

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

**Frans Mikael Sinaga, S.Kom, 2019, Chapter 11 : : Lanjutan Workplace Communication Lanjutan Professionalism at Work: Business Etiquette, Ethics, Teamwork, and Meetings (UM0012), STMIK Mikroskil Medan, Dikirimkan 24 November 2019.**

**Capaian MK: Mahasiswa mampu menciptakan karakteristik professional dalam dunia kerja dan bisnis, Mahasiswa mampu bekerjasama dalam tim.**

---

### **Professionalism at Work**

#### **I . Menentukan Perilaku Profesional**

##### **1. Profesionalisme**

Istilah profesionalisme dan sinonimnya, seperti etiket atau protokol bisnis, soft skill, kecerdasan sosial, penyempurnaan, dan kesopanan, semuanya memiliki satu elemen yang sama. Mereka menggambarkan perilaku tempat kerja yang diinginkan. Bisnis memiliki minat pada karyawan yang akurat dan memberikan hasil positif yang meningkatkan keuntungan dan meningkatkan citra perusahaan. Pengusaha, tentu saja, menderita akibat penurunan produktivitas dan eksodus bakat. Karyawan juga menderita. Mereka khawatir tentang insiden, berpikir tentang berganti pekerjaan, dan mengurangi pekerjaan di tempat kerja. Studi lain menunjukkan bahwa 12 persen karyawan meninggalkan pekerjaan mereka karena intimidasi dan tindakan tidak sopan lainnya yang mereka alami. Biaya rata-rata untuk mengganti masing-masing karyawan yang tidak puas ini adalah \$ 50.000.

##### **2. Kesopanan**

Konsultan manajemen Patricia M. Buhler menentang meningkatnya ketidaksopanan di tempat kerja sebagai "perilaku yang dianggap tidak sopan dan tidak memedulikan orang lain."

##### **3. Penyempurnaan**

Panduan Praktis untuk Meningkatkan Citra Profesional Anda dan gaya komunikasi, pelatih perusahaan Kathryn J. Volin membahas membuat kesan pertama, berjabat tangan, meningkatkan kualitas suara seseorang, mendengarkan, keterampilan presentasi, dan banyak lagi. Anda akan menemukan petunjuk untuk mengembangkan banyak sifat-sifat berharga dari seorang profesional bisnis yang dipoles dalam buku pelajaran ini dan juga dalam Komunikasi.

##### **4. Sikap**

Sikap sopan santun - aturan perilaku profesional dan sosial yang dapat diterima

##### **5. Etiket**

Pakaian bisnis yang tepat, etiket makan, dan aspek lain dari presentasi profesional Anda dapat membuat atau menghancurkan wawancara Anda. Bahkan tindakan yang tampaknya tidak berbahaya seperti berbagi jamuan bisnis dapat berdampak besar pada karier Anda. Dalam katakata eksekutif Fortune 500, "Makan bukanlah keterampilan eksekutif. . . tetapi sangat sulit

untuk membayangkan mengapa orang yang menegosiasikan kenaikan ke atas akan mempertimbangkan untuk melewati penguasaan persyaratan yang sangat sederhana. . . apa lagi yang mereka lewati untuk belajar? "Ini berarti bahwa Anda akan dinilai lebih dari keahlian Anda di perguruan tinggi.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

### **6. Intelegensi Sosial**

Kadang-kadang Anda mungkin menemukan ekspresi kecerdasan sosial. Dalam kata-kata salah satu pendukung modernnya, itu adalah "Kemampuan untuk bergaul dengan orang lain dan untuk membuat mereka bekerja sama dengan Anda." Kecerdasan sosial menunjuk pada pemahaman mendalam tentang budaya dan kehidupan yang membantu kita menegosiasikan antarpribadi dan sosial situasi. Jenis kecerdasan ini bisa jauh lebih sulit untuk diperoleh daripada etika sederhana. Kecerdasan sosial menuntut kita untuk berinteraksi dengan baik, bersikap perseptif, menunjukkan kepekaan terhadap orang lain, dan memahami situasi dengan cepat dan akurat.

### **7. Soft Skill**

Kebiasaan adalah keterampilan lunak, dan bukan keterampilan keras, istilah untuk pengetahuan teknis pada masa muda Anda. Dalam survei terhadap para manajer, lebih dari 60 persen menyebutkan soft skill lebih penting daripada hard skill (32 persen) dan keterampilan media sosial (7 persen) ketika mengevaluasi kinerja di tempat kerja. Tiga soft skill teratas sesuai daftar keinginan manajer adalah kemampuan untuk memprioritaskan pekerjaan, sikap positif, dan keterampilan kerja tim.

