



Introducing Communication

Marheni Eka Saputri, ST. MBA.



Komunikasi Bisnis



Referensi:

- “Business Communication” Guffey, Mary Ellen & Rogin P. 2005
- “Business Communication” Thill, Jvon V & Courland L Bovee. Mc GrawHill Inc New York. 2003.
- “Communication for Manager”, Sigband & Bell. 2000

Bobot Penilaian:

- Tugas 30%
- UTS 30%
- UAS 40%

Tata Tertib



- Terlambat maksimal 20 menit (lebih dari 20 menit, ada sangsi).
- Hp harap di silent selama kelas berlangsung.

Outline

Introducing Communication

- 1 **Pengertian Komunikasi & Komunikasi Bisnis**
- 2 **Bentuk Komunikasi : Verbal & Non Verbal**
- 3 **Tren Yang Mempengaruhi Tempat Bekerja**
- 4 **Proses Komunikasi & Fungsi Komunikasi**
- 5 **Jenis & Bentuk Komunikasi Organisasi,**
- 6 **Gangguan Komunikasi**
- 7 **Cara Meminimalisir Gangguan Komunikasi**



Pengertian Komunikasi

- Kegiatan komunikasi adalah menjawab pertanyaan: “Who” “says What” “in Which Channel” “to Whom” “with What Effect” **Harold D Laswell**
- Komunikasi berarti suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem yang biasa (lazim digunakan) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun dengan perilaku atau tindakan. **William C. Himstreet & Wayne Murlin Baty.**
- Komunikasi adalah bentuk apa saja dari interaksi – kata-kata, senyuman, anggukan kepala, gerakan tangan, sikap badan, gerakan mata – yang berakibat diterimanya arti, sikap, atau perasaan yang sama

Pengertian Komunikasi Bisnis



- komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik *verbal* maupun *nonverbal* untuk mencapai tujuan tertentu.

BENTUK KOMUNIKASI

Komunikasi Verbal VS Komunikasi NonVerbal



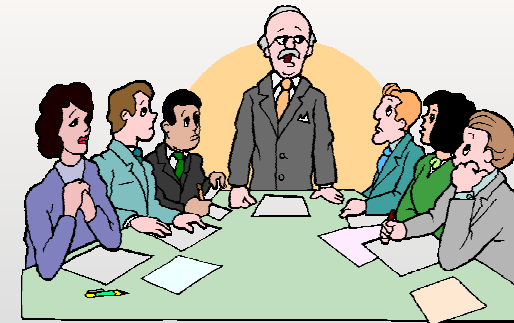
Face to face

No.	REVISI	Revisy	Kasus	Diagnosa	Paragraf	Rapat	Indikator
1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1

Laporan / Report



Letter / Surat



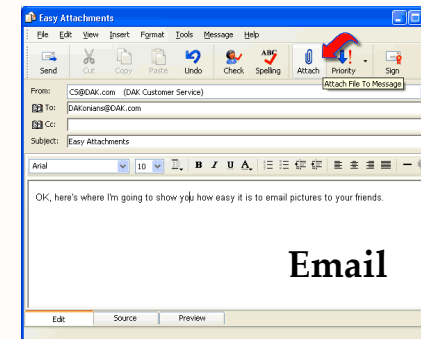
Meetings / Rapat



Sms / Text



Phone Conversation



Email

Bentuk Komunikasi

Locker & Kaczmarek, 2008

KOMUNIKASI VERBAL

1

Komunikasi yang menggunakan **kata-kata (words)**, contohnya:

1. Face to face or phone conversation
2. Meetings / rapat / pertemuan
3. Text , email, and voice mail message
4. Surat dan Memo
5. Laporan / *Reports* : laporan keuangan, laporan penjualan, proposal, paper.

