

**MATERI TRAINING**

# **LEVEL UP PENCEGAHAN DAN DETEKSI DINI TERHADAP POTENSI FRAUD UNTUK PEGAWAI RBC**

## **Sesi 3 - Pengelolaan Bahasa Tubuh dan Nada Suara untuk Deteksi Dini Potensi Fraud**



**Head Office:** Jl. Radio IV No 8 B Jakarta 12130, Telp. 021-7265174, Fax. 021-7236076  
email: [learning@m-knowsconsulting.com](mailto:learning@m-knowsconsulting.com), website: [www.m-knowsconsulting.com](http://www.m-knowsconsulting.com)

**Surabaya BranCust Office:** Jl. Raya Darmo Permai III Surabaya. 60119  
Telp. 081216095555, email: [surabaya@m-knowsconsulting.com](mailto:surabaya@m-knowsconsulting.com)

### **CONFIDENTIAL**

This proposal is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from M-Knows Consulting.

# Desain dan Alur Sesi Pembelajaran

## Hari Pertama

- Sesi 1: Peran dan Kompetensi Seorang RBC profesional dan Strategi Penanganan Fraud Yang Efektif**
- Sesi 2: Memahami Pola Komunikasi Antar Budaya dan Meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi**
- Sesi 3: Pengelolaan Bahasa Tubuh dan Nada Suara untuk Deteksi Dini Potensi Fraud**
- Sesi 4: Meningkatkan Kepercayaan Diri, Teknik Penggalan Informasi Yang Efektif: Membaca Tulisan Dan Tanda Tangan Untuk Pengenalan Awal Karakter**

## Hari Kedua

- Sesi 5: Teknik Membaur Diterima Seluruh Karyawan Dan Teknik Komunikasi Bawah Sadar Melalui Cerita**
- Sesi 6: Teknik Komunikasi Situasi Konflik dan berhadapan dengan informan**
- Sesi 7-8: Praktek, Role Play dan Games: Teknik pendekatan individu, menghilangkan kekhawatiran, penggalan informasi, penulisan temuan dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**



# Prinsip Utama Komunikasi

1. Manusia berkomunikasi **mencari makna dan maksud.**  
**BUKAN KATA-KATA.**
2. **Maksud dan makna, disampaikan melalui bahasa tubuh dan nada intonasi.** Kata-kata hanya sedikit perannya.
3. Kebanyakan orang **hanya mendengar, bukan menyimak,** sehingga sering salah tangkap atau asumsi yang keliru.
4. Banyak orang sambil mendengar, mereka **mencoba memikirkan arah pembicaraan, dan ingin mengantisipasi.** Akibatnya, ada yang tidak tertangkap, missed.
5. Orang dewasa, punya banyak **filter pikiran.** Sehingga memperparah salah tangkap dan lelet dalam belajar. Beda dengan anak kecil.

# Faktor Terpenting Komunikasi



Pengaruh  
**VERBAL**

**Kita**

(kata – kata yang kita gunakan)

**7%**



Pengaruh  
**INTONASI**

**Kita**

(cara kita mengatakannya)

**38%**



Pengaruh  
**BAHASA  
TUBUH**

**Kita**

(pakaian, penampilan, gerak tubuh, mimik muka)

**55%**

# Faktor Terpenting Komunikasi



## Pengaruh **VERBAL**

**Kita**

(kata – kata yang kita gunakan)

**7%**



## Pengaruh **INTONASI**

**Kita**

(cara kita mengatakannya)

**38%**



## Pengaruh **BAHASA TUBUH**

**Kita**

(pakaian, penampilan, gerak tubuh, mimik muka)

**55%**

Jadi ... Pengaruh dalam **KOMUNIKASI** Adalah **INTONASI** dan **BAHASA TUBUH** kita → **93%**





Jadi ...  
Pengaruh dalam  
**KOMUNIKASI**  
Adalah **INTONASI**  
dan **BAHASA TUBUH**  
kita

*Albert Mehrabian, Professor Emeritus of Psychology, UCLA  
Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes (2nd ed.). 1981.*



