

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	2
1.1 Pendahuluan.....	2
1.1.1 Latar Belakang.....	2
1.1.2 Tujuan.....	3
2 BAB II.....	4
2.1 Pembahasan.....	4
2.1.1 Pentingnya Kemampuan Berkomunikasi Untukmu.....	4
2.1.2 Sukses Menghadapi Perubahan Dalam Dunia Kerja.....	5
2.1.3 Memeriksa Proses Komunikasi.....	6
2.1.4 Mengembangkan Kemampuan Mendengar untuk.....	6
2.1.5 Penghalang Dalam Mendengar Efektif.....	6
2.1.6 Tips Untuk Menjadi Pendengar yang Aktif.....	7
2.1.7 Cara Mengembangkan Kemampuan Komunikasi Nonverbal.....	8
2.1.8 Bagaimana Mata, Muka, Tubuh Mengirim Silent Messages.....	8
2.1.9 Bagaimana Waktu, Ruang, dan Wilayah Mengirim Silent Messages.....	8
2.1.10 Bagaimana Penampilan Mengirim Silent Messages.....	9
2.1.11 Tips Untuk Meningkatkan Kemampuan Nonverbal.....	9
3 BAB III.....	10
3.1 Penutup.....	10
4 BAB IV.....	12
4.1 Daftar Pustaka.....	12

BAB I

1.1 Pendahuluan

1.1.1 Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui bersama jika komunikasi merupakan elemen terpenting yang diberikan Tuhan kepada manusia, karena dengan komunikasi kita menjadi makhluk hidup bukan benda lagi, komunikasi bisa menghidupkan nyawa sosial yang menjadi harapan kita untuk tetap berperan sebagai manusia. Selain komunikasi ada juga faktor penting yang harus kita lakukan, yaitu bisnis, yah bisnis, karena dengan bisnis kita bisa menghasilkan simbiosis mutualisme untuk memenuhi kebutuhan dan hasrat hidup kita sebagai manusia.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi diantara dua orang atau lebih dengan harapan terjadinya pengaruh yang positif atau menimbulkan efek tertentu yang diharapkan. Komunikasi adalah persepsi dan apresiasi. Bisnis dan komunikasi sebagai sama-sama proses sosial, kita akan sampai pada kesimpulan bahwa komunikasi adalah bisnis dan sebaliknya, bisnis adalah komunikasi.

Kemajuan di bidang transformasi informasi (komunikasi) juga berlangsung sangat pesat, sehingga informasi tentang keadaan tertentu dapat disampaikan tanpa tergantung jarak geografis. Kemajuan dibidang komunikasi (media massa) telah mempengaruhi pola-pola bisnis antarmanusia.

Bisnis dan komunikasi sama-sama memulai kegiatannya dengan melakukan proses produksi. Lebih jelasnya bisa dijelaskan sebagai berikut:

- Dalam komunikasi, yang diproduksi dinamakan informasi, sedangkan dalam bisnis, yang diproduksi adalah barang dan jasa.
- Bisnis dan komunikasi menyampaikan produk tersebut kepada pihak lain. Dalam komunikasi, pihak lain disebut communicator, audience, destination, dst. Sementara dalam kegiatan bisnis pihak lain sering disebut konsumen, klien, buyer, dst.
- Komunikasi dan bisnis sama-sama menimbulkan reaksi tertentu dan mempunyai hambatan-hambatan yang spesifik.

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

Pada dasarnya ada dua bentuk komunikasi yang umum digunakan dalam dunia bisnis, yaitu, komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

Dalam dunia bisnis, reputasi dan kredibilitas harus dibangun agar kustomer merasa nyaman hingga memberikan kepercayaannya pada anda. Terutama dalam hubungan bisnis jangka panjang dengan pekerja dan kustomer, memiliki kepekaan profesionalisme akan menghadirkan banyak nilai positif. Disinilah perlunya memainkan peran komunikasi bisnis. Keberhasilan bisnis apapun tergantung pada efektivitas komunikasi. Semakin efektif sebuah komunikasi, semakin positif nilai yang dihasilkan. Efektivitas sebuah komunikasi sesungguhnya diukur dari seberapa jauh menghasilkan aksi dari audiens dan pembaca.

1.1.2 Tujuan

- Mendapatkan pemahaman penuh tentang makna pesan yang diberikan kepada pihak lain, baik didalam maupun diluar organisasi perusahaan.
- Mendapatkan tanggapan, tindakan, atau persetujuan dari si penerima pesan seperti yang diharapkan si pemberi pesan.
- Penemuan diri (Personal discovery)
- Untuk berhubungan dan memelihara hubungan dengan orang lain
- Untuk meyakinkan
- Untuk bermain dan menghibur diri

Kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik dan film sebagian besar untuk hiburan.