## **II. Menjadi Professional di Pekerjaan**

1. Sopan santun dan hormat
  - Tepat Waktu
  - Berbicara dan menulis dengan jelas
  - Mohon maaf atas kesalahan atau kesalahpahaman
  - Terima kritik konstruktif
  - Berikan umpan balik yang adil dan lembut
  - Berlatih mendengarkan aktif
2. Penampilan dan banding
  - Tunjukkan kebersihan dan perawatan yang baik
  - Pilih pakaian bisnis yang menarik
  - Berpakaian dan berperilaku untuk memproyeksikan profesionalisme dan buat kesan pertama yang bagus
  - Tampilkan etiket bisnis dan makan yang tepat
3. Toleransi dan kebijaksanaan
  - Tunjukkan control diri
  - Jauhi argument dan perselisihan public
  - Hilangkan bias dan prasangka
  - Simpan pendapat pribadi tentang orang lain untuk diri sendiri
  - Hindari membuat penilaian cepat
4. Kejujuran dan Etika
  - Tidak pernah bohong
  - Hindari konflik kepentingan
  - Membayar produk dan layanan dengan segera
  - Jangan ungkapkan informasi rahasia
  - Jangan menjelekkan pesaing
  - Ambil tindakan positif dan tepat setiap saat

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

5. Keandalan dan tanggung jawab
  - Dapat diandalkan
  - Ikuti komitmen
  - Menepati janji dan memenuhi tenggat waktu
  - Lakukan Pekerjaan secara konsisten dan memberikan hasil yang efektif
  - Buat janji yang realistis
6. Ketekunan Kolegialitas
  - Memberikan hanya pekerjaan yang anda banggakan
  - Berjuang untuk keunggulan setiap saat
  - Berikan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan
  - Bersiaplah untuk pertemuan dan presentasi
  - Lakukan apa yang perlu dilakukan
  - Bagikan keahlian anda
  - Relawan dan jaringan

### **III. Menggunakan Suara Anda sebagai Alat Komunikasi**

Studi menunjukkan korelasi yang kuat antara suara dan persepsi otoritas dan kepercayaan. Responden biasanya menyukai suara bernada rendah pada pria dan suara wanita yang lebih tinggi tetapi tidak melengking. Sebuah suara membawa begitu banyak makna nonverbal sehingga selebritis, aktor, eksekutif bisnis, dan orang-orang biasa berkonsultasi dengan pelatih dan ahli terapi wicara untuk membantu mereka menghilangkan kebiasaan buruk atau menghindari kedengaran kurang pintar dari mereka. Anda juga dapat mengambil kiat-kiat berharga untuk menggunakan suara Anda paling efektif dengan mempelajari cara mengontrol pelafalan, kualitas suara, nada, volume, kecepatan, dan penekanan Anda.

#### **1. Pengucapan**

Pengucapan yang benar melibatkan mengucapkan kata-kata dengan benar dan jelas dengan suara yang diterima dan suku kata berakson. Anda akan memiliki keuntungan berbeda dalam pekerjaan Anda jika Anda mengucapkan kata-kata dengan benar. Bagaimana Anda bisa meningkatkan pelafalan Anda? Cara terbaik adalah mendengarkan dengan cermat orang-orang terpelajar, melihat kata-kata dalam kamus, dan berlatih. Banyak kamus online menyediakan audio files sehingga Anda dapat mendengar kata-kata diucapkan dengan benar.

#### **2. Kualitas Suara**

Kualitas suara Anda mengirimkan pesan nonverbal kepada pendengar. Ini mengidentifikasi kepribadian dan suasana hati Anda. Beberapa suara terdengar antusias dan ramah, menyampaikan kesan orang yang optimis dan senang berada bersama pendengarnya. Namun, suara juga bisa terdengar mengendalikan, menggurui, cerdik, marah, bosan, atau kekanak-kanakan. Ini tidak berarti bahwa pembicara tentu memiliki atribut itu. Ini dapat berarti bahwa pembicara tersebut hanya menjalankan tradisi keluarga atau pola yang dipelajari di masa kecil. Untuk memeriksa kualitas suara Anda, rekam suara Anda dan dengarkan secara kritis. Apakah ini memproyeksikan kualitas positif tentang Anda? Apakah Anda terdengar profesional?

