



Bisa.ai
PT. Bisa Artificial Indonesia

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM BISNIS

BakerSpice Academy



Reviewer by
Rendika Nurhartanto S.





APA ITU KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Sebelum membahas lebih jauh tentang **komunikasi interpersonal**, perlu dimengerti terlebih dahulu arti dari interpersonal. **Interpersonal** merupakan gabungan dari dua kata, yaitu **"inter"** yang berarti **"antara"** dan **"personal"** yang memiliki arti **"orang/pribadi"**. Dengan begitu komunikasi interpersonal secara harfiah dapat diartikan sebagai **komunikasi antarpribadi**. Menurut **Agus Hardjana (2003)**, komunikasi **interpersonal** merupakan interaksi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, yang mana pengirim pesan dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat langsung menerima juga memberikan umpan balik terhadap pesan tersebut. Sejalan dengan itu, **Deddy Mulyana (2008)** menyampaikan bahwa komunikasi **interpersonal** adalah komunikasi orang-orang secara langsung sehingga memungkinkan setiap orang yang terlibat menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun non-verbal.

PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Dalam **dunia bisnis**, baik itu **perusahaan** barang maupun **jasa**, hal yang **penting** untuk dipelajari adalah **bagaimana memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan** oleh pelanggan perusahaan serta seberapa besar kepuasan dan dampak loyalitasnya terhadap kemajuan perusahaan. **CRM** adalah **serangkaian aktivitas** sistematis yang bertujuan untuk **memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas** pelanggan yang paling menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini dilakukan dengan **tujuan mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat** melalui hubungan yang baik dengan **pelanggan dan pemahaman** yang mendalam terhadap **kebutuhan dan keinginan** mereka.

MODEL-MODEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

The Strategic Framework for
CRM: The Five-Process Model



The QCi Model



The IDIC Model (Identify,
Differentiate, Interact, and
Customize)



The CRM Value
Chain

