

**MATERI TRAINING**

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

**Sesi 2 - Memahami Pola Komunikasi Antar Budaya dan Meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi**



**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: Teknik Penggalan Informasi yang Efektif: Latihan meningkatkan kepercayaan diri, Membaca Tulisan dan Tanda Tangan untuk pengenalan awal karakter**

## Hari Kedua

- Sesi 5: Teknik membaur dan diterima oleh seluruh karyawan dan komunitas, serta Teknik komunikasi bawah sadar melalui cerita**
- Sesi 6: Teknik Komunikasi untuk dalam Situasi Konflik dan berhadapan dengan informan**
- Sesi 7-8: Business Games: Teknik pendekatan individu, menghilangkan kekhawatiran, penggalan informasi, penulisan temuan dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**

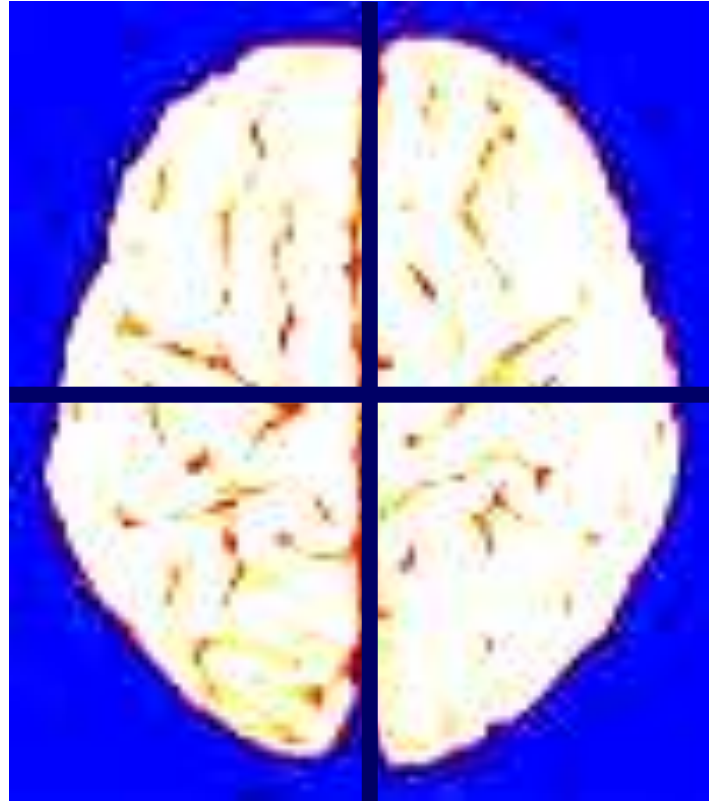
# THINKING STYLE INDIVIDUAL

**ANALITIKAL**

**STRUKTURAL**

**KONSEPTUAL**

**SOSIAL**





## Bacalah tiap kelompok kata dan tandai satu yang paling tepat menggambarkan diri Anda:

1. a. imajinatif  
b. investigasi (penyelidik)  
c. realistis  
d. analitis

2. a. terorganisasi  
b. mudah menyesuaikan diri  
c. rasional  
d. ingin tahu

3. a. suka debat  
b. langsung ke inti masalah  
c. mencipta  
d. berhubungan dengan orang lain

4. a. empati  
b. praktis  
c. akademis  
d. petualang

5. a. teliti  
b. fleksibel  
c. sistematis  
d. penemu

6. a. berbagi  
b. teratur  
c. bijaksana  
d. Mandiri

7. a. kompetitif  
b. perfeksionis  
c. kooperatif  
d. Logis

8. a. intelek  
b. sensitif  
c. pekerja keras  
d. berani mengambil risiko

9. a. pembaca nonfiksi  
b. orang masyarakat  
c. pemecah permasalahan  
d. Perencana

10. a. menghafal  
b. menghubungkan  
c. memikirkan dalam-dalam  
d. memulai

11. a. pengubah  
b. peneliti  
c. spontan  
d. ingin arahan

12. a. berkomunikasi  
b. menemukan  
c. berhati-hati  
d. Menimbang

13. a. suka tantangan  
b. mempraktikkan (melakukan)  
c. perhatian  
d. Menguji

14. a. menyelesaikan pekerjaan  
b. melihat kemungkinan  
c. mengumpulkan ide  
d. Menafsirkan

15. a. melakukan  
b. merasakan  
c. memikirkan  
d. mencoba

## Petunjuk:

- Pada kolom di bawah, lingkarilah huruf yang Anda pilih untuk setiap nomor.
- Jumlahkan total kolom I, II, III, dan IV. • Kalikanlah total setiap kolom dengan 4.
- Kotak dengan angka tertinggi menggambarkan cara tersering Anda memproses informasi.