#### **3. Pitch**

Pembicara yang efektif menggunakan suara yang santai, terkontrol, bernada baik untuk menarik pendengar pada pesan mereka. Pitch mengacu pada frekuensi getaran suara; yaitu, tinggi atau rendahnya bunyi. Suara paling menarik ketika mereka naik dan turun dalam nada percakapan. Suara datar dan monoton dianggap membosankan dan tidak efektif.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

### **4. Volume dan Nilai**

Volume suara Anda adalah kenyaringan atau intensitas suara. Sama seperti Anda menyesuaikan volume pada pemutar MP3 atau televisi Anda, Anda harus menyesuaikan volume bicara Anda dengan acara dan pendengar Anda. Nilai mengacu pada kecepatan bicara Anda. Jika Anda berbicara terlalu lambat, pendengar bisa menjadi bosan dan perhatian mereka dapat mengembara. Jika Anda berbicara terlalu cepat, pendengar mungkin tidak dapat memahami Anda. Kebanyakan orang biasanya berbicara sekitar 125 kata per menit. Pantau tanda-tanda nonverbal pendengar Anda dan sesuaikan volume dan kecepatan Anda sesuai kebutuhan.

### **5. Penekanan**

Dengan penekanan atau menekankan kata-kata tertentu, Anda dapat mengubah makna yang Anda ungkapkan. Untuk membuat pesan Anda menarik dan alami, gunakan penekanan secara tepat. Beberapa pembicara saat ini rentan terhadap uptalk. Ini adalah kebiasaan menggunakan kenaikan inflasi di akhir kalimat yang menghasilkan pola menyanyi yang membuat pernyataan terdengar seperti pertanyaan. Uptalk membuat speaker tampak lemah. Pesan mereka kurang otoritas. Di tempat kerja, manajer yang ingin terdengar ramah dan kompeten menghindari uptalk

## **IV. Hubungan Tempat Kerja yang Positif**

Percakapan tatap muka membantu orang-orang bekerja bersama secara harmonis dan merasa bahwa mereka adalah bagian dari organisasi yang lebih besar. Percakapan di tempat kerja mungkin melibatkan memberi dan menerima instruksi, memberikan umpan balik, bertukar ide, bertukar pikiran, berpartisipasi dalam penilaian kinerja, atau terlibat dalam obrolan ringan tentang hal-hal seperti keluarga dan olahraga. Berikut ini adalah beberapa pedoman etiket bisnis yang mempromosikan percakapan positif di tempat kerja, baik di kantor maupun di fungsi sosial yang terkait dengan pekerjaan.

### **1. Gunakan Nama dan Gelar yang Benar**

Meskipun dunia tampaknya semakin informal, masih bijaksana untuk menggunakan gelar dan nama belakang ketika berbicara dengan orang dewasa profesional (Ms O'Malley, Mr. Santiago). Di beberapa organisasi, anggota staf senior berbicara kepada karyawan junior berdasarkan kepalan tangan, tetapi sebaliknya mungkin tidak dianjurkan. Mungkin rencana teraman adalah bertanya kepada penyelia Anda bagaimana mereka ingin ditangani. Pelanggan

dan orang lain di luar organisasi harus selalu ditangani pada awalnya dengan gelar dan nama belakang. Ketika Anda bertemu orang asing, apakah Anda kesulitan mengingat nama mereka? Kamu dapat meningkatkan daya ingat Anda secara signifikan jika Anda mengasosiasikan orang tersebut dengan objek, tempat, warna, binatang, pekerjaan, kata sifat, atau beberapa kait memori lainnya. Misalnya, pro teknologi Gina, L.A. Matt, Mr Elliott berambut perak, penggemar baseball John, programmer Tanya, traveler Ms. Choi. Nama orang tersebut juga akan lebih tertanam dalam memori Anda jika Anda menggunakannya segera setelah diperkenalkan, dalam percakapan berikutnya, dan ketika Anda berpisah.

