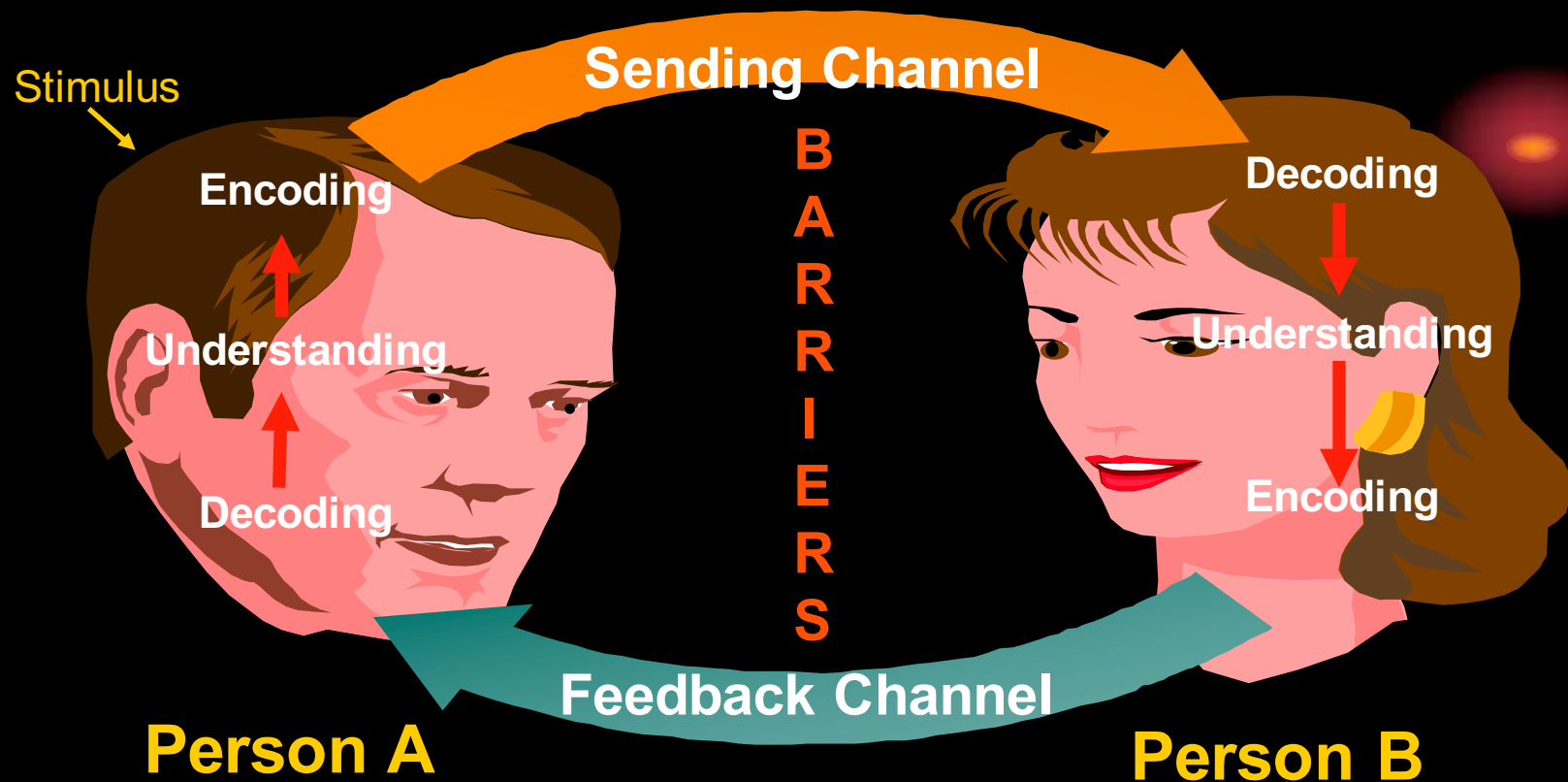


- **Adalah proses pengiriman ide atau pikiran, dari satu orang kepada orang lain dengan tujuan untuk menciptakan pengertian dalam diri orang yang menerimanya (C.A.Brown)**
- **Adalah proses penyaluran informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain (K.Davis)**

The Communication Model



Communication Model Expanded



KOMPONEN KOMUNIKASI



- **PENGIRIM / PENERIMA**
- **PESAN**
- **PENGKODEAN / PENAFSIRAN KODE**
- **SALURAN**
- **UMPAN BALIK/ UMPAN DEPAN**
- **GANGGUAN**
- **KONTEKS**