# Komunikasi Makna dan Maksud

**7% Verbal (kata-kata)**

---

**38% Vocal (intonasi)**

**55% Visual (bahasa tubuh)**

**93% Non Verbal**



**Fokus ke Non Verbal, baru Verbal !**



*Albert Mehrabian, Professor Emeritus of Psychology, UCLA  
Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes (2nd ed.). 1981.*



# ESENSI INTONASI dan NADA SUARA dalam KOMUNIKASI & BERNEGOSIASI

**1. Tinggi rendah ; 1, 2, 3, 4**

**2. Cepat lambat**

**3. Jeda 2-3 detik**

**4. Helaan Nafas**

**5. Cengkok, Ngayun**

**6. Keras – Pelan Volume**

## PENGUNAAN

1. NADA Do utk meREDAn ketegangan, EMOSI.
2. NADA Re utk sopan santun, basa basi.
3. NADA Re utk mengakrabkan.

## Baca Customer:

T = TEGANG  
N = NORMAL  
R = RAMAH

**T** = diredakan, minta maaf telah mengganggu, mohon waktunya. SAYA MAU SILATURAHMI AJA NIH....

**N** = tanya KABAR, basa basi

**R** = akrabkan, dgn puji atau ngayun





**Volume SUARA KERAS boleh,  
di Ambon, Manado, Medan....  
Namun HARUS LAMBAT**

**NADA TINGGI Digabung CEPAT  
Tidak BOLEH**

**DILARANG: TINGGI + CEPAT  
Yg BOLEH: KERAS + LAMBAT**

# Voice Tone – Tanpa Sadar, Orang Cenderung Mengikuti Tone, nada suara Kita

<b>MENGAJAK:</b> Ayolah pak... bisa ya pak... bisa khan pak ?	<b>BERSAHABAT:</b> iiiyyaa paak... beeener lah pak...
<b>MENDESAK:</b> ini harus.... Wajib segera. (ada penekanan, jeda)	<b>MENYENANGKAN:</b> aahhh.. Bapak bisa ajaa... jiaah dia begitu..
<b>MEMOHON:</b> Tolong lah pak...	<b>MAGICIAN TONE:</b> Membuat orang berhayal: bayangkan pak jika kita melakukan ..., kita akan bisa ...
<b>MENOLAK:</b> wuaduuuuh.... Sepertinya, belum biiisa pakkkk..	<b>MENGINTIMIDASI:</b> ...Jadi itu ---- yang bapak mau... terserah bagusnya...
<b>MENYIMAK, atentive, PERHATIAN:</b> owh... gitu... hmmm.. Wow... bisa gitu ya...	<b>MEMBUAT SEDIH:</b> yah... sulit kalau begitu... heh... kasihan keluarga kalau begitu ya....
<b>BIKIN PENASARAN:</b> wuih... beeener lho... coooba deh...	<b>MENYENTUH HATI:</b> heh.... Susah yah pak... duh.... Bener2 deh... sampai kapan mau begini??

# Non-Verbal Language : Bahasa Tubuh

## 5 Bahasa Tubuh

1. Muka/Wajah

3. Jari - Jari

5. Arah Badan

2. Lengan

4. Kaki



# Mengenal Bahasa Tubuh: BACALAH FASILITATOR...

Apa yang sebenarnya mereka katakan ?

## Membaca Niat/Intensi

- Dengki
- Dendam
- Benci
- Iri
- Jijik
- Marah
- Dongkol, gondok
- Sebel, Jengkel, Kesel
- Tidak suka
- Takut
- Tidak nyaman
- Gelisah
- Tidak setuju
- Tidak mengerti
- Bingung
- Mikir
- Normal
- Lampu Hijau




Stop bicara

Bawa ke Hijau,  
Tanya dan Ber Empati

Zona “terbuka”, Leading

PASTIKAN ANDA BERLATIH MEMBACA PIKIRAN FASILITATOR...