### **2. Pilih Topik yang Sesuai.**

Dalam beberapa kegiatan di tempat kerja, seperti pertemuan sosial dan wawancara, Anda diharapkan untuk terlibat dalam obrolan ringan. Menjauhlah dari topik kontroversial. Hindari politik, agama, dan peristiwa terkini yang kontroversial yang dapat memicu pertengkaran. Untuk memulai percakapan yang sesuai, ikuti situs berita seperti CNN, Google News, dan surat kabar besar online. Berlangganan newsletter elektronik dan RSS feeds yang mengirimkan berita yang relevan kepada Anda melalui email. Dengarkan acara radio dan TV terkemuka yang membahas acara terkini. Usahakan untuk tidak bersikap defensif atau kesal jika orang lain menyajikan informasi yang mengecewakan Anda.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

### **3. Hindari Komentar Negatif.**

Percakapan di tempat kerja bukanlah tempat untuk mengeluh tentang kolega Anda, teman Anda, organisasi, atau pekerjaan Anda. Tidak ada yang suka mendengarkan regekan. Terlebih lagi, kritik Anda terhadap orang lain mungkin kembali menghantui Anda. Tembak ke atasan Anda atau keluhan tentang rekan kerja bisa menghubunginya, kadang-kadang menghiasi atau menyimpangkan makna yang tidak Anda inginkan. Berhati-hatilah dalam semua penilaian negative

### **4. Mendengarkan untuk Belajar.**

Dalam percakapan dengan manajer, kolega, bawahan, dan pelanggan, latih diri Anda untuk mengharapkan belajar sesuatu. Menjadi perhatian tidak hanya bersifat instruktif tetapi juga sopan. Bersikap reseptif dan mendengarkan dengan pikiran terbuka berarti tidak mengganggu atau berprasangka. Katakanlah Anda ingin bekerja di rumah untuk sebagian dari minggu kerja Anda. Anda mencoba menjelaskan ide-ide Anda kepada atasan Anda, tetapi dia memotong Anda, mengatakan, Ini tidak mungkin; kami membutuhkan Anda di sini setiap hari. Misalkan

dia berkata, Saya punya keraguan kuat tentang telecommuting Anda, tapi mungkin Anda akan berubah pikiran, dan kemudian duduk mendengarkan presentasi Anda. Dalam hal ini, bahkan jika bos Anda menolak permintaan Anda, Anda akan merasa bahwa ide-ide Anda didengar

### **5. Berikan Pujian yang Tulus dan Tertentu.**

Filsuf Yunani Xenophon pernah berkata, “Yang paling manis dari semua suara adalah pujian. ” Mungkin tidak ada yang mempromosikan hubungan tempat kerja yang positif lebih baik daripada pujian yang tulus dan spesifik. Apakah pujian dan penghargaan berjalan ke atas ke manajemen, ke bawah ke pekerja, atau secara horizontal ke rekan kerja, semua orang merespon dengan baik terhadap pengakuan. Organisasi berjalan lebih lancar dan moral lebih tinggi ketika orang merasa dihargai. Dalam percakapan di tempat kerja Anda, cari cara untuk mengenali pekerjaan yang baik dan orang-orang baik. Cobalah untuk lebih spesifik. Alih-alih Anda melakukan pekerjaan yang baik dalam memimpin pertemuan itu, katakan sesuatu yang lebih spesifik, seperti keterampilan kepemimpinan Anda yang luar biasa tentu membuat pertemuan itu singkat, fokus, dan produktif.

### **6. Bertindak Profesional di Situasi Sosial.**

Anda kemungkinan akan menghadiri banyak fungsi sosial terkait pekerjaan selama karier Anda, termasuk makan malam, piknik, pesta liburan, dan acara lainnya. Penting untuk diingat bahwa tindakan Anda di acara-acara ini dapat membantu atau membahayakan karier Anda. Pakaian yang pantas, dan hindari atau batasi konsumsi alkohol. Pilih topik percakapan yang sesuai, dan pastikan bahwa suara dan perilaku Anda menyampaikan bahwa Anda senang berada di sana

## **V. Menanggapi Kritik Tempat Kerja**

Sebagian besar dari kita benci memberikan kritik, tetapi kami lebih tidak suka menerima kritik. Namun, memberi dan menerima kritik pada pekerjaan itu normal. Kritik tersebut dapat diberikan secara informal — misalnya, selama percakapan santai dengan atasan atau rekan kerja. Terkadang kritik diberikan secara formal — misalnya, selama evaluasi kinerja. Kamu perlu menerima dan merespons secara profesional ketika menerima kritik.