	I	II	III	IV
1	C	D	A	B
2	A	C	B	D
3	B	A	D	C
4	B	C	A	D
5	A	C	B	D
6	B	C	A	D
7	B	D	C	A
8	C	A	B	D
9	D	A	B	C
10	A	C	B	D
11	D	B	C	A
12	C	D	A	B
13	B	D	C	A
14	A	C	D	B
15	A	C	B	D
	Total	Total	Total	Total

I. \_\_\_\_\_ x 4 =  STRUKTURAL

II. \_\_\_\_\_ x 4 =  ANALITIKAL

III. \_\_\_\_\_ x 4 =  SOSIAL

IV. \_\_\_\_\_ x 4 =  KONSEPTUAL

# Model Dominasi Otak

Belahan otak kiri

**ANALITIKAL**

Terampil Analisis  
Logis



Belahan otak kanan

**KONSEPTUAL**

Pemikir Divergen



Abstrak

Acak

Konkret

**STRUKTURAL**

Pemikir Teratur  
dan langkah  
demi langkah



**SOSIAL**

Pemikir Global



Sekuensial





## Analitikal

- Masuk akal
- Pemikir kritis
- Cerdas
- Investigatif
- Objektif
- Mencari keterangan
- Mempertanyakan
- Rasional
- Logis

## Konseptual

- Inventif
- Orisinal
- Mencari perubahan
- Imajinatif
- Intuitif dalam gagasan
- Tidak konvensional
- Inovatif
- Gampang bosan
- Global

## 4 GAYA BERPIKIR

## Struktural

- Terperinci
- Metodis
- Mengikuti aturan
- Teratur
- Mengikuti proses
- Disiplin
- Bisa diperkirakan
- Tradisional
- Praktis

## Sosial

- Sensitif
- Pemberi
- Bersahabat
- Berbela rasa
- Intuitif tentang orang
- Berempati
- Mendukung
- Dengan perasaan
- Peduli





# Integrated Managerial Leadership





# Apa Masalah Unit Anda & di Quadran Mana Anda Harus Fokus ?

## A QUADRANT (Aspek Analitikal)

- Increased revenue (3 new clients, \$100 million)
- 3-year savings of \$74K
- Found \$500 million in hidden funds appropriated by dept.
- Increased sales (300% to major client)
- Technical problem solving
- Reduction of tech support call time over two months (27% and 39%)
- Cost savings of \$125K over one year
- Acquisition of new technical skills
- Solved technical difficulties (on time!)
- Improved overall financial performance
- Reduced attrition by over 50%

## D QUADRANT (Aspek Konseptual)

- Increased creativity and innovation
- Crafted holistic vision statement in one session
- Massive personal change; ability to take risks
- Realization of CEO's new vision
- Unexpected team creativity
- When creativity worked, it really worked
- Invention of new power system in 12 weeks
- New sales approach through consultation
- Clarification of future and integration of ideas
- New leadership strategy
- Creative problem solving and creative applications

## B QUADRANT (Aspek Struktural)

- Increased productivity
- Achieved results requested by board
- Fast completion and delivery of new design
- Discipline to deal with corporate structure, control emotions
- Effective Implementation of world-wide training
- Improved alignment between sales managers and purchasing managers
- Job realignment – common outcome
- Faster tech support call “closes”
- Results implementation
- Safety record and results improved

## C QUADRANT (Aspek Sosial)

- Improved staff climate and communication
- Improved understanding of customer styles and handling
- Self-understanding and job change for better fit and work - satisfaction
- Improved team performance
- Team spirit, passionate communication
- Tailor communication to meet changing culture
- Brand and agency teams starting working together
- Better customer relationships and consultative selling
- Bridging two different cultures
- Technical experts learned to communicate