KOMUNIKASI NON VERBAL

2

Komunikasi yang **tidak** menggunakan **kata-kata (words)**, contohnya:

1. Gambar / Pictures
2. Logo Perusahaan
3. Simbol
Gesture & Bode Language :
ekspresi wajah, gerak mata,
kaki, tangan, dan sikap
badan, nada suara,
kecepatan bicara, tertawa,
ungkapan (“ah”, “uh”, “ah”)
4. Penempatan duduk (who sits
where at the meeting)
5. How long someone keeps a
visitor waiting.

CONTOH Komunikasi Non Verbal



Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja



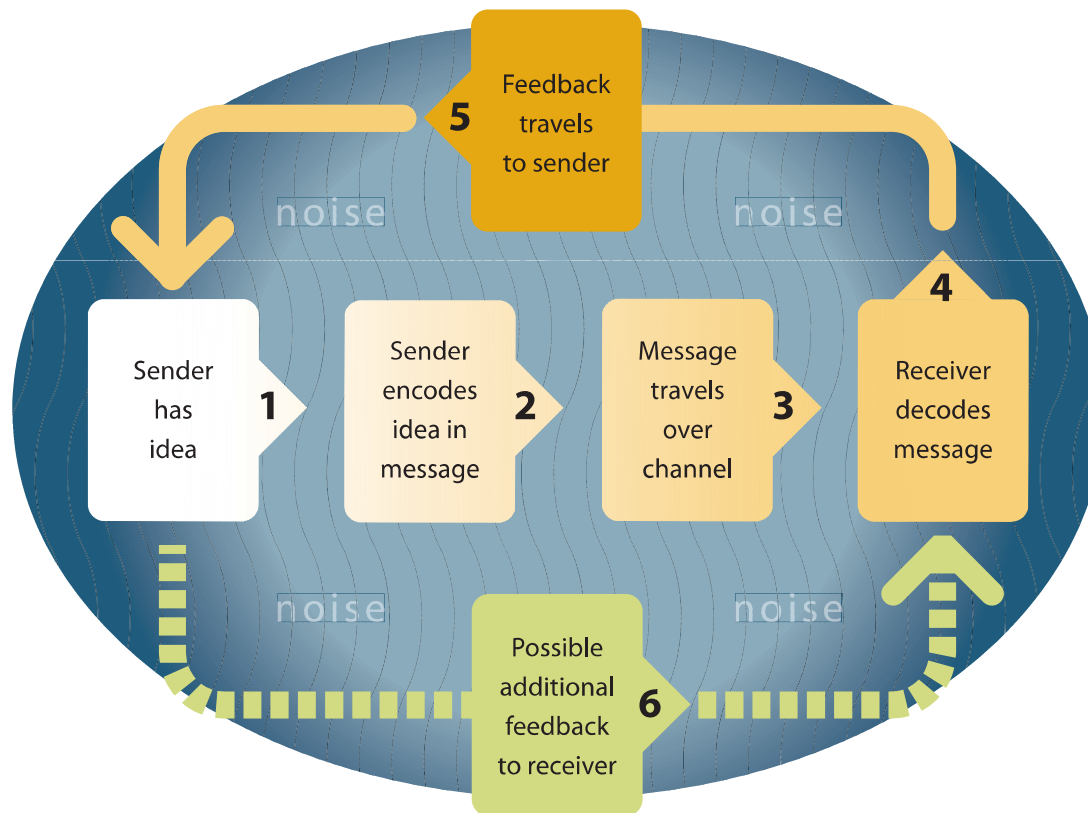
- **Heightened global competition / Tingginya Persaingan Global (Globalisasi)**
 - Communication is more complicated with people who have different religions, customs, and lifestyles.
- **Flattened Management Hierarchies / Struktur Organisasi**
 - Flatter organizations demand that every employee be a skilled communicator.
- **Expanded Team-Based Management / Team Work**
 - Workers on teams need strong communication skills to collaborate and work together effectively.

Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja



- **Innovative Communication Technologies / Teknologi**
 - New electronic technologies are dramatically affecting the way workers communicate
- **New Work Environments / Lingkungan Kerja Baru**
 - Workers today are collaborating, telecommuting, working in open offices, and serving on virtual teams, all of which demand excellent communication skills.
- **Increasingly Diverse Workforce / Beragamnya Tenaga Kerja**
 - Communicating with workers who differ in race, ethnicity, gender, and age requires new attitudes and skills.

PROSES KOMUNIKASI

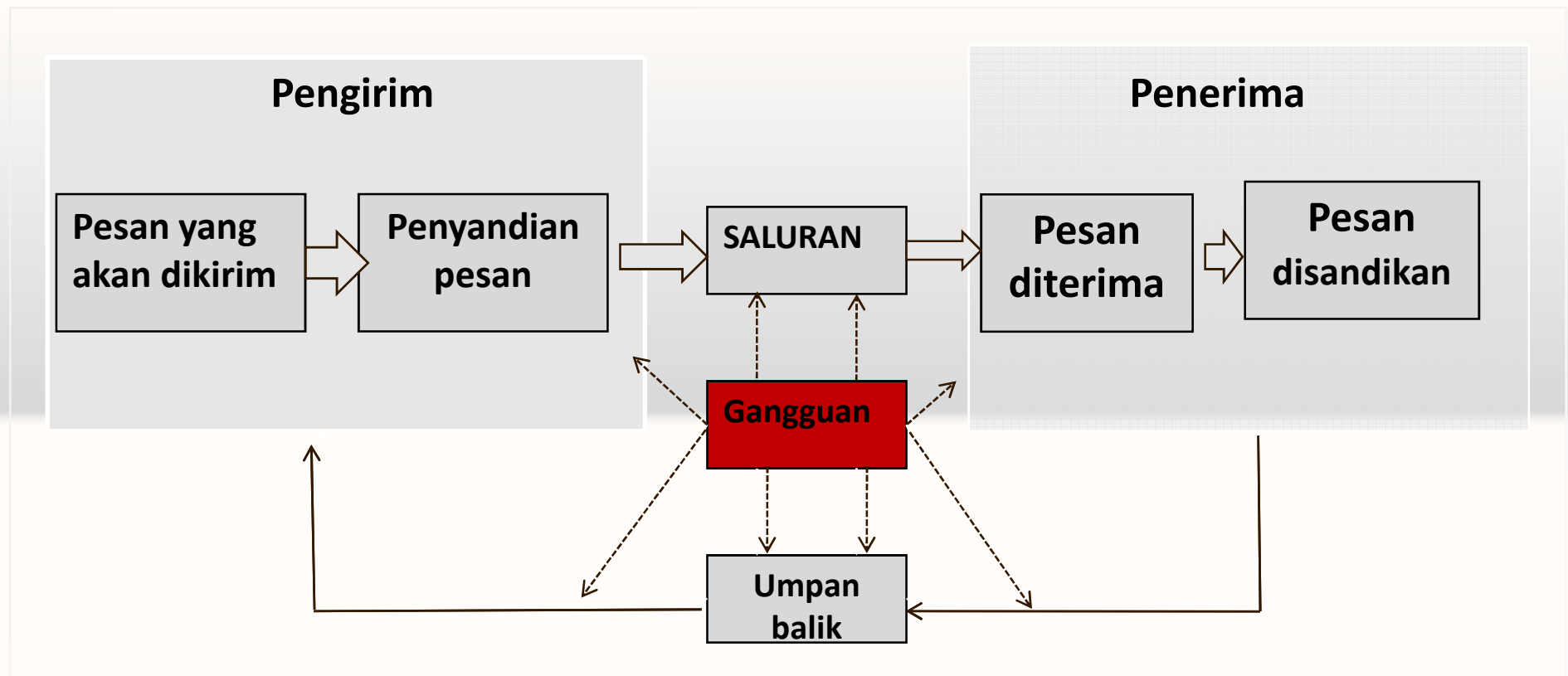


Keterangan:

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
3. Pengirim menyampaikan pesan
4. Penerima menerima pesan
5. Penerima menafsirkan pesan
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

“Business Communication” Guffey Mary Ellen, 2005

PROSES KOMUNIKASI



Sumber: Robbins, Perilaku Organisasi, Buku 2 Salemba Empat, Jakarta, 2008, h.7

The Importance of Communication Skills to Your Career Success

Your own sub headline

1

communication skills are critical to effective job Placement, performance, career advancement, and organizational success

2

komuni-kasi membuat sistem kooperatif organisasi menjadi lebih dinamis dan menghubungkan tujuan organisasi dengan semua manusia yang terlibat di dalamnya.

3

Mempengaruhi penilaian orang tentang kita (berujung pada citra dan keberhasilan)

FUNGSI KOMUNIKASI:

1. Menginformasikan (*to inform*)
2. Membujuk (*to persuade*)
3. Mempromosikan (*to promote goodwill*)

KOMUNIKASI ORGANISASI

Locker & Kaczmarek, 2008

KOMUNIKASI INTERNAL

1

Internal : atasan, bawahan dan rekan kerja

Fungsi :

- Mengeluarkan dan menjelaskan peraturan/prosedur
- Menginformasikan progres perusahaan
- Mendorong pegawai melakukan perbaikan
- Evaluasi, memberi penghargaan dan menegur pegawai

KOMUNIKASI EKSTERNAL

2

Eksternal : konsumen, supplier, pemerintah, dan publik

Fungsi :

- Membujuk konsumen membeli produk
- Menjelaskan produk atau layanan
- Mengklarifikasi spesifikasi yang dibutuhkan
- Mempromosikan image positif perusahaan
- Memberikan kredit dan menagih piutang

know the door is now open for you to enjoy many satisfying travel experiences.

Probably the most pleasant part of my responsibilities at American is receiving compliments from our customers about the service provided by our employees. I have passed along your kind words about those individuals who made such a difference to you in realizing your dream of flight. We appreciate the opportunity to recognize their fine performance.

On behalf of all of us associated with the AAir Born program, thank you very much, Ms. Bonner. We look forward to welcoming you aboard again soon.