Ketika dikritik, Anda mungkin merasa bahwa Anda sedang diserang. Jantung Anda berdetak lebih cepat, suhu tubuh Anda naik, wajah Anda memerah, dan Anda merespons dengan refleks atau melawan. Anda ingin segera membalas atau melarikan diri dari penyerang. Namun, berfokus pada perasaan Anda mengalihkan perhatian Anda dari mendengar apa yang dikatakan

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

dan mencegah Anda merespons secara profesional. Saran-saran berikut dapat membantu Anda merespons kritik secara positif sehingga Anda dapat memanfaatkannya:

1. Dengarkan tanpa menyela. Meskipun Anda mungkin ingin protes, dengarkan pembicara.
2. Tentukan niat pembicara. Komunikator yang tidak terlatih dapat melempar “batu bata verbal” dengan ekspresi yang terdengar tidak diinginkan secara negatif. Jika Anda berpikir niatnya positif, fokuslah pada apa yang dikatakan daripada bereaksi terhadap kata-kata yang dipilih dengan buruk.
3. Akui apa yang Anda dengar. Tanggapi dengan jeda, anggukan, atau pernyataan netral seperti yang saya mengerti Anda memiliki kekhawatiran. Ini memberi Anda waktu. Jangan tidak setuju, melakukan serangan balik, atau menyalahkan, yang dapat meningkatkan situasi dan memperkeras posisi pembicara.
4. Mengutip apa yang dikatakan. Dengan kata-kata Anda sendiri, nyatakan kembali secara objektif apa yang Anda dengar
5. Tanyakan informasi lebih lanjut jika perlu. Perjelas apa yang dikatakan. Tetap fokus pada ide utama daripada menyela masalah sampingan.
6. Setuju — jika komentarnya akurat. Jika ada permintaan maaf, berikanlah. Jelaskan apa yang Anda rencanakan untuk dilakukan secara berbeda. Jika kritik itu tepat sasaran, semakin cepat Anda setuju, semakin besar kemungkinan Anda akan menerima rasa hormat dari orang lain
7. Tidak setuju dengan hormat dan konstruktif — jika Anda merasa komentar itu tidak adil. Setelah mendengar kritik itu, Anda mungkin berkata, Bolehkah saya memberi tahu Anda sudut pandang saya? Sebagai alternatif, Anda dapat mengatakan, Bagaimana kami dapat memperbaiki situasi ini dengan cara yang Anda yakini dapat kami berdua terima? Jika orang lain terus mengkritik, katakan, saya ingin mencari cara untuk menyelesaikan masalah Anda. Kapan Anda ingin membicarakannya selanjutnya?
8. Cari posisi tengah. Cari posisi tengah atau kompromi. Bersikap ramah bahkan jika Anda tidak menyukai orang atau situasinya.
9. Belajar dari kritik. Sebagian besar kritik terkait pekerjaan diberikan dengan niat terbaik. Anda harus menyambut kesempatan untuk memperbaiki kesalahan Anda dan belajar darinya. Menanggapi kritik tempat kerja secara positif dapat membantu Anda meningkatkan kinerja pekerjaan Anda. Dalam kata-kata pelatih karier, jika Anda membuat kesalahan di pekerjaan, “miliki dan asah itu.” Belajarlah darinya.

### **VI. Menawarkan Kritik Konstruktif**

Tempat kerja hari ini sering melibatkan proyek tim. Sebagai anggota tim, Anda akan dipanggil untuk menilai pekerjaan orang lain. Selain bekerja dalam tim, Anda juga dapat berharap untuk menjadi penyelia atau manajer suatu hari nanti. Karena itu, Anda perlu mengevaluasi bawahan. Pegawai yang baik ingin dan membutuhkan pengamatan tepat waktu dan terperinci tentang pekerjaan mereka untuk memperkuat apa yang mereka lakukan dengan baik dan membantu mereka mengatasi titik lemah. Namun, menjadikan umpan balik itu konstruktif tidak selalu mudah. Bergantung pada situasi Anda, Anda dapat menggunakan saran-saran berikut untuk membantu:

1. Buat garis besar percakapan Anda secara mental. Pikirkan baik-baik tentang apa yang ingin Anda capai dan apa yang akan Anda katakan. Temukan kata-kata yang tepat dan sampaikan pada waktu dan pengaturan yang tepat.
2. Secara umum, gunakan komunikasi tatap muka. Kebanyakan kritik konstruktif paling baik disampaikan secara langsung. Umpan balik pribadi menawarkan kesempatan bagi pendengar untuk mengajukan pertanyaan dan memberikan penjelasan. Namun, kadangkala, situasi yang kompleks mungkin memerlukan strategi yang berbeda. Anda dapat menuliskan pendapat Anda dan menyampaikannya melalui telepon atau secara tertulis. Dokumen tertulis memungkinkan Anda untuk



# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

mengatur pikiran Anda, memasukkan semua detail, dan pastikan Anda tetap tenang. Namun, ingatlah bahwa dokumen tertulis membuat catatan permanen — baik atau buruk.