KOMUNIKASI YANG EFEKTIF



- **Pendengar (penerima pesan) menginterpretasikan dan menangkap berita (ide) yang disampaikan tepat seperti apa yang dimaksud oleh pembicara (pengirim pesan)**
- **Sumber Kesalahan dalam Komunikasi :**
 - 1. Orang / Individu**
 - 2. Timing / Waktu**
 - 3. Proses Encoding / Decoding**

PENTINGNYA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF



- **Komunikasi adalah proses dimana fungsi-fungsi Manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, Leading, Controlling*) dilaksanakan.**
- **Komunikasi adalah sarana/media untuk mengaktualisasikan segala pengetahuan dan keterampilan seorang manager.**
- **Komunikasi adalah kegiatan dimana manajer mencurahkan sebagian besar dari waktunya.**

THE MANAGER'S ROLE

(BY HENRY MINTZBERG)



- 1. Interpersonal Figurehead**
- 2. Leader**
- 3. Liaison**
- 4. Informational Monitor**
- 5. Disseminator**
- 6. Spokesperson**
- 7. Decision Making Entrepreneur**
- 8. Disturbance handler**
- 9. Resource Allocator**
- 10. Negotiator**

JENIS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI



- **KOMUNIKASI FORMAL**

Komunikasi yang berjalan secara formal melalui kerangka Struktur Organisasi.

- **KOMUNIKASI INFORMAL**

Komunikasi yang berjalan melalui “jalur tersembunyi” dalam organisasi.

KOMUNIKASI FORMAL



- **Komunikasi Superior-Subordinate (Atasan-Bawahan)**
- **Komunikasi Subordinate-Superior (Bawahan-Atasan)**
- **Komunikasi antara orang-orang yang setingkat : Interaktif**

MEDIA KOMUNIKASI MANAGER- SUBORDINATE



- **ORAL COMMUNICATION
(Komunikasi Lisan)**
- **WRITTEN COMMUNICATION
(Komunikasi Tertulis)**
- **NON-VERBAL COMMUNICATION
(Komunikasi Non-Verbal)**

UPAYA MANAGER UNTUK BERKOMUNIKASI EFEKTIF



- **Sensitivity to receiver**
- **Awareness of symbolic meaning**
- **Careful timing**
- **Feedback**
- **Face to face communication**
- **Nonverbal cues**
- **Reinforcing words with action**
- **Simple language**
- **Redundancy**

MASALAH KOMUNIKASI FORMAL



- **Terlalu banyaknya jumlah informasi dalam aliran informasi:**
 - 1. Overload**
 - 2. Distortion & Omission**
- **Lingkungan Kerja yang menimbulkan kesulitan dalam komunikasi.**
- **“Mata Rantai” terlalu panjang.**

KOMUNIKASI INFORMAL



Ciri : Penyebarannya cepat sekali, sebab:

- **Terjadi secara berantai**
- **Tidak dibatasi oleh Struktur Organisasi**

Bentuk Jaringan:

- 1. Single Strand**
- 2. Gossip (semua)**
- 3. Probability (acak)**
- 4. Cluster (pilih-pilih)**

STRATEGI MENGATASI RUMOR



- **REFUTATION**
- **RETRIEVAL CUE**
- **STORAGE CUE**
- **NO RESPONSE**

MENINGKATKAN COMMUNICATION SKILLS



- **Keterampilan Menyimak**
- **Keterampilan Melakukan Wawancara**
- **Keterampilan Memimpin Rapat**
- **Keterampilan Melakukan Presentasi**

MENYIMAK & MASALAHNYA



- **Merupakan proses mendengar, mengikuti, memahami, mengevaluasi dan menanggapi pesan-pesan yang disampaikan.**
- **Sebab Penyimakan yang tidak Efektif :**
 - 1. Lebih Banyak Bicara**
 - 2. Sindrom Hiburan**
 - 3. Mengutamakan Prasangka**
 - 4. Tidak Kritis**
 - 5. Terpengaruh Gangguan**

CARA MENYIMAK YANG EFEKTIF



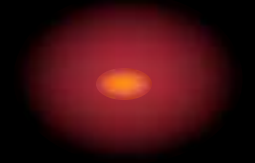
- **Berhenti berbicara**
- **Hilangkan Ketegangan**
- **Tunjukkan Perhatian Anda**
- **Singkirkan Hal-hal yang mengganggu Perhatian.**
- **Tunjukkan Empathy**
- **Bersikaplah Sabar**
- **Tidak Bersikap Emosional**
- **Ajukan pertanyaan secara kritis**