# Saya Tahu Siapa Anda, Tetapi Siapakah Saya?

Pada tabel dibawah, identifikasilah perilaku dalam pengertian bagaimana kecocokkannya dengan ciri khas anda, disetiap deret berikan nilai :

- Untuk perilaku yang paling sesuai dengan anda **beri nilai "1"**
- Untuk perilaku paling sesuai tingkat berikutnya **beri nilai "2"**
- Untuk tingkat lebih rendah **beri nilai "3"**
- Untuk perilaku yang paling sedikit kesesuaiannya dengan anda **beri nilai "4"**

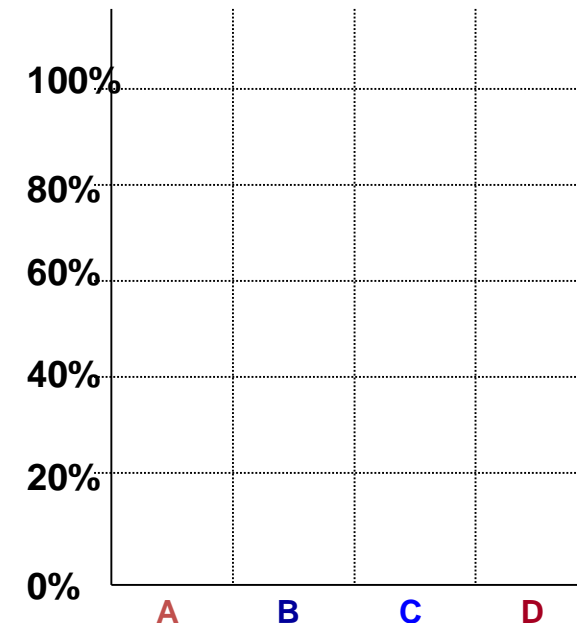


Contoh :

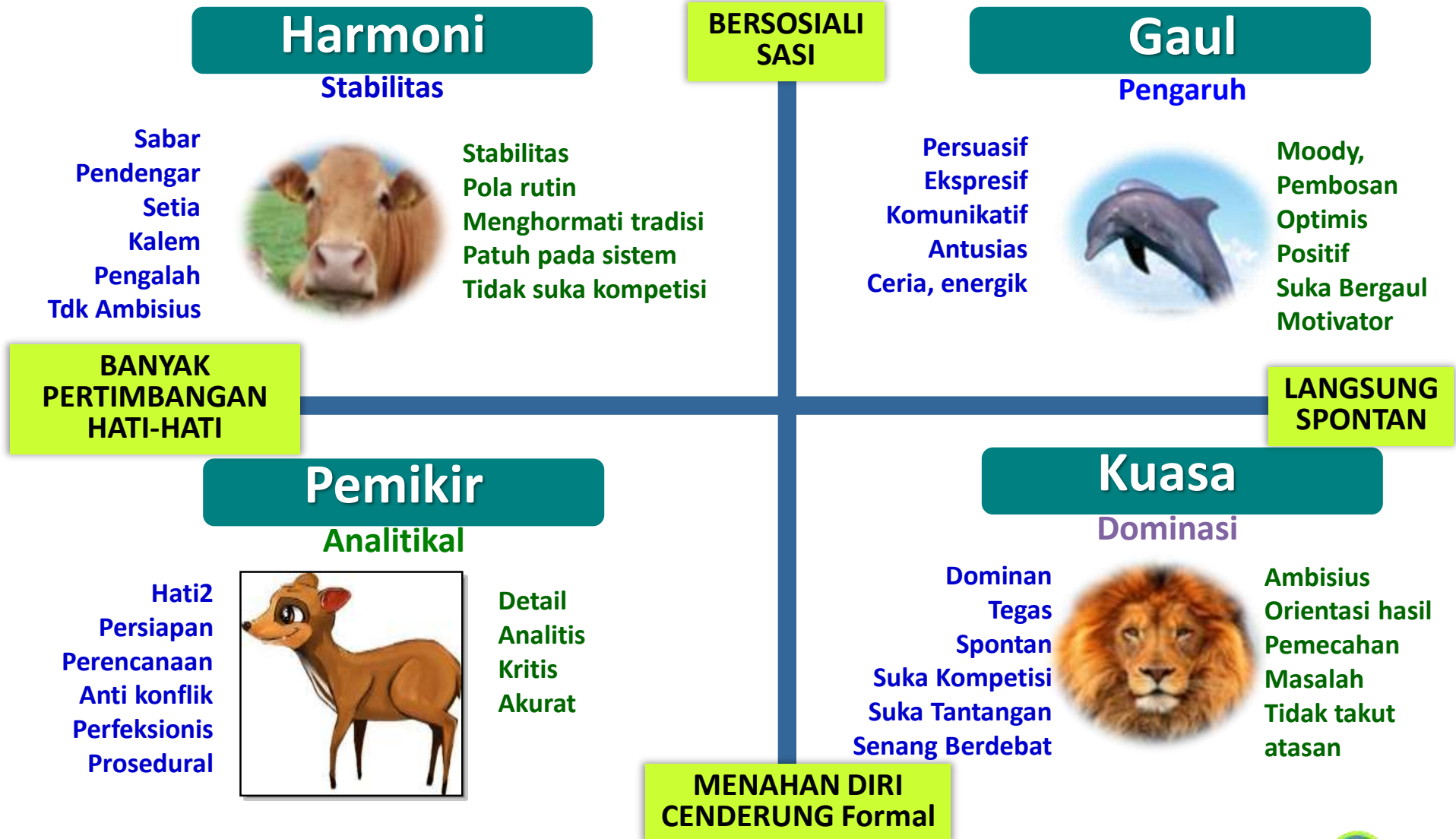
memarahi 3      memahami 4      mendiamkan 1      memikirkan 2