3. Fokus pada peningkatan. Alih-alih menyerang, gunakan bahasa yang menawarkan perilaku alternatif. Gunakan frasa seperti "Lain kali, Anda bisa. . ."
4. Tawarkan bantuan. Kritik diterima lebih mudah jika Anda secara sukarela membantu menghilangkan atau menyelesaikan masalah
5. Jadilah spesifik. Alih-alih pernyataan yang tidak jelas seperti pekerjaan Anda sering terlambat, lebih spesifik: Spesifikasi pada pekerjaan Riverside jatuh tempo Kamis pukul 5 malam, dan Anda tidak menyerahkannya sampai Jumat. Jelaskan bagaimana kinerja orang tersebut membahayakan seluruh proyek.
6. Hindari generalisasi yang luas. Jangan menggunakan kata-kata seperti seharusnya, tidak pernah, selalu, dan ekspresi menyapu lainnya karena dapat menyebabkan pendengar tutup dan menjadi defensif.
7. Diskusikan perilakunya, bukan orangnya. Alih-alih Anda sepertinya berpikir Anda bisa datang bekerja kapan saja Anda inginkan, fokuslah pada perilaku: Datang terlambat ke kantor berarti bahwa kami harus bekerja sama dengan orang lain sampai Anda tiba.
8. Gunakan kata kami daripada Anda. Mengatakan Kita perlu memenuhi proyek tenggat waktu lebih baik daripada mengatakan Anda harus memenuhi tenggat waktu proyek. Tekankan harapan organisasi daripada yang pribadi. Hindari terdengar menuduh
9. Mendorong komunikasi dua arah. Sekalipun terencana dengan baik, kritik sulit disampaikan. Mungkin menyakiti perasaan karyawan. Pertimbangkan untuk mengakhiri pesan Anda seperti ini: Sulit untuk mendengar jenis umpan balik ini. Jika Anda ingin membagikan pemikiran Anda, saya mendengarkan
10. Hindari kemarahan, sarkasme, dan suara yang meningkat. Kritik jarang konstruktif ketika emosi muncul. Rencanakan sebelumnya apa yang Anda mau katakan dan sampaikan dengan nada rendah, terkontrol, dan tulus
11. Jaga kerahasiaannya. Tawarkan pujian di depan umum; menawarkan kritik secara pribadi. "Memberi contoh" melalui kritik publik tidak pernah merupakan kebijakan manajemen yang bijaksana, seperti yang dipelajari oleh CEO AOL Tim Armstrong setelah secara brutal memecat seorang pekerja di depan lebih dari 1.000 karyawan jaringan berita Patch

### **VII. Membuat Panggilan secara Profesional**

Sebelum melakukan panggilan telepon, putuskan apakah panggilan yang dimaksud benar-benar diperlukan. Bisakah Anda mendapatkan informasi itu sendiri? Jika Anda menunggu sebentar, apakah masalah akan teratasi dengan sendirinya? Mungkin pesan Anda dapat disampaikan dengan lebih efisien dengan cara lain — IM atau teks untuk pertanyaan cepat, telepon atau konferensi video untuk mencari konsensus atau untuk bertukar pikiran. Angkat telepon ketika ada sesuatu yang mendesak dan tidak bisa menunggu. Pertimbangkan untuk menggunakan saran berikut untuk membuat panggilan produktif:

1. Merencanakan agenda mini. Pernahkah Anda melakukan panggilan telepon kedua karena Anda lupa barang penting pertama kali? Sebelum menelepon, catat semua topik yang perlu Anda diskusikan. Mengikuti agenda menjamin tidak hanya panggilan lengkap tetapi juga panggilan cepat.
2. Gunakan pengantar tiga poin. Saat melakukan panggilan, segera (a) sebutkan nama orang yang Anda panggil, (b) identifikasi diri Anda dan afirmasi Anda, dan (c) berikan penjelasan singkat tentang alasan Anda menelepon. Misalnya: Bolehkah saya berbicara dengan Jeremy Johnson? Ini adalah Paula Soltani dari Coughlin and Associates, dan saya mencari informasi tentang program perangkat lunak yang disebut ZoneAlarm Internet Security. Pendahuluan semacam ini memungkinkan individu penerima untuk segera merespons tanpa mengajukan pertanyaan lebih lanjut