# Memahami Bahasa Tubuh: Konsep Lampu Hijau – Kuning – Merah

	Lampu Hijau	Lampu Kuning	Lampu Merah
Muka			
Lengan			
Jari Tangan			
Kaki			
Arah Badan			





# Strategi Bahasa Tubuh

Apa yang harus anda lakukan, bila “si dia” menunjukkan bahasa tubuh:

	Lampu Hijau	Lampu Kuning	Lampu Merah
<b>Pendekatan</b>			
<b>Reminder Janji, Menagih</b>			
<b>Negosiasi (Minta Bantuan)</b>			



# Strategi Bahasa Tubuh

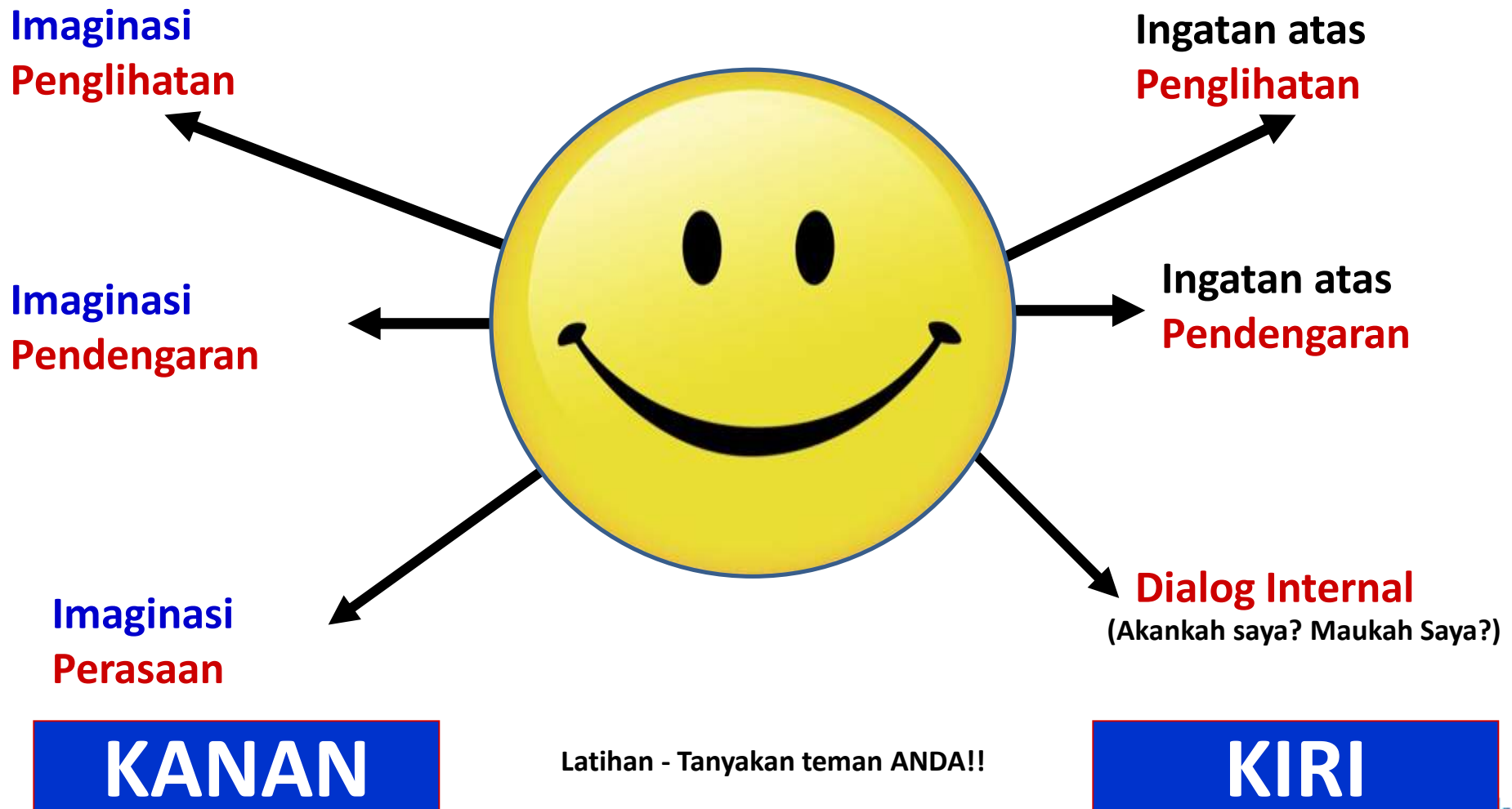
Apa yang harus anda lakukan, bila “si dia” menunjukkan bahasa tubuh:

	Lampu Hijau	Lampu Kuning	Lampu Merah
<b>PENDEKATAN</b>	Akrabkan, Puji2, beri info bagus, nada ayun, cengkok	Basa basi, apa kabar	Redakan, nada rendah
<b>REMINDER KERJAAN</b>	Minta Janji Setor	Tanya pendapat bapak, komentar bapak, Ada masalah apa, problem apa, kendala apa	Jangan nagih, jadi psikolog
<b>NEGOSIASI</b>	Lanjut, closing, jangan kasih kendor, jangan kasih longgar	Tanya pendapat bapak, komentar bapak, Ada masalah apa, problem apa, kendala apa	Jangan jualan, jangan nagih, jadi psikolog



# Mata Menunjukkannya!

## Hubungan - Mata





# Arti Bahasa Tubuh (Body Language)

## Tanda-tanda Non Verbal

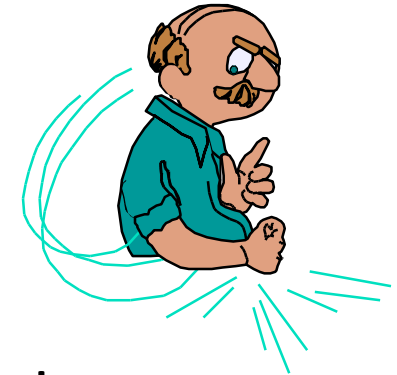
**Sikap bertahan?** Menyilangkan tangan dan kaki

**Bosan?** Bersandar ke punggung kursi

**Kurang pendirian?** Ragu-ragu, Gelisah

**Terkejut?** Menaikkan alis mata

**Setujukah atas Point Penting?** Melempar pandangan





# Trust Cues (tanda “percaya”)

**Trust Cues**, adalah tanda-tanda gerak tubuh (sinyal dari pikiran bawah sadar) yang menyatakan bahwa klien sudah percaya tentang “karakter anda” secara pribadi, atau setuju dengan topik yang dibahas/dijual.

## **Trust Cues:**

- Wajah/mimik muka menjadi lebih “bercahaya”
- Gerak mata mulai “mengikuti” gerakan salesperson
- Badan lebih condong ke depan
- Mata lebih “bersinar-sinar” dan atau terbuka lebar
- Body & Hand Gesture lebih natural
- Berbicara lebih antusias dan positif
- Body & Hand Gesture sudah “selaras” dengan Anda



# BODY LANGUAGE AND TRUTHFULNESS (KEJUJURAN)

Setelah Anda mengajukan sebuah pertanyaan.

- Observasi **respon reflek fisik “si-dia”** (immediate body language response)

- Jika body language dan respons verbal **sesuai**- maka kemungkinan besar ybs jujur.

Jika body language tidak sesuai dengan respon verbal - maka kejujuran perlu di klarifikasi (ada yang disembunyikan, ragu, ada yang tidak pas).

3. Jika ada perbedaan yang mencolok, maka Anda harus mengajukan **pertanyaan klarifikasi**.

# Biasakan Merasakan Kondisi Pikiran Sendiri



Bahasa tubuh	Dapat: berarti	Sering berarti
Menggaruk-garuk hidung	Berbohong, tidak percaya	Hidung gatal
Mencondongkan tubuh ke belakang di kursi	Superioritas, arogansi	Merasa santai; ielah
Tangan dalam saku	Suka merahasiakan, menarik diri, mungkin depresi	Tangan terasa dingin; mencari uang logam
Lengan dilipat	Mempertahankan diri, tidak pasti, perlu kepastian.	Suhu udara dingin; merasa tidak nyaman
Kaki disilangkan	Mempertahankan diri, tertekan, kemungkinan bermusuhan	Enak duduk begini (pria); duduk begini feminin (wanita)
Menguap	Situasi sulit; membosankan	Lelah; aliran udara tidak baik



# Diskusi Peserta

**Apa saja:**

**1. IDE DAN ILMU BARU  
YANG ANDA DAPATKAN  
DARI PERTEMUAN INI ?**

**2. SEBERAPA BERMANFAAT KAH ?**  
(Kurang - Cukup - Bermanfaat - Sangat Bermanfaat)

**Mari Sharing...**