	Kolom A	Kolom B	Kolom C	Kolom D
I.	Mengarahkan	Mempengaruhi	Bersahabat	Hati-hati
II.	Pasti	Optimistis	Sabar	Menahan diri
III.	Berani	Antusias	Menenangkan	MengAnalisa
IV.	Kompetitif	Senang bicara	Mendengarkan	Mengamati
V.	Kuat-tegas	Mempesona	Kalem	Akurat-Detil
Kali5	<input type="text"/> Jumlah <input type="text"/>	<input type="text"/> Jumlah <input type="text"/>	<input type="text"/> Jumlah <input type="text"/>	<input type="text"/> Jumlah <input type="text"/>

Hubungkan Titik Menjadi Kurva



# Melakukan Profiling Berdasarkan Tipe Psikologisnya



# Tehnik Relationship

## KARAKTER

## CARA MENGHADAPI

### KUASA



- Berbicara dengan nada kuat dan langsung ke tujuan.
- Terus-menerus membuat kontak mata.
- Menjabat tangan kita kuat-kuat dan mendominasi pembicaraan

- Bersikap profesional.
- Tanggapi keinginan dan kebutuhan mereka dengan cepat.
- Langsung ke tujuan.

### GAUL



- Berbicara dengan nada yang bervariasi
- Mempunyai ekspresi muka yang hidup.
- Suka bercerita dan tidak fokus

- Perkenalkan diri anda lebih dulu.
- Tunjukkan bahwa kita tertarik.
- Bersikaplah antusias.

### HARMONI



- Bicara dengan sikap sabar dan tenang
- Volume suara rendah dan tenang.
- Berbicara dengan lembut.
- Lebih banyak mendengarkan daripada bicara.

- Kenali mereka secara pribadi.
- Kembangkan kepercayaan & persahabatan secara perlahan.
- Juallah kredibilitas.
- Hindari membuat mereka terburu-buru.

### PEMIKIR



- Tidak banyak berkomunikasi secara lisan, Menggunakan sedikit variasi tinggi rendahnya nada
- Mendetail

- Jelaskan secara detil dan nyatakan untung-rugi (pro&kontra).
- Beri waktu berpikir sambil memberi kepastian & ketegasan (aturan ataupun hukum yang berlaku).
- Penuhi setiap janji anda.