Sincerely,

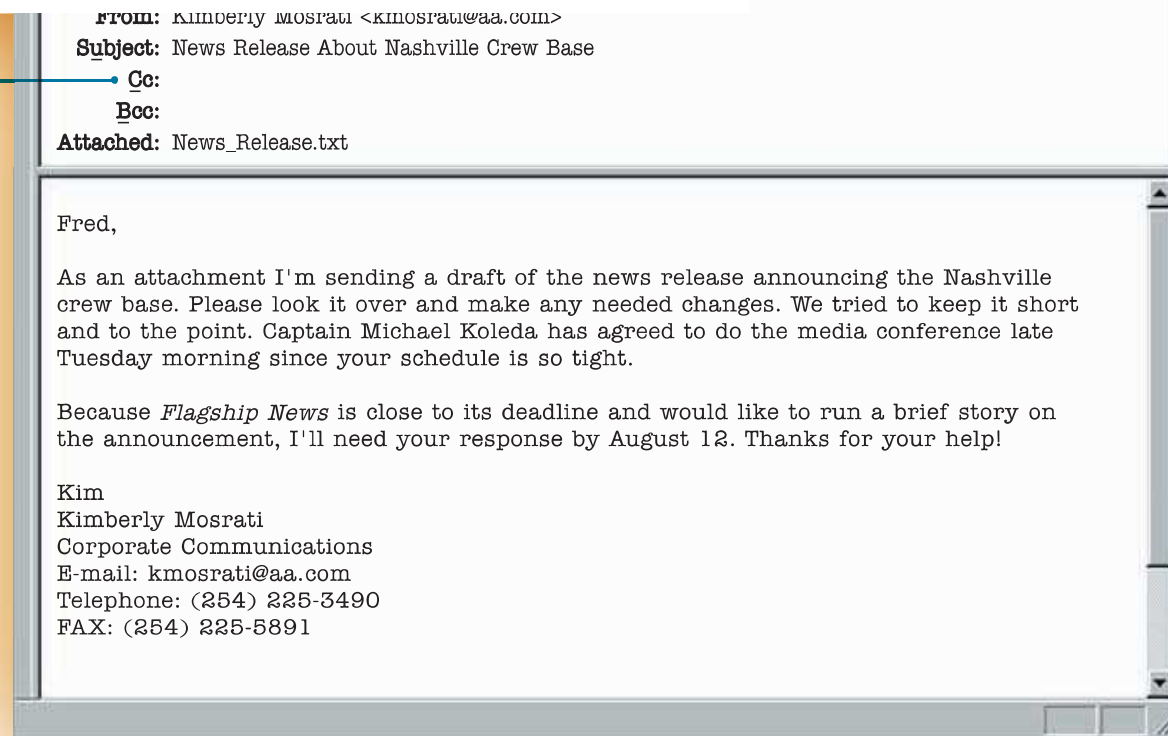


Janice Moore
Staff Supervisor



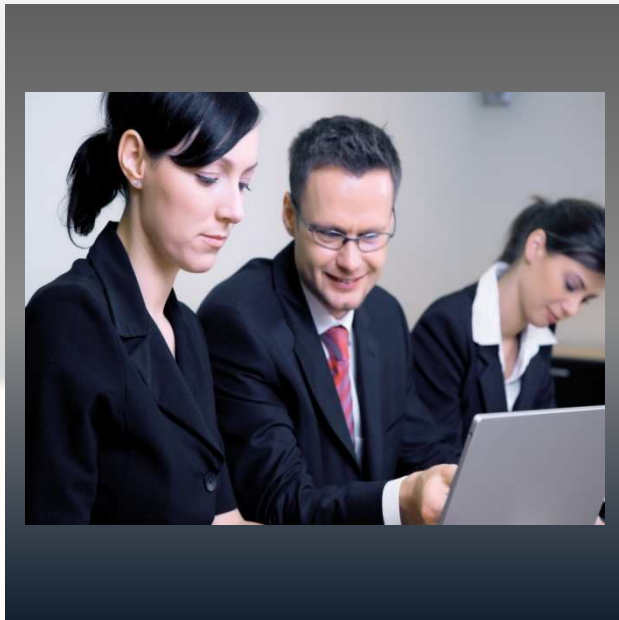
Letters on company stationery communicate with outsiders. Notice how this one builds a solid relationship between American Airlines and a satisfied customer.

E-mail messages and printed memorandums typically deliver messages within organizations. They use a standardized format and are direct and concise.



BENTUK KOMUNIKASI ORGANISASI

1. KOMUNIKASI TERTULIS / WRITEN COMMUNICATION



Komunikasi tertulis :

Pengumuman, memo, e-mail, surat, laporan, proposal dll.

Keuntungan :

Catatan permanen
Pesan yang terencana
Ekonomis
Distribusi lebih mudah

Writing Skill is Important!!



- Writing skills are especially important today. Technology enables us to transmit messages more rapidly, more often, and more widely than ever before. Writing skills are also significant because many people work together but are not physically together. They stay connected through spoken and written messages. Writing skills, which were always a career advantage, are now a necessity.
- **They can be your ticket to work—or your ticket out the door.**
- **Rightly or wrongly, people judge their colleagues based on their writing ability.** says R. Craig Hogan, director of the Business Writing Centre.
- Author of *Explicit Business Writing*. ***“Those who write poorly are viewed as less intelligent, less educated and less competent. Those who are articulate are seen as intelligent, educated and capable.”***

