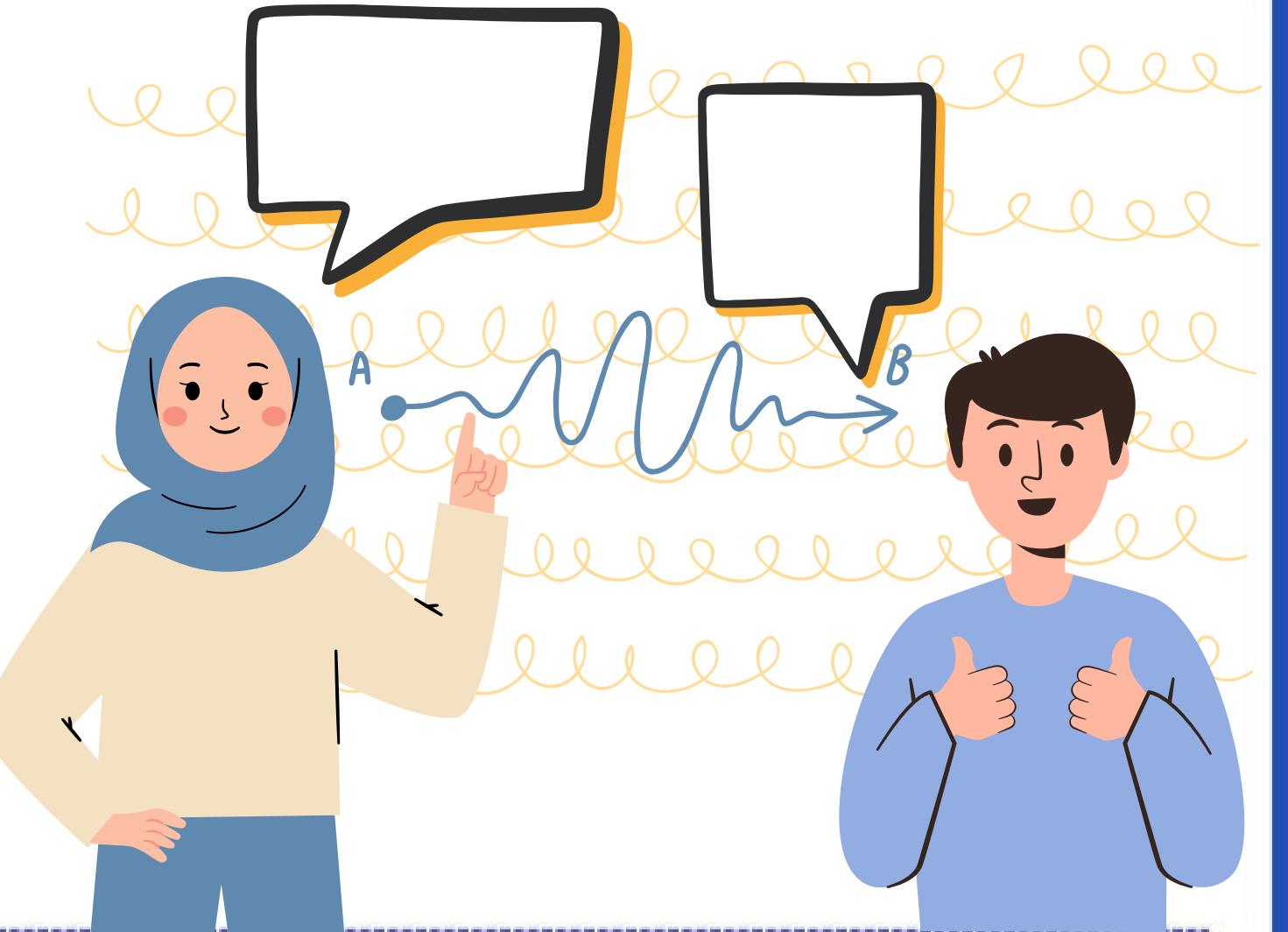




# EFFECTIVE COMMUNICATION





# PETA KONSEP

**Definisi Fungsi &  
Tujuan**

**Komunikasi  
Verbal**

**Komunikasi  
Non-Verbal**

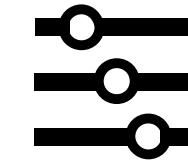


# HASNUR GROUP

Grow Together  
Develop The Future



# KOMUNIKASI



Komunikasi adalah pertukaran informasi atau ide antara dua orang atau lebih melalui berbicara, isyarat, atau tulisan yang membantu saling memahami. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti.