# Kenali Lewat 3 Pertanyaan



## KUASA

**1. Gaya Berpakaian :**  
Konservatif Formal

**2. Suasana Kantor :**

- Meja yang luas
- Bersih
- Ada jam
- Penghargaan
- Tak ada poster

**3. Kata Sifat yang menggambarkan dirinya :**

- Memutuskan
- Menuntut
- Menekan
- Efisien
- Mendominasi
- Teliti
- Berkemauan keras
- Action oriented



## GAUL

**1. Gaya Berpakaian :**  
Cerah / Warna-Warni

**2. Suasana Kantor :**

- Meja berantakan
- Piala-piala
- Poster
- Foto-foto orang
- Terkenal

**3. Kata Sifat yang menggambarkan dirinya :**

- Menarik
- Dramatis
- Antusias
- Memberi ilham
- Persuasif
- "Provokator"
- "Cepat Semangat"
- Promosi



## HARMONI

**1. Gaya Berpakaian :**  
Biasa (Casual)

**2. Suasana Kantor :**

- Seperti dirumah
- Foto keluarga
- Poster-poster
- Souvenir
- Kenang-kenangan

**3. Kata Sifat yang menggambarkan dirinya :**

- Personal
- Bersahabat
- Menyetujui
- Menghargai
- Mendukung
- Mempercayai orang lain
- Jujur



## PEMIKIR

**1. Gaya Berpakaian :**  
Konservatif

**2. Suasana Kantor :**

- Ijasah-ijazah
- Simbol-simbol
- Plakat-plakat
- Tumpukan kertas

**3. Kata Sifat yang menggambarkan dirinya :**

- Persisten
- Serius
- Teknis
- Teratur
- Prosedural
- Pasti
- Tenang
- Impersonal



# Kenali Sisi Positif & Negatifnya



## KUASA

Berkemauan keras,  
Independen  
Memiliki visi praktis  
Produktif  
Tegas  
Pemimpin



## GAUL

Hangat, bersahabat  
Berbelas kasihan  
Responsif  
Antusias  
Ramah  
Banyak bicara



Dingin

Cepat puas

Dominan

Sarkatis

Pemarah

Keras kepala



Tidak Disiplin

Emosi labil

Tidak produktif

Egosentris

Hiperbola



Tidak tegas

Cari aman

Penakut

Cepat kuatir

Suka-Menunda



Pemurung

Sensitif

Berpikiran negatif

Teoritis



## HARMONI

Tenang  
Obyektif  
Diplomatis  
Pendengar yang baik  
Efisien dan teratur

## PEMIKIR

Perfeksionis  
Berkakat  
Analitis  
Tekun  
Disiplin  
Rela berkorban





# Ingin Memulai Percakapan? Ini Topiknya...



## KUASA

- Bisnis
- Pekerjaan / Tugas
- Ekonomi
- Profit
- Produk
- Fakta
- Kalkulasi
- Kepastian
- ( NON SOSIAL )



## GAUL

- Pribadi
- Pergaulan
- Hobby
- Cita-Cita
- Inspirasi
- Ambisi
- Gengsi
- Glamour
- ( SOSIAL )



## HARMONI

- Keluarga
- Team-Spirit
- Sosial
- Humanisme
- Parental
- Service
- Rumah-Tangga
- Harmoni
- ( SOSIAL )



## PEMIKIR

- Ilmu / Science
- Data / Informasi
- Statistik
- Eksperimen
- Falsafah
- Teknologi
- Sistem
- Analisi
- ( NON SOSIAL )

# Latihan 1 → KASUS : TIPE APA INI ?

Anda adalah seorang peserta sebuah pelatihan Communication Skills yang diselenggarakan M-Knows Consulting. Ketika anda datang pada pukul 7.30 pagi, peserta pertama sudah duduk dalam ruangan, dengan bloknote dan balpoin terletak dihadapannya. Dia tidak mengatakan apapun sampai anda mendekatinya, dan kemudian dia dengan sopan berjabat tangan. Dia sama sekali tidak mengekspresikan perasaan apapun. Anda mengajukan beberapa pertanyaan dan menerima jawaban yang sopan dan singkat. Apa Karakternya?

Sekitar 7.40 pagi dengan beberapa orang lainnya berada dalam ruangan, seseorang berhenti dengan ragu-ragu dipintu dan perlahan bertanya, “Maaf, apakah ini pelatihan Communication Skills?”. Setelah mendengar jawaban, “Ya,” dia menghela nafas, berjalan masuk, mengambil segelas kopi dan berkomentar sepertinya pelatihan ini akan menarik dan sangat bermanfaat. Dia mengajukan beberapa pertanyaan dan mendengarkan dengan cermat komentar orang lain. Dia menyatakan sedikit keresahan, tentang keharusan role play dihadapan kelompok. Apa Karakternya?