BENTUK KOMUNIKASI ORGANISASI

2. KOMUNIKASI LISAN / ORAL COMMUNICATION



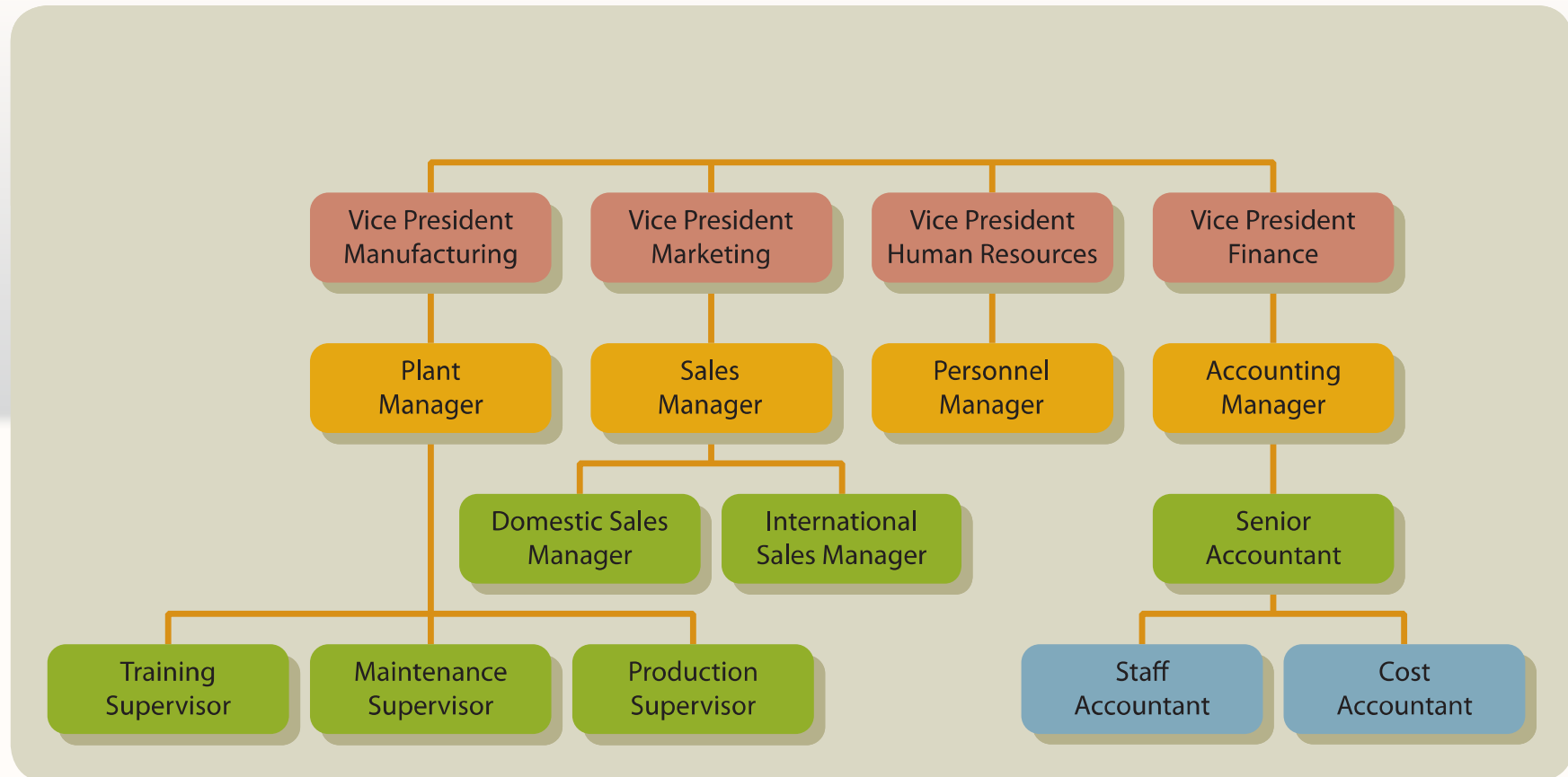
Komunikasi lisan :

