

KOMUNIKASI BISNIS

KOMUNIKASI Pertemuan 13 -14

nadiasmata@uny.ac.id



DAFTAR BACAAN

- Courtland L, Bovee / John V Thill, Komunikasi Bisnis , Edisi kedelapan, 2008
- Katz, Bernard. 1994. *Turning Practical Communication into Business Power*. (Terjemahan). Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Luthans, Fred. 1973. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Pace, R. Wayne and Don F. Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (Terjemahan). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1993. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. (Terjemahan). Seventh edition. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Drs Mohama Wahdi, MBA, Edisi pertama, 2011
- Business Communications, Mary Ellen Guffey, Kathleen Rhodes, Patricia Rogin, edisi keempat, 2006



Materi Pokok

- Memahami Pengertian Komunikasi Bisnis
- Komunikasi Intrapribadi dan Antarpribadi
- Komunikasi dalam Organisasi
- Komunikasi Bisnis Antar Budaya
- Perencanaan, Pengorganisasian & Perevisian Pesan Bisnis
- Pesan Bisnis Rutin dan Positif
- Pesan Persuasif dan Negatif
- Dasar-dasar Korespondensi Bisnis
- Laporan dan Proposal Bisnis
- Resume dan Lamaran Pekerjaan
- Wawancara Bisnis
- Negosiasi Bisnis
- Rapat/Pertemuan Bisnis
- Presentasi Bisnis

Pertemuan Pertama

Memahami Komunikasi Bisnis

- Pengertian Komunikasi Bisnis
- Proses Komunikasi
- Hambatan Komunikasi
- Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi





Memahami Komunikasi Bisnis

Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi verbal dan nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi menurut Bovee, adalah Suatu proses pengiriman dan Penerimaan pesan.





Komunikasi Antarpribadi v.s. Komunikasi Bisnis

Uraian	Komunikasi Antarpribadi	Komunikasi Bisnis
❖ Orientasi/tujuan	❖ Kepentingan pribadi	❖ Kepentingan bisnis
❖ Pokok bahasan	❖ Masalah pribadi	❖ Masalah bisnis
❖ Bahasa yang digunakan	❖ Informal, bahasa campuran	❖ Formal, baku
❖ Format penulisan	❖ Tdk standar, feksibel	❖ Standar
❖ Gaya penulisan	❖ Tidak standar	❖ Standar
❖ Kertas surat yang digunakan	❖ Tanpa kop surat/ kepala surat	❖ Dengan kop surat/ kepala surat
❖ Stempel/cap	❖ Tanpa stempel	❖ Dengan stempel
❖ contoh	❖ Surat keluarga	❖ Surat bisnis



Bentuk Dasar Komunikasi

- Komunikasi verbal dan
- Komunikasi nonverbal





Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*).

Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan pencapaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.



Contohnya:

- Membuat dan mengirim surat teguran kepada nasabah yang menunggak pembayarannya
- Membuat dan mengirim surat penawaran harga barang kepada pihak lain
- Membuat dan mengirim surat konfirmasi barang kepada pelanggan
- Membuat dan mengirim surat pemesanan barang (order) kepada pihak lain
- Berdiskusi dalam suatu tim kerja (teamwork)
- Melakukan wawancara kerja dengan para pelamar kerja
- Mengadakan briefing dengan staf karyawan
- Melakukan presentasi proposal pengembangan perusahaan



Written v.s. oral Communications

- **Written**

- **Tangible**
- **Verifiable**
- **More permanent**
- **More precise**
- **More care is taken with the written word**

- **Oral**

- **Less secure**
- **Known receipt**
- **Quicker response**
- **Consumes less time**
- **Quicker feedback**

Bentuk Komunikasi Verbal dalam Bisnis

Menulis
9%



Membaca
15%



Mengirim
Pesan

Menerim
a Pesan

Berbicara
30%



Mendengar
45%





Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci cinta, rindu, maupun berbagai macam perasaan lainnya.

Bentuk komunikasi nonverbal ini memiliki sifat yang kurang terstruktur, sehingga sulit untuk dipelajari.





Nonverbal Communications

- Body language
 - *Nonverbal communication cues such as facial expressions, gestures, and other body movements*
- Verbal intonation
 - *An emphasis given to word or phrases that conveys meaning*





Pentingnya Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal memiliki pengaruh yang lebih besar daripada komunikasi verbal.

Salah satu keunggulan atau kebaikan komunikasi nonverbal adalah kesahihannya (reliabilitas).

Komunikasi nonverbal penting artinya terutama dalam menyampaikan perasaan dan emosi, mendeteksi kecurangan atau kejujuran, serta sifatnya yang efisien.