Pada saat itu peserta lainnya berjalan masuk dan bertanya, “Hai, apakah ini Communication Skills?”. Setelah diberitahu “Ya,” orang ini mendramatisasi rasa lega, menanyakan tentang kopi, dan menjelaskan dia tidak bisa optimal tanpa “racun hitam” itu. Dia mendengar kisah peserta lain tentang role play dalam pelatihan yang dia ikuti, dan langsung mengatakan betapa dia juga suka sekali melakukan hal seperti ini. Dia meneruskan dengan sebuah kisah tentang bagaimana dia mempermalukan dirinya, dalam role play terakhir yang diikutinya. Apa Karakternya?

*Dari Karakter apa orang pertama, kedua dan ketiga?*

# Latihan 2 → Petakan Tipology Mereka



**A**



**B**



**C**



**D**



**E**



**F**

# Berkomunikasi Via Telpon ala Karakter

## Berkomunikasi menggunakan telepon secara professional:

1. Kenali kepribadian mereka melalui suaranya
2. Kenali "karakter" suara
3. Kenali "jenis" suara Ybs. Ketahui Karakternya, tentukan strategi anda
4. Sesuaikan frekuensi nada suara anda dengan Ybs (TSP)

### Karakter Suara:

1. **Tegas (Kuasa):** Karakter suara kuat, terkadang bossy
2. **Energik (Gaul) :** Karakter suara kuat dan optimis
3. **Baik (Harmoni):** Karakter suara lemah dan ramah
4. **Teliti (Pemikir-Analitikal):** Karakter suara lemah & monoton

### Kecenderungan Kepribadian :

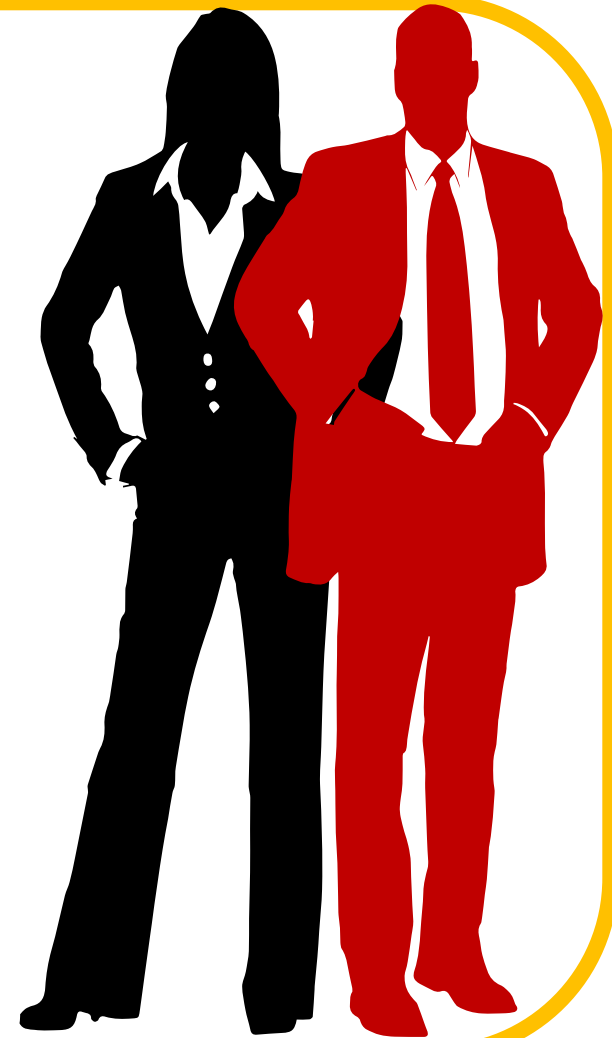
1. **Tegas (Kuasa):** Efisien, oportunis dan fokus pada tujuan
2. **Energik (Gaul):** Optimis, tergesa-gesa namun berpola pikir positif
3. **Baik (Harmoni):** Ramah, tidak tergesa-gesa, terkadang royal (tidak perhitungan) & konsisten
4. **Teliti (Pemikir-Analitikal):** Pesimis, rewel dan hati-hati dalam mengambil keputusan

# Bentuk Komunikasi Pendekatan & Persuasi

## 1. PENDEKATAN PENGENDALIAN

1. Menjelaskan langsung pada poin-poin inti
2. Menunjukkan “Apa untungnya buat anda”
3. Memberikan pilihan
4. Menanyakan tindakan selanjutnya

Karakter ?