Pembicaraan, telepon,
wawancara, rapat, konferensi

Keuntungan :

Feedback langsung
Bisa menangkap nonverbal
Mudah

FORMAL COMMUNICATION CHANNEL



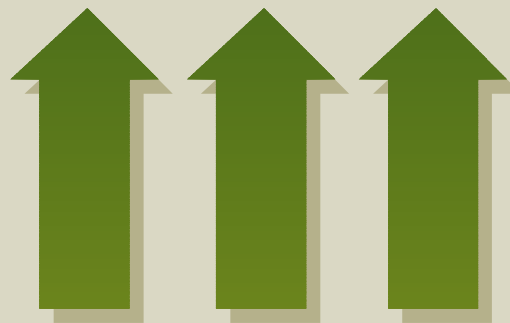
SALURAN KOMUNIKASI

1. Komunikasi Formal

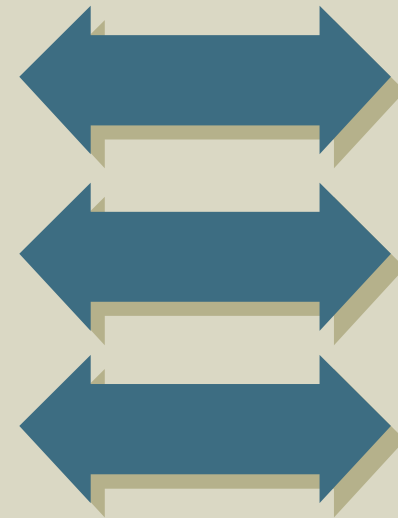
Komunikasi Formal: mengikuti garis hirarki atau jabatan



Job plans, policies,
directives, procedures,
personnel assessment



Feedback, suggestions,
customer information,
financial information



Task coordination,
problem solving,
conflict resolution,
idea generation

SALURAN KOMUNIKASI

2. Komunikasi Informal

- ▶ Komunikasi informal (*grapevine*) :
 - berdasarkan hubungan sosial
 - karyawan sering bersosialisasi saat makan siang, istirahat atau pulang kantor.
 - bila banyak informasi yang beredar melalui informal artinya komunikasi formal tidak efektif
- ▶ Keuntungan :
 - informasinya lebih cepat dan efektif
 - bisa mengekspresikan pendapat tanpa ragu-ragu

GANGGUAN KOMUNIKASI



- Iklim komunikasi tertutup, karyawan sedikit mengetahui tentang perusahaan, informasi dikuasai oleh pemimpin.
- Struktur organisasi yang besar dan berjenjang, distorsi, penyampaian tertunda, persepsi berbeda.
- Filtering, pesan dirubah, diperpendek atau diperpanjang.
- Tidak percaya, merasa diperdaya, dimanipulasi atau diperlakukan dengan tidak adil.
- Rivalitas antar karyawan, saling merahasiakan informasi yang bisa menguntungkan orang lain.
- Status dan power.

MEMINIMALISIR GANGGUAN KOMUNIKASI



- Mendorong iklim komunikasi terbuka, mendorong masukan dan feedback dari karyawan
- Menyederhanakan struktur organisasi, mengurangi layer, informasi lebih cepat
- Mempromosikan komunikasi horisontal, meningkatkan moral, menambah ide-ide.
- Membuat pusat isu, karyawan bisa mengkonfirmasi isu yang berkembang
- Membuat saluran formal seperti newsletter untuk memuat berita/informasi perusahaan

Quiz



1. Mengapa komunikasi itu penting?
2. Mengapa writing skill itu penting?
3. Jelaskan 2 bentuk komunikasi?
4. Sebutkan 5 faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja!
5. Jelaskan proses komunikasi!
6. Sebutkan 3 fungsi utama komunikasi!
7. Bagaimana komunikasi formal berbeda dengan komunikasi informal?

THANK YOU!