Tujuan Komunikasi Nonverbal

1. Memberikan informasi.
2. Mengatur alur suatu percakapan.
3. Mengekspresikan emosi.
4. Memberi sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan verbal.
5. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain.
6. Mempermudah tugas-tugas khusus, misalnya memberi contoh cara mengayunkan tongkat golf yang baik dan benar.

(Thil & Bovee “*Excellence in Business Communication*”)



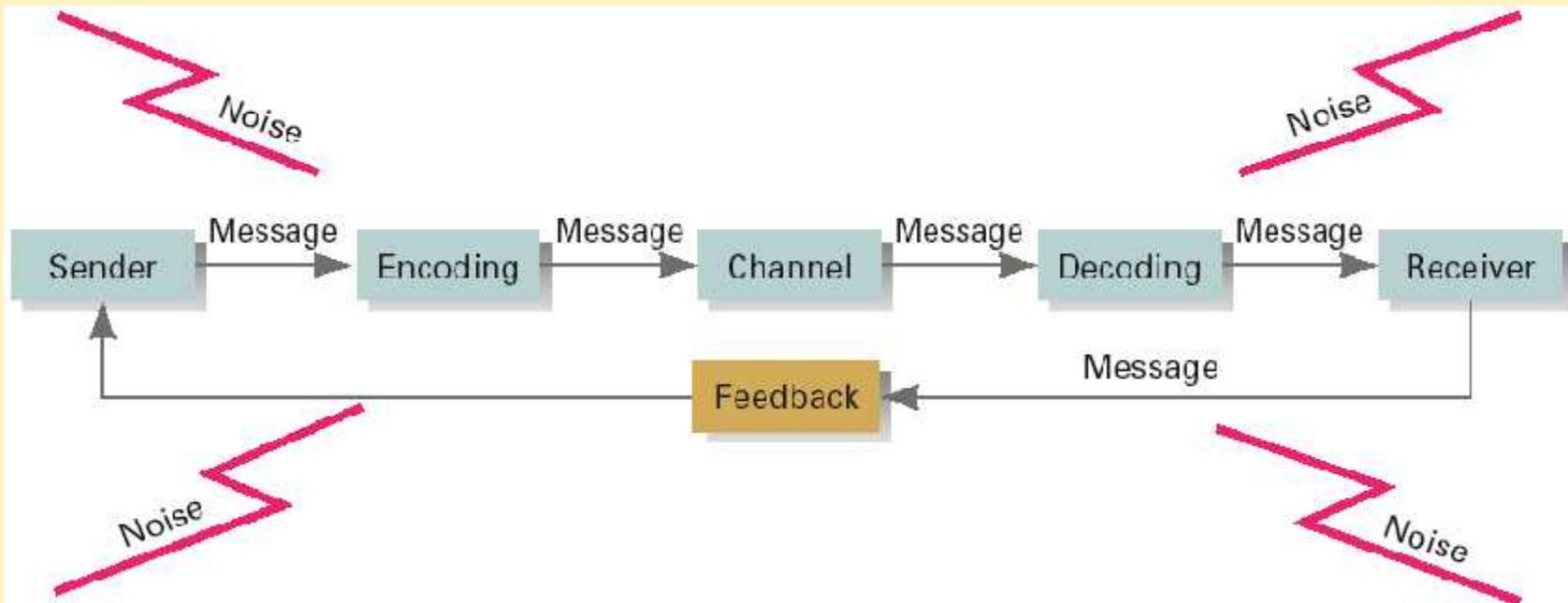
Proses Komunikasi

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

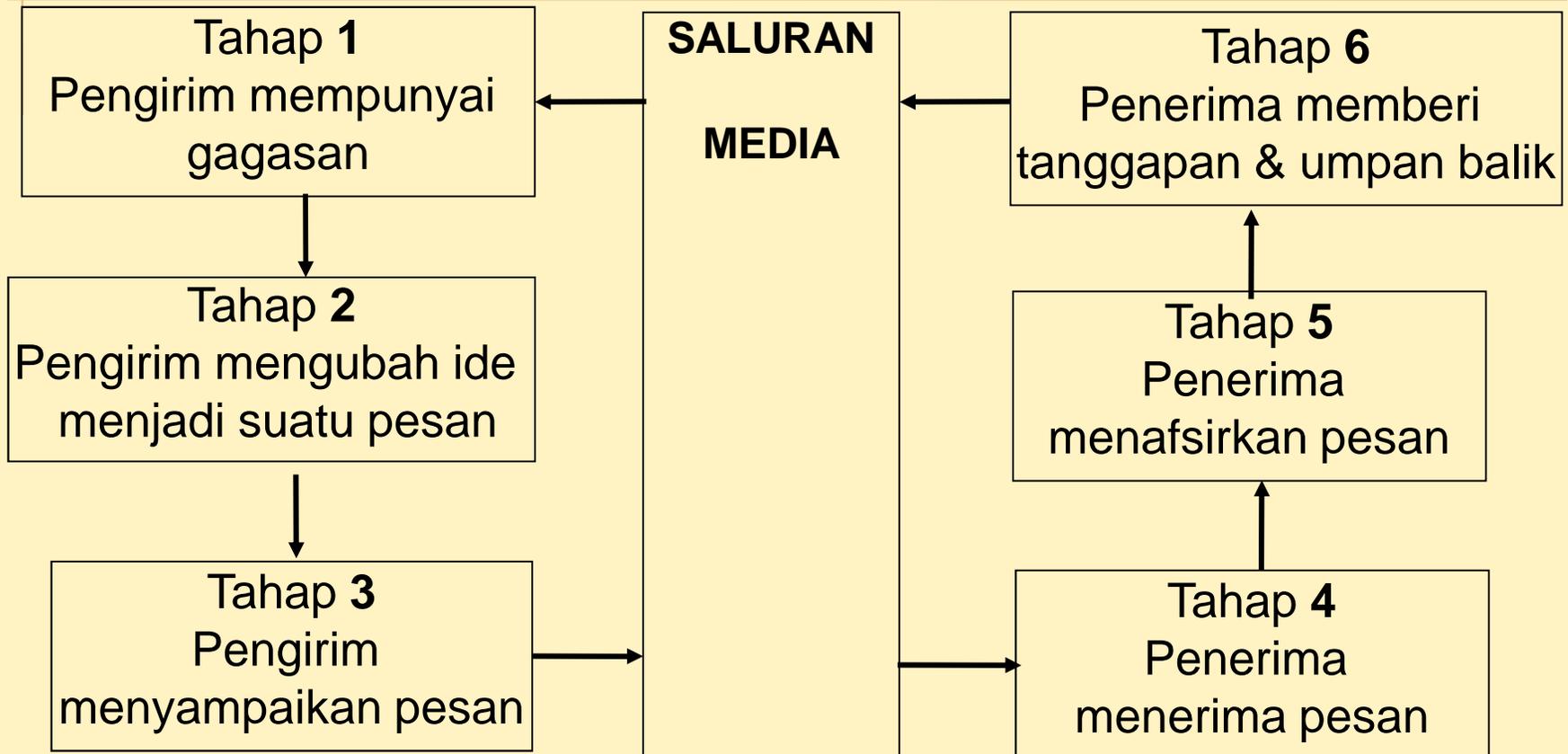
(Thil & Bovee “*Business Communication Today, 6e*”)

The Communication Process

- Communication process
 - *The transferring and understanding of meaning*



Proses Komunikasi





Munculnya Kesalahpahaman Komunikasi

1. Masalah dalam mengembangkan pesan; keraguan isi pesan, asing dengan situasi yang ada, pertentangan emosi, sulit mengekspresikan ide/gagasan.
2. Masalah menyampaikan pesan yang paling jelas terkait dengan sarana fisik untuk berkomunikasi.
3. Masalah dalam penerimaan pesan; adanya persaingan penglihatan dan suara, kursi yang tidak nyaman, lampu kurang terang, kondisi lain yang mengganggu konsentrasi audiens.
4. Masalah dalam menafsirkan pesan; perbedaan latar belakang, perbedaan penafsiran, perbedaan reaksi emosional.

Kesalahpahaman dalam Komunikasi