BAB II

2.1 Pembahasan

2.1.1 Pentingnya Kemampuan Berkomunikasi Untukmu

Mengembangkan kemampuan komunikasi merupakan sesuatu yang sangat penting untuk masa depanmu. Survei pada pekerja sering membuktikan bahwa kemampuan komunikasi sangat menunjukkan untuk penempatan karir, performa, pengembangan karir, dan kesuksesan. Dalam membuat keputusan perekrutan, pekerja biasanya dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam bidang komunikasi.

Kemampuan tulis menulis menjadi suatu yang penting karena dengan kemampuan itu kita dapat menyampaikan suatu pesan dapat lebih cepat, lebih sering dan kepada orang yang lebih banyak daripada sebelumnya.

Kemampuan untuk membaca, mendengar, dan membaca secara efektif jelaslah tidak muncul secara alami, namun mereka itu dibuat dan berkembang sesuai dengan lingkungan mereka.

2.1.2 Sukses Menghadapi Perubahan Dalam Dunia Kerja

Dunia kerja setiap waktunya mengalami perubahan yang sangat dramatis. Kebanyakan dari perubahan ini disebabkan oleh proses dan penyampaian suatu informasi. Sebagai hasilnya, orang yang paling sukses dalam dunia kerja adalah mereka mempunyai kemampuan komunikasi yang sangat baik. Berikut ini adalah Tren yang mengilustrasikan bahwa sangat pentingnya memiliki kemampuan komunikasi.

- Meratakan atau memahami hierarki manajemen
Pekerja dikenalkan pada sistem manajemen. Ini berarti bahwa sebagai pekerja pemipin, kamu akan mempunyai sedikit manajer. Kau akan mengambil keputusan dan mengkomunikasikannya kepada customer, kepada pekerja lain, dan kepada eksekutif.
- Lebih ikut serta dalam kegiatan manajemen
Ikut serta dalam memajukan dan menambah produktivitas dan keuntungan perusahaan karena itu bukan hanya tugas bidang manajemen.
- Menambah perhatian dan penekanan pada pekerjaan sendiri dan juga kerja tim
Kamu dapat dapat bekerja dengan kelompok dalam mengumpulkan informasi, mencari dan berbagi solusi, pembuatan keputusan, dan juga me-manage suatu masalah.

- Mempertinggi atau menambah semangat persaingan global
Sebagai seorang komunikator yang baik, kamu akan tertarik untuk mempelajari kebudayaan yang lain dan juga mengembangkan sensitivitas, fleksibilitas, kesabaran, serta toleransi.
- Teknologi Komunikasi yang Inovatif
Memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada karena itu akan membuat kamu berkomunikasi dengan lebih sering dan cepat daripada sebelumnya.
- Lingkungan Kerja yang Baru
Teknologi mobile dan hasrat untuk menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarga membuat kita lebih fleksibel dalam mengatur jadwal kerja.

2.1.3 Memeriksa Proses Komunikasi

Komunikasi adalah suatu penyampaian informasi dan maksud dari satu individu ke individu lainnya. Komunikasi mempunyai objek sentral, yaitu penyampaian maksud. dan komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila si penerima informasi memahami apa yang dimaksud oleh si penyampai informasi. Proses ini secara umum terkait lima langkah, antara lain:

1. Si penyampai mempunyai ide
Bentuk ide-ide itu mungkin dapat terlihat dari mood, rujukan, latar belakang, budaya, dan physical makeup si penyampai, dan juga konteks dari situasi.
2. Si Penyampai Meng-Encode Ide Menjadi Suatu Pesan
Encoding berarti merubah ide menjadisusunan kata atau isyarat sebagai penyampai maksud. Masalah besar dalam komunikasi adalah perbedaan arti kata yang berbeda. Oleh karena itu, dalam berkomunikasi biasanya si penyampai pesan memilih untuk menggunakan kata-kata yang umum yang dapat disetujui oleh si penyampai maupun si penerima.
3. Pesan berjalan Melalui Sebuah Channel
Medium dalam penyampaian suatu pesan itu disebut Channel. Dikarenakan oleh verbal atau non-verbal nya suatu pesan yang akan disampaikan, oleh karena itu si pengirim harus memilih channel yang akan dipakai secara tepat. Segala sesuatu yang mengganggu penyampaian pesan dalam suatu proses komunikasi disebut noise.
4. Si Penerima Menterjemahkan Pesan (Meng-Decode)
Mengubah sandi menjadi bahasa yang dikenal disebut Decoding. Komunikasi yang sukses adalah komunikasi dimana si penerima pesan memahami maksud dari si pengirim pesan.
5. Tibal Balik Kepada Si Penyampai
Respon verbal maupun non-verbal yang dilakukan si penerima menciptakan suatu feedback. Feedback membantu si Penyampai pesa

mengetahui bahwa pesan yang disampaikan telah diterima dan dipahami.