## **KECERDASAN BUATAN**

### **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

3. Bersikap cepat jika Anda tergesa-gesa. Untuk panggilan bisnis ketika waktu Anda terbatas, hindari pertanyaan seperti Bagaimana kabarmu? Sebagai gantinya, katakanlah, Lauren, saya tahu hanya Anda yang bisa menjawab dua pertanyaan ini untuk saya. Strategi efisien lainnya adalah menetapkan "kontrak" dengan penelepon: Lihat, Lauren, saya hanya punya beberapa menit, tetapi saya benar-benar ingin bicara dengan Anda
4. Bersikap ceria dan akurat. Biarkan suara Anda menunjukkan jenis animasi yang sama dengan yang Anda pancarkan saat menyapa orang secara langsung. Cobalah membayangkan individu yang menjawab telepon. Senyum dapat memengaruhi nada suara Anda; karena itu, meskipun orang tersebut tidak dapat melihat Anda, tersenyumlah pada orang itu. Berbicaralah dengan nada antusias, penuh perhatian, dan hormat. Selain itu, akuratlah tentang apa yang Anda katakan. Tunggu sebentar; Saya akan segera kembali jarang benar. Lebih baik mengatakan, mungkin saya butuh dua atau tiga menit untuk mendapatkan informasi itu.
5. Menjadi profesional dan sopan. Ingatlah bahwa Anda mewakili diri Anda dan perusahaan Anda saat melakukan panggilan telepon. Gunakan kosa kata profesional dan bahasa sopan. Katakan terima kasih dan tolong selama percakapan Anda. Jangan makan, minum, atau mengunyah permen karet saat berbicara di telepon. Ucapkan katakata Anda dengan jelas. Hindari melakukan pekerjaan lain selama panggilan telepon sehingga Anda dapat fokus sepenuhnya pada percakapan
6. Mengakhiri panggilan. Tanggung jawab untuk mengakhiri panggilan ada pada penelepon. Ini terkadang sulit dilakukan jika lawan bicara Anda terus mengoceh. Anda mungkin perlu menggunakan isyarat bijaksana berikut: (a) Saya senang berbicara dengan Anda; (b) Saya telah belajar apa yang perlu saya ketahui, dan sekarang saya dapat melanjutkan pekerjaan saya; (c) Terima kasih atas bantuan Anda; (d) Saya harus pergi sekarang, tetapi bolehkah saya menelepon Anda lagi jika perlu. . .?; atau (e) Haruskah kita berbicara lagi dalam beberapa minggu?
7. Hindari label telepon. Jika Anda tidak dapat menghubungi seseorang, tanyakan kapan sebaiknya menelepon lagi. Nyatakan bahwa Anda akan menelepon pada waktu tertentu — dan lakukanlah. Jika Anda meminta seseorang untuk menelepon Anda, beri waktu ketika Anda dapat dihubungi.
8. Meninggalkan pesan suara lengkap. Jangan terburu-buru saat meninggalkan pesan suara. Selalu ucapkan dengan jelas. Berikan pesan lengkap, termasuk nama Anda, nomor telepon, dan waktu serta tanggal panggilan Anda. Penjelasan singkat tujuan Anda sehingga penerima dapat siap dengan informasi yang diperlukan saat membalas panggilan Anda

#### **VIII. Menerima Panggilan Secara Profesional**

Mengembangkan perilaku telepon yang baik mencerminkan baik pada Anda maupun pada organisasi Anda. Dengan sedikit pemikiran ke depan, Anda dapat memproyeksikan gambar profesional dan menjadikan telepon Anda alat yang produktif di sabuk alat komunikasi Anda. Anda akan paling berhasil dalam pekerjaan jika Anda mempraktikkan pedoman etiket berikut:

1. Jawab dengan cepat dan sopan. Coba jawab telepon pada kepalan tangan atau dering kedua jika memungkinkan. Tersenyumlah saat Anda mengangkat telepon.
2. Identifikasi diri Anda segera. Dalam menjawab telepon Anda atau orang lain, berikan nama, gelar, atau afirmasi Anda, dan salam. Misalnya, Juan Salinas, Digital Imaging Corporation. Apa yang bisa saya bantu? Paksa diri Anda untuk berbicara dengan jelas dan perlahan. Penelepon mungkin tidak terbiasa dengan apa yang Anda katakan dan gagal mengenali suku kata yang tidak jelas.
3. Bersikap responsif dan bermanfaat. Jika Anda berada dalam peran pendukung, bersimpatilah dengan kebutuhan penelepon dan tunjukkan bahwa Anda memahami situasi mereka. Alih-alih saya tidak tahu, coba itu pertanyaan yang bagus; biarkan saya selidiki. Alih-alih Kami tidak bisa melakukan itu, coba itu yang sulit; mari kita lihat apa yang bisa kita lakukan. Hindari TIDAK di awal kalimat. Kedengarannya kasar karena menunjukkan penolakan.