# FUNGSI KOMUNIKASI

- Sebagai alat kendali
- Sebagai alat motivasi
- Sebagai ungkapan emosional
- Sebagai alat komunikasi



# JENIS KOMUNIKASI

## Verbal

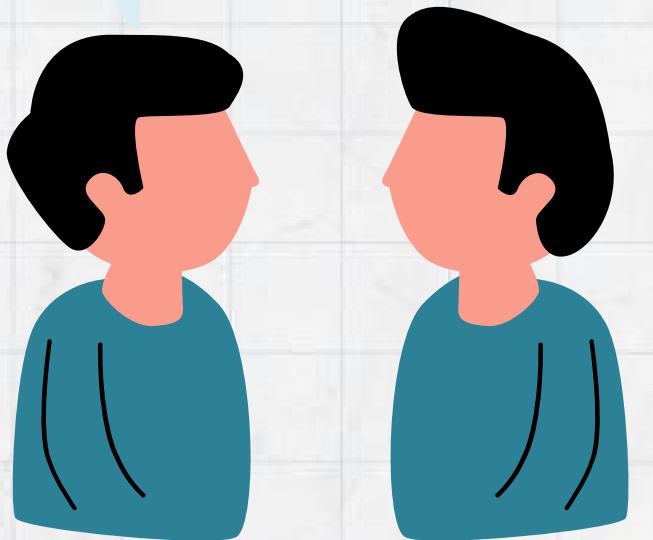
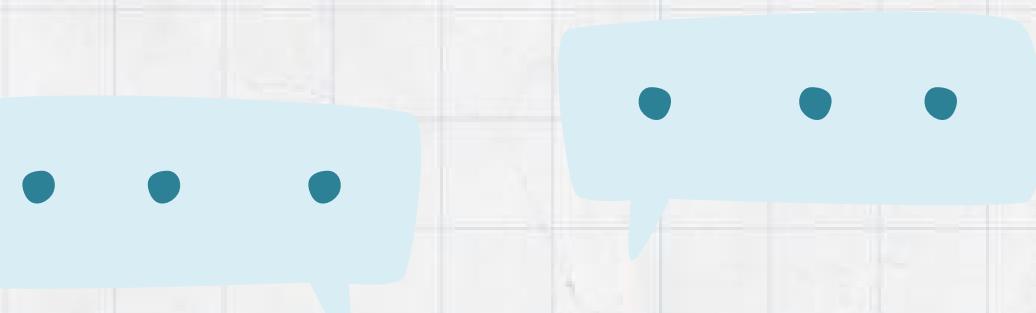
Pengirim informasi berbagi pemikirannya dalam bentuk kata-kata. Nada pembicara dan kualitas kata yang digunakan memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi verbal.

## Non-Verbal

Pengirim informasi tidak menggunakan kata-kata dalam menyampaikan sesuatu namun dengan menggunakan bahasa tubuh atau ekspresi wajah dan gerak tubuh tertentu.



# KOMUNIKASI VERBAL



Grow Together  
Develop The Future



# PROSES KOMUNIKASI

**Sifat**  
**Tujuan dan Motivasi**  
**Nilai dan Kepercayaan**  
**Budaya**  
**Pendidikan**  
**Perbedaan Kekuasaan**  
**(posisi dan wewenang)**  
**Ekspektasi dan Tugas**  
**Latar Belakang**  
**Pekerjaan**

Isi Pesan

Noise/gangguan

Feedback

Pemahaman yang sama

**Sifat**  
**Tujuan dan Motivasi**  
**Nilai dan Kepercayaan**  
**Budaya**  
**Pendidikan**  
**Perbedaan Kekuasaan**  
**(posisi dan wewenang)**  
**Ekspektasi dan Tugas**  
**Latar Belakang**  
**Pekerjaan**