2.1.4 Mengembangkan Kemampuan Mendengar untuk

Meningkatkan kemampuan mendengar, kita harus mengenal dulu penghalang-penghalang yang menghalangi kita untuk mendengar secara efektif. Setelah itu kita harus fokus terhadap hal-hal yang dapat membantu kita meningkatkan kemampuan mendengar kita.

2.1.5 Penghalang Dalam Mendengar Efektif

Berikut adalah penghalang-penghalang dan gangguan yang menghalangimu untuk mendengar apa yang dikatakan.

- Hambatan Fisik
Hal ini menyangkut gangguan pendengaran, akustik yang buruk, dan tuli.
- Hambatan Psikis
Semua orang melakukan proses komunikasi dalam kalangan budaya, etik, dan nilai personal yang berbeda. Setiap dari kita mempunyai pandangan tentang mana yang baik dan mana yang penting. Jika seseorang melawan pandangan kita, kita akan sengaja untuk keluar dari percakapan. Hal ini yang membuat proses mendengar menjadi gagal.
- Masalah bahasa
Kata-kata yang tidak familiar dapat merusak proses komunikasi karena kata-kata itu tidak dapat dimengerti oleh si penerima pesan. Bahasa yang menyerang dapat menimbulkan efek yang tidak baik dalam mendengar.
- Hambatan non-verbal
Minat untuk mendengar pun dapat menurun jika si penyampai pesan berbeda dengan apa yang kita ekspektasikan, seperti gaya berpakaian, gaya berbicara, maupun bahasa tubuhnya saat menyampaikan pesan.

2.1.6 Tips Untuk Menjadi Pendengar yang Aktif

Berikut adalah teknik-teknik yang dapat membantu kamu untuk menjadi pendengar yang baik dan efektif.

- Berhenti Berbicara
Berikan kesempatan kepada orang lain untuk menyampaikan pandangannya. Belajarlah berkonsentrasi pada apa yang si penyampai sampaikan, bukan pada komentar apa yang akan kamu sampaikan.
- Dengarkan Pokok Pemikirannya
Konsentrasi untuk mendapatkan apa inti dari topik yang disampaikan oleh si penyampai.

- **Ambil Keuntungan di Saat Akhir Pembicaraan**
Gunakan kecepetan berfikirmu dengan cara me-review isu yang dibahas. Evaluasi lah bukti-bukti yang telah disampaikan oleh pembicara.
- **Listen Between the Lines**
Fokuskan dirimu terhadap sesuatu yang diucapkan maupun yang tidak diucapkan.
- **Siapkan Feedback**
Buatlah si pembicara tahu bahwa kamu sedang mendengarkannya. Seperti anggukan kepala (non-verbal) atau bertanya yang relevan pada waktu yang tepat (verbal).

2.1.7 Cara Mengembangkan Kemampuan Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah segala sesuatu yang tidak tertulis dan tidak terucap, entah itu dimaksudkan atau tidak dalam penyampaian suatu pesan.

Cara memahami suatu pesan tidak hanya sekedar mendengarkan yang diucapkan begitu saja. Isyarat nonverbal, pada kenyataannya dapat berbicara lebih keras daripada kata-kata. Isyarat-isyarat ini meliputi kontak mata, ekspresi muka, pergerakan tubuh, waktu, jarak, ruang, dan penampilan.

2.1.8 Bagaimana Mata, Muka, Tubuh Mengirim Silent Messages

Sesungguhnya, tidak semua pesan dikirim melalui kata-kata. Mata, muka, dan tubuh dapat menghantarkan suatu maksud tanpa harus mengeluarkan satu kata pun.

- **Kontak Mata**
Mata biasa disebut sebagai jendela hati. Sebagian besar dari kita tidak dapat berbohong ketika kita bertatap langsung dengan lawan bicara kita. Kontak mata yang baik dapat membuat si pengirim pesan mengetahui apakah si pendengar memperhatikan dengan baik apa yang sedang ia katakan, menghargainya, merespon dengan baik, atau malah merasa terganggu.
- **Ekspresi Muka**
Ekspresi muka pada muka seseorang dapat mengungkapkan emosi seseorang. Menaikkan atau merendahkan alis, menyipitkan mata, menelan dengan grogi, tersenyum dengan lebar, semua ekspresi muka ini dapat menambah atau menggantikan sepenuhnya pesan verbal.
- **Sikap Bahasa Tubuh**
Bahasa tubuh dapat mengkomunikasikan suatu pesan hanya dengan gerakan sederhana. Dan di beberapa daerah gerakan-

gerakan mempunyai maksud yang berbeda tergantung budaya daerah tersebut, jika kamu tidak mengetahui budaya daerah setempat, kamu akan mendapatkan masalah.