FUNGSI WAWANCARA BAGI SEORANG MANAGER



- **Pengumpulan Informasi dari bawahan**
- **Penerapan Empowerment dalam Pengambilan Keputusan.**
- **Membantu bawahan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.**
- **Pembinaan Disiplin Bawahan**
- **Evaluasi Hasil Pekerjaan**
- **Penilaian calon pegawai**

KESALAHAN DALAM WAWANCARA



- **EFEK HALO**
- **PERTANYAAN YANG MENGARAHKAN**
- **BIAS INDIVIDUAL**
- **DOMINASI PEWAWANCARA**

CARA WAWANCARA YANG EFEKTIF



- **Active Listening terhadap apa dan bagaimana yang diwawancarai berkomunikasi.**
- **Teliti memperhatikan sinyal /tanda-tanda non verbal.**
- **Selalu ingat akan tujuan wawancara.**
- **Memberikan pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur secara seimbang.**
- **Menghindari kesimpulan yang tergesa-gesa.**

MEMBERI FEEDBACK YG EFEKTIF BAGI BAWAHAN



- **Berikan feedback secara khusus (spesifik).**
- **Feedback pertama kali sebaiknya dilakukan melalui face to face.**
- **Berikan feedback secara terus terang**
- **Berikan feedback pada saat yang tepat (timing)**
- **Feedback berhubungan dengan perilaku bukan “personal”.**
- **Berikan Feedback secara interaktif**
- **Berikan Feedback secara seimbang : verbal-non verbal.**

MASALAH RAPAT YANG PALING UMUM



- **Tidak ada tujuan atau agenda pokok**
- **Tidak ada kesiapan dari peserta rapat.**
- **Rapat sering terlambat dimulai.**
- **Persiapan tempat rapat yang buruk.**
- **Rapat terlalu lama**
- **Rapat didominasi peserta tertentu.**
- **Tidak ada hasil atau tindak lanjut dari rapat**

PENYEBAB RAPAT YANG TERLALU LAMA



- **Kepemimpinan tidak efektif**
- **Banyak interupsi**
- **Membiarkan diskusi bertele-tele dan menyimpang**

PEMIMPIN RAPAT YANG BURUK



- **Mendominasi rapat**
- **Persiapan yang buruk**
- **Membiarkan rapat menyimpang**
- **Membenci pertanyaan-pertanyaan**
- **Membiarkan selingan humor yang berlebihan.**
- **Melecehkan anggota kelompok**
- **Mentoleransi interupsi.**

MEMIMPIN RAPAT YANG EFEKTIF



- **Mengendalikan keaktifan berbicara yang berlebihan.**
- **Mendesak orang yang pendiam untuk berbicara.**
- **Melindungi anggota baru yang junior**
- **Mendorong pernyataan gagasan.**
- **Menekan kecenderungan mematikan gagasan.**
- **Meningkatkan jenjang senioritas.**
- **Menutup rapat dengan nada yang positif.**

PENGENDALIAN DIRI PEMIMPIN RAPAT



- **Jangan mendominasi rapat.**
- **Mempersiapkan rapat dengan baik.**
- **Mengendalikan rapat yang menyimpang.**
- **Jangan membenci pertanyaan-pertanyaan.**
- **Jangan biarkan gangguan humor yang berlebihan.**
- **Jangan pernah melecehkan anggota kelompok.**
- **Hindarkan interupsi.**

KOMUNIKASI BISNIS



- **BENTUK KOMUNIKASI BISNIS:**

- 1. Public Speaking**
- 2. Presentation Speaking**

- **PENTINGNYA PRESENTASI**

- 1. Efisiensi**
- 2. Efektivitas**
- 3. Pengaruh**

MERENCANAKAN PRESENTASI



- **MENGKAJI TUJUAN**
- **MENGANALISIS AUDIENCE**
- **MENGORGANISASIKAN PESAN**
- **MERENCANAKAN DUKUNGAN MULTIMEDIA.**

MELAKSANAKAN PRESENTASI



- **MEMBANGUN PERHATIAN PERTAMA YANG MENYENANGKAN**
- **MENYAMPAIKAN PESAN:**
 - 1. Pemilihan Kata**
 - 2. Penggunaan Gaya Bahasa**
 - 3. Menggunakan Kiasan**
- **PENGUNAAN KOMUNIKASI NON VERBAL**

KOMUNIKASI NON VERBAL DALAM PRESENTASI



- **SIKAP TUBUH**
- **GERAKAN**
- **GERAK ISYARAT**
- **KONTAK MATA**
- **EKSPRESI WAJAH**
- **PENAMPILAN PRIBADI**
- **SUARA**