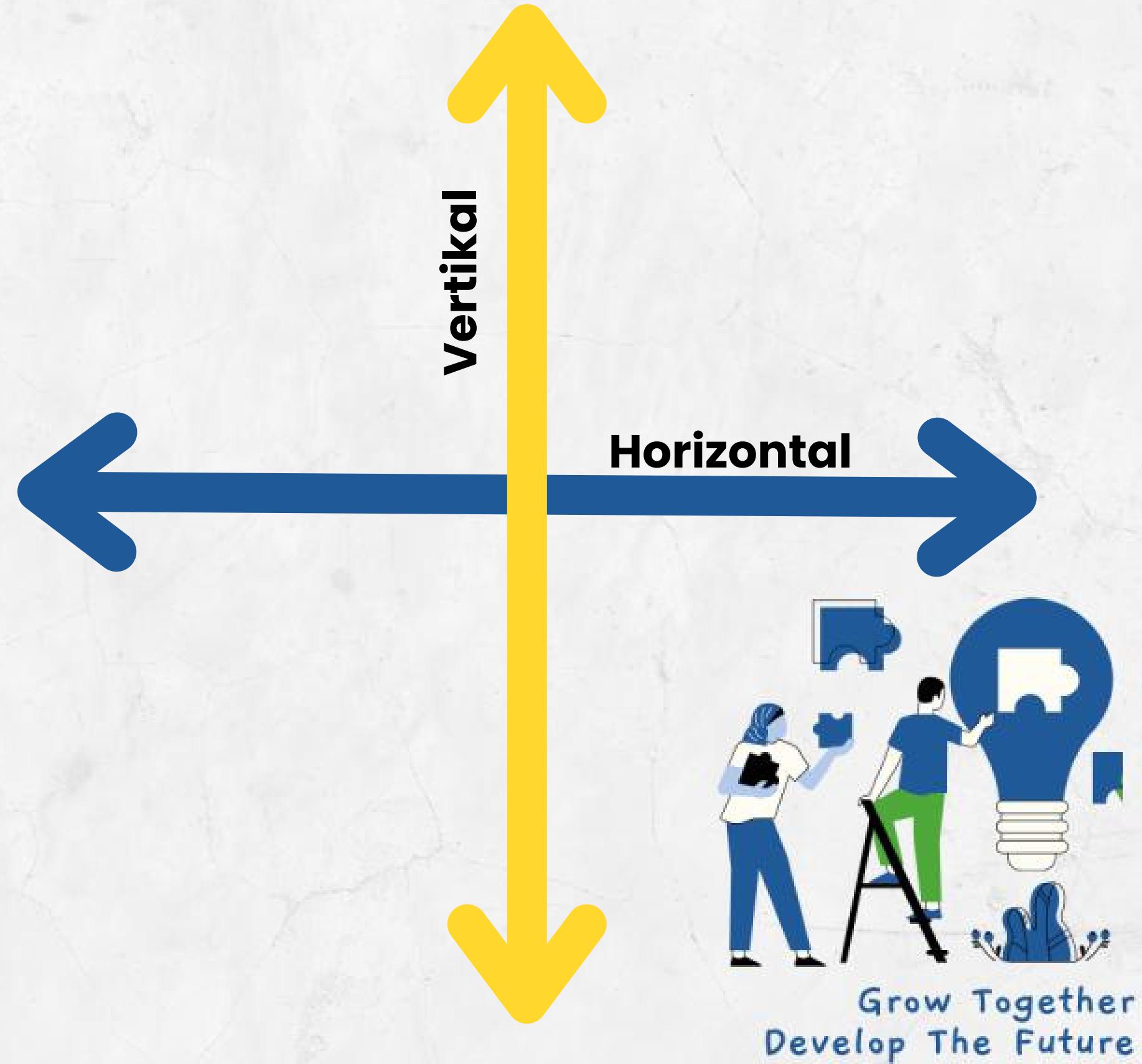
# ARAH KOMUNIKASI

## a. Komunikasi Vertikal

Dilakukan kepada atasan dan  
kepada bawahan

## b. Komunikasi Horizontal

Dilakukan kepada partner atau  
peers (setara)