## 2. PENDEKATAN EXPRESIF

1. Mengutamakan produk/program/hal baru untuk dijadikan andalan yang akan dijual
2. Menggunakan kata-kata yang penuh arti atau yang “berbunga-bunga”
3. Memberikan penghargaan kepada yang mengambil keputusan dengan cepat untuk mereka yang membeli ide yang dijual

Karakter ?





## 3. PENDEKATAN PASIF

1. Menciptakan dulu rasa percaya ke dirinya.
2. Menjual ide, produk, usulan dengan memberikan suatu jaminan kualitas.
3. Menggunakan nama besar dalam menjual ide / produk.
4. Menggunakan referensi dalam menjual ide dan selalu menanyakan gimana perasaan bapak/ibu, di akhir proses.

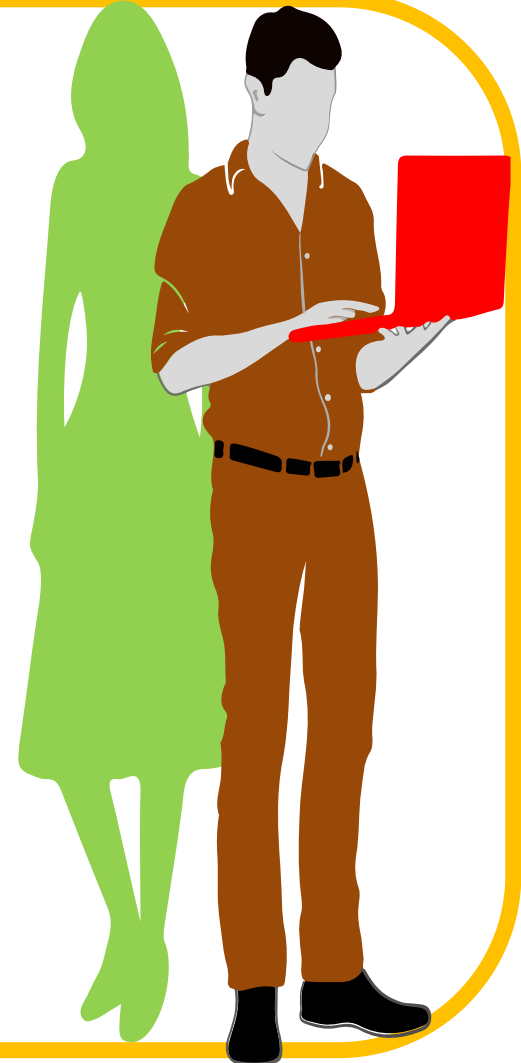
**Karakter ?**



## 4. PENDEKATAN INTELEKTUAL

1. Menjelaskan secara detail.
2. Menjelaskan keunggulan dengan menggunakan studi kasus.
3. Menjelaskan dengan melakukan perbandingan.
4. Menjelaskan dengan penuh kepastian dan tegas.

Karakter ?



# Aplikasinya: Ceritakan Jawaban Dibawah Ke Rekan Sebelah Anda....

1. Apa tipe kepribadian dasar anda dan apa tipe kepribadian kedua anda?
2. Apa “kelebihan” tipe kepribadian PRIBADI anda, sesuai PENGALAMAN NYATA ANDA, saat kondisi/situasi emosional?
3. Apa “kekurangan” tipe kepribadian anda saat kondisi emosional??

Nama	tipe kepribadian Pertama	tipe kepribadian Kedua	2 Sifat utama
Diri Anda			
Istri, Pacar			

# PENTING SEKALI....

Kenalilah **Rekan**, **Atasan** & **Diri Anda**



Sehingga anda dapat berkomunikasi dengan mereka secara efektif.



# 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...**