Faktor penghambat komunikasi antara pengirim dan penerima pesan:

1. Masalah dalam mengembangkan pesan

Mencakup antara lain munculnya keraguan tentang isi pesan, kurang terbiasa dengan situasi atau asing dengan audiens, adanya pertentangan emosi, kesulitan dalam mengekspresikan ide atau gagasan.

2. Masalah dalam menyampaikan pesan

Terkait dengan sarana fisik untuk berkomunikasi



Kesalahpahaman dalam Komunikasi

Faktor penghambat komunikasi antara pengirim dan penerima pesan:

3. Masalah dalam menerima pesan

Gangguan yang umum terjadi kurangnya konsentrasi selama melakukan komunikasi, pikiran melayang kemana-mana, memikirkan hal-hal lain diluar yang dibicarakan.

4. Masalah dalam menafsirkan pesan

- *Perbedaan latar belakang*
- *Perbedaan penafsiran kata*
- *Perbedaan reaksi emosional*



Bagaimana Memperbaiki Komunikasi

Syarat melakukan komunikasi efektif:

- a. *Persepsi*
- b. *Ketepatan*
- c. *Kreadibilitas*
- d. *Pengendalian*
- e. *Keharmonisan*





Bagaimana Memperbaiki Komunikasi

Komunikasi yang efektif dapat mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam komunikasi dengan memperhatikan tiga hal berikut:

1. Membuat suatu pesan secara lebih berhati-hati
2. Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi
3. Mempermudah upaya umpan balik antara pengirim dan penerima pesan





THANK YOU