# ETIKA KOMUNIKASI

## Kepada atasan

Menggunakan bahas formal

Hindari ekspresi tertentu

Pastikan intonasi suara jelas

Sadar posisi

Fokus saat pembicaraan

Mengendalikan emosi

Hindari menggurui

Menjaga sikap profesional





# ETIKA KOMUNIKASI

## Kepada bawahan

Jangan menunjukan emosi

Hindari ekspresi tertentu

Hindari pendekatan anonim

Pastikan hadir secara fisik

Gunakan sesi umpan balik

Pastikan memiliki sikap egalitarian

Follow-up masukan





# ETIKA KOMUNIKASI

## Kepada sesama

Memberi feedback positif

Jujur dan terbuka

Mengapresiasi kinerja

Jangan bergosip

Menerima masukan

Berbicara secara langsung

Humoris dan menyenangkan





# KOMUNIKASI NON-VERBAL



Grow Together  
Develop The Future



# CARA KOMUNIKASI NON-VERBAL



Bahasa Tubuh



Sentuhan



Ekspresi Wajah

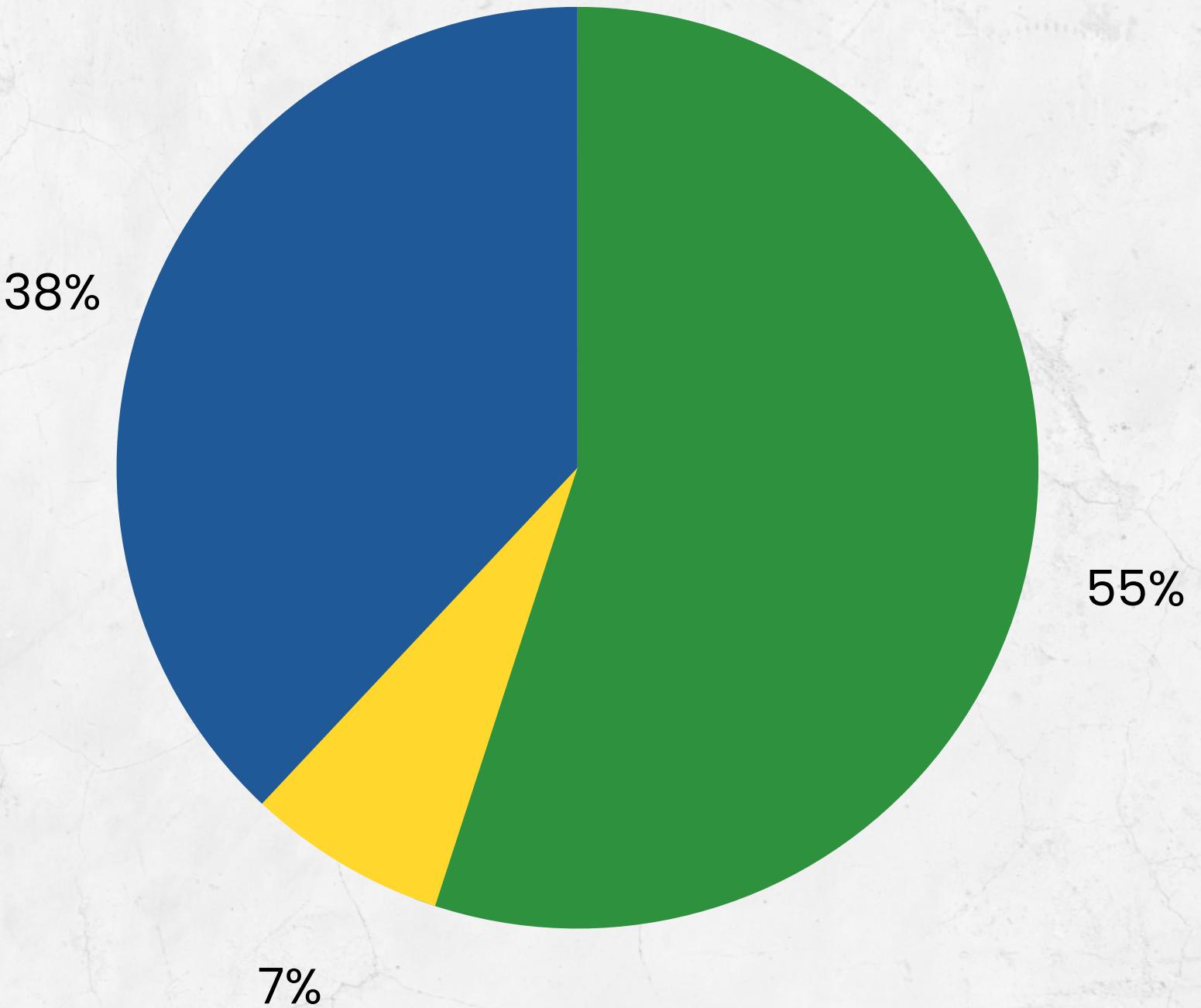


Gerakan Isyarat



# FAKTA PENDUKUNG

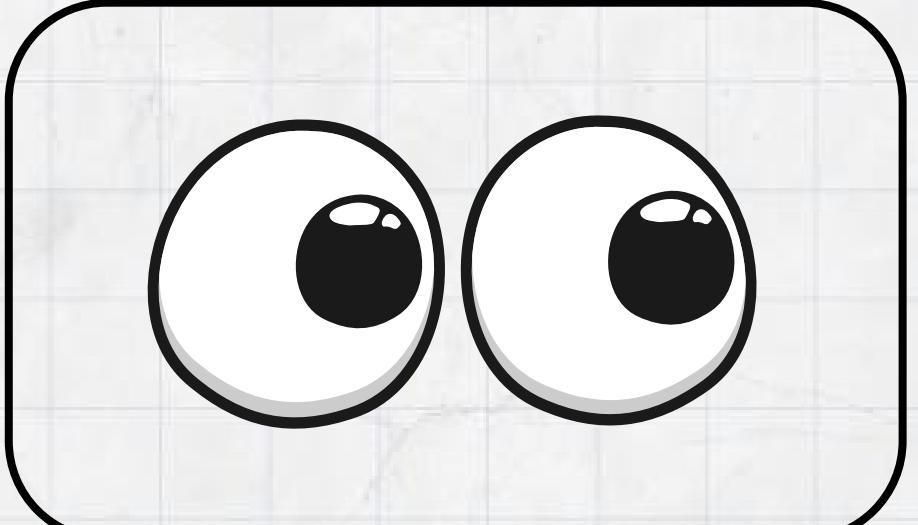
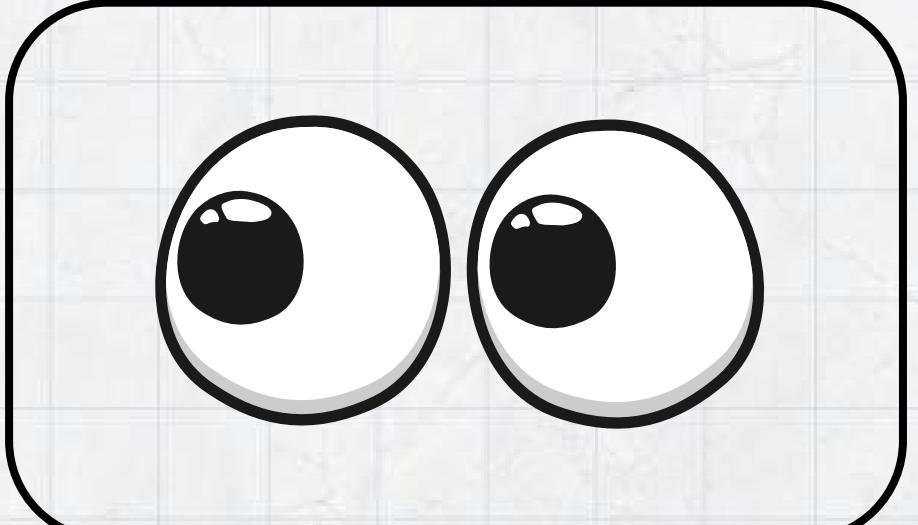
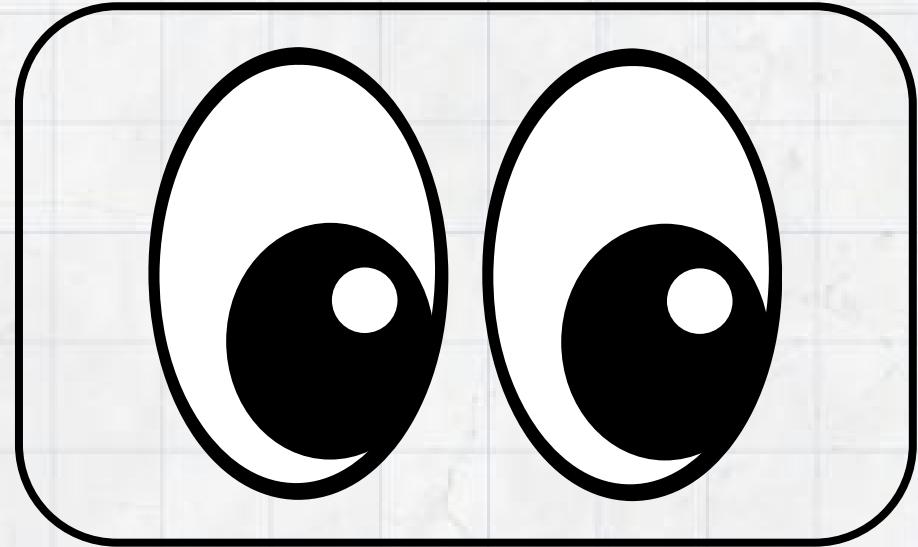
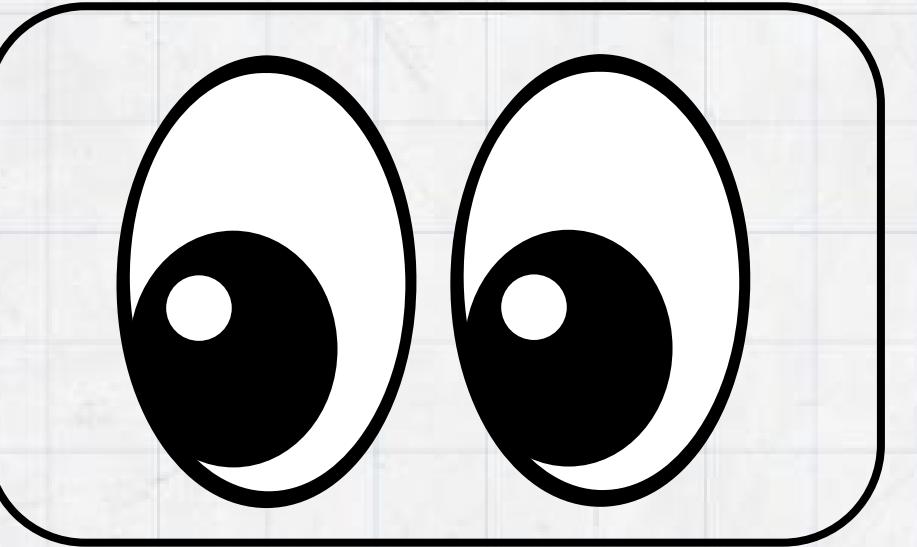
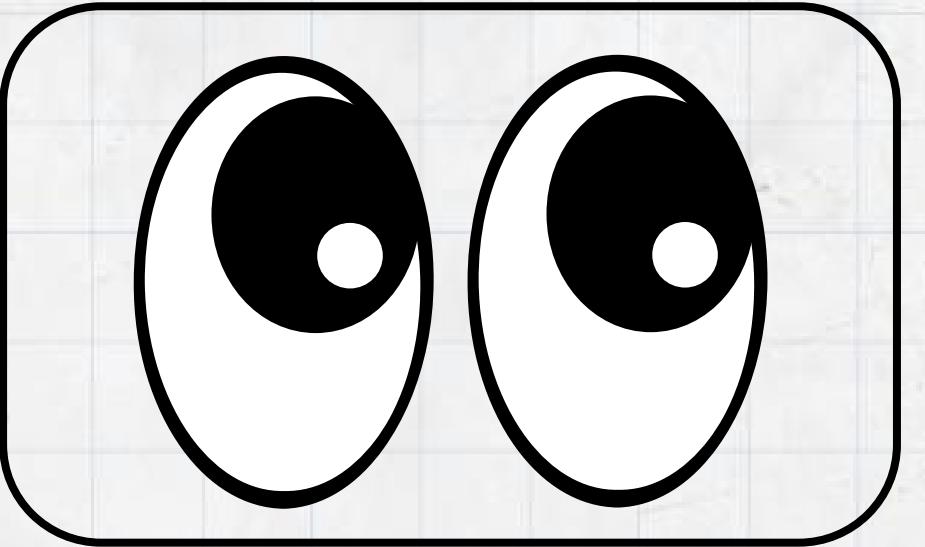
Menurut Albert Mehrabian, Ph.D menyatakan bahwa pengaruh atau tingkat keberhasilan komunikasi visual yaitu dari tangan kita, ekspresi dari wajah kita, bisa mencapai 55% dibandingkan dengan komunikasi vokal (intonasi dan nada suara) yang hanya mencapai 38%. Dan komunikasi menggunakan verbal saja hanya sebesar 7%





# PELBAGAI BAHASA TUBUH

Cobalah untuk mengartikan beberapa gesture berikut:





# PELBAGAI BAHASA TUBUH



Silakan buka modul “Effective Communication” dan video “Arti Bahasa Tubuh” untuk lebih lengkapnya.



# Sanggahan (*Disclaimer*)

Dokumen ini merupakan dokumen Perusahaan yang bersifat rahasia dan diperuntukkan serta dipergunakan hanya untuk kepentingan HASNUR GROUP.

Dokumen ini tidak untuk didistribusikan ke luar HASNUR GROUP baik keseluruhan dokumen maupun sebagian dokumen tanpa persetujuan dari pihak HASNUR GROUP yang berwenang.

Segala bentuk pelanggaran dan penyalahgunaan dokumen ini akan ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## Terima Kasih