2.1.9 Bagaimana Waktu, Ruang, dan Kewilayahan Mengirim Silent Messages

Sebagai tambahan pengiriman pesan non-verbal dari tubuhmu, tiga elemen eksternal yang dapat membantumu dalam proses komunikasi adalah waktu, ruang, dan jarak.

- Waktu
Bagaimana cara kita mengatur dan menggunakan waktu untuk memberitahu kepada pengamat tentang personality dan sikap kita.
- Ruang
Bagaimana cara kita mengatur ruang di sekitar kita memberitahukan kepada orang lain bagaimana diri kita ini dan bagaimana keobjektifan kita.
- Kewilayahan
Semua dari kita pasti mempunyai tempat yang kita anggap sebagai wilayah kekuasaan kita. Kamu tidak akan mentolerir siapa saja yang masuk ke ruang pribadimu tanpa seizinmu. Kita semua menegaskan bahwa suatu wilayah itu menjadi privasi ketika merasa nyaman berada disitu.

2.1.10 Bagaimana Penampilan Mengirim Silent Messages

- ❖ Tampilan Fisik Dokumen Bisnis
Penampilan fisik dari suatu dokumen bisnis seperti halnya penampilan seorang individu dapat mengirim pesan nonverbal dengan sangat cepat. Cara mengatur suatu surat, memo, atau laporan dapat memiliki efek positive dan negative bagi si penerima pesan.
- ❖ Penampilan Individu
Cara kamu melihat, pakaian yang kamu kenakan, persiapanmu, dan sikap tubuhmu mengirimkan dengan cepat pesan nonverbal tentang dirimu. Dan apa yang mereka lihat dari dirimu, pemerhatimu akan membuat suatu sangkaan tentang statusmu, kredibilitas, kepribadian, dan juga potensimu.

2.1.11 Tips Untuk Meningkatkan Kemampuan Nonverbal

Tips mengendalikan kekuatan dari Silent Messages:

- Pelihara dan tingkatkan kontak mata

- Tingkatkan kemampuan membaca suatu isyarat
- Hindari mengartikan pesan nonverbal keluar dari konteks
- Bergabunglah dengan orang-orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda
- Hargailah kekuatan dari segi penampilan

BAB III

3.1 Penutup

Komunikasi akan Efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Juga akan membantu mengantisipasi masalah, membuat keputusan yang tepat, dapat mengkoordinasikan aliran kerja, mengawasi orang lain, dan mengembangkan berbagai hubungan. Dalam dunia bisnis, reputasi dan kredibilitas harus dibangun agar kustomer merasa nyaman hingga memberikan kepercayaannya pada anda. Terutama dalam hubungan bisnis jangka panjang dengan pekerja dan kustomer, memiliki kepekaan profesionalisme akan menghadirkan banyak nilai positif.

Disinilah perlunya memainkan peran komunikasi bisnis. Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga haruslah Persuasif, agar pihak lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan. Komunikasi yang efektif dalam dunia bisnis merupakan hal paling esensial guna bertahan dan mendapatkan kemajuan. Adalah fakta bahwasannya komunikasi yang sukses adalah dasar dari sebuah hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, antara pekerja dan manajemen, dan antara pelanggan dan penjual.

Sistem komunikasi yang baik dan efisien akan membantu koordinasi yang lebih baik serta kontrol yang efisien. Sistem komunikasi yang baik menghasilkan pemahaman yang jelas, produksi yang baik, dan iklim yang sehat dalam sebuah organisasi. Di era globalisasi ini, tantangan seorang manajer di masa depan relatif akan semakin sulit, karena dunia bisnis menghadapi lingkungan persaingan yang cenderung semakin turbulen. Para manajer perlu membekali diri dengan keterampilan lintas budaya, berupa kemampuan berinteraksi dengan berbagai ragam budaya, gaya manajemen / bisnis bangsa lain, maupun kerjasama tim, baik intern maupun dalam suatu aliansi strategis dengan mitra bisnis. Disini peran komunikasi bisnis menjadi semakin sangat penting, yaitu kemampuan membaca, menafsirkan laporan dan informasi dari lingkungan. Disamping menyampaikan gagasan, baik lisan maupun tertulis secara sistematis.

BAB IV

4.1 Daftar Pustaka

Mary Ellen Guffey, Bertha Du Babcock. BUSINESS COMINUCATION