## **KECERDASAN BUATAN**

### **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

4. Berhati-hatilah saat menjawab panggilan untuk orang lain. Bersikap sopan dan membantu, tetapi jangan memberikan informasi rahasia. Lebih baik mengatakan, Dia jauh dari mejanya atau Dia keluar dari kantor daripada melaporkan keberadaan rekannya yang sebenarnya. Juga berbasa-basi tentang berbagi informasi perusahaan dengan orang asing.
5. Terima pesan dengan cermat. Beberapa hal yang sama frustasinya dengan menerima pesan telepon yang berpotensi penting yang tidak terbaca. Ulangi pengejaan nama dan verifikasi nomor telepon. Tulis pesan dengan jelas dan catat waktu dan tanggalnya
6. Tinggalkan jalur dengan hormat. Jika Anda harus menunda panggilan, beri tahu penelepon dan berikan perkiraan berapa lama Anda menunggu panggilan tersebut ditunda. Berikan opsi pada penelepon untuk menahan. Katakan, Apakah Anda lebih suka menahan, atau Anda ingin saya memanggil Anda kembali? Jika penelepon ditahan untuk waktu yang lama, periksa kembali secara berkala.
7. Jelaskan apa yang Anda lakukan saat mentransfer panggilan. Berikan alasan mentransfer, dan mengidentifikasi ekstensi yang Anda tuju jika penelepon terputus.

#### ➤ **Menambah Nilai Untuk Tim Profesional**

Dilakukan penelitian oleh perusahaan desain Gensler menunjukkan bahwa 2.000 pekerja berpengetahuan yang disurvei secara nasional menghabiskan rata-rata sekitar 20 persen waktu mereka berkolaborasi. 24 Pekerja berkolaborasi tidak hanya di meja mereka tetapi juga secara informal di lorong-lorong dan ruang kerja yang tidak ditugaskan atau di kamar yang dilengkapi dengan alat telekonferensi terbaru. Banyak yang terhubung dari jarak jauh dengan perangkat elektronik pintar mereka. Tak perlu dikatakan, keterampilan soft skill yang kuat dalam tim sangat menentukan keberhasilan. Tim bisa efektif dalam menyelesaikan masalah dan dalam mengembangkan produk baru. Contoh, kolaborasi yang sangat sukses antara NASA dan perusahaan luar angkasa swasta SpaceX dalam mengembangkan perisai panas PICA untuk pesawat ruang angkasa Dragon SpaceX. Kedua organisasi tentu saja memiliki perbedaan, namun mereka memanfaatkan kekuatan masing-masing. NASA menyediakan keahlian dan fasilitas pengujian sementara SpaceX, dengan kecepatan dan efisiensinya yang khas, menyelesaikan desain dan pembuatan perisai panas dalam waktu kurang dari empat tahun.

#### ➤ **Memahami Tim dan Empat Fase Pengembangan Tim**

Tempat kerja hari ini penuh dengan tim. Bisa saja anda adalah bagian dari tim, misalnya tim proyek, tim dukungan pelanggan, tim pemasok, tim desain, tim perencanaan, tim fungsional, tim lintas fungsi, atau kelompok lain. Semua tim ini dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Bukan rahasia lagi bahwa salah satu tujuan bisnis yang paling penting adalah menemukan cara untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik dengan biaya lebih murah. Tujuan ini membantu menjelaskan popularitas tim, yang dibentuk karena alasan berikut:

- **Keputusan yang lebih baik.** Keputusan umumnya lebih akurat dan efektif karena anggota kelompok dan tim menyumbangkan keahlian dan perspektif yang berbeda
- **Respons yang lebih cepat.** Ketika tindakan diperlukan untuk menanggapi kompetisi atau untuk memecahkan masalah, kelompok dan tim kecil dapat bertindak cepat.
- **Peningkatan produktivitas.** Karena mereka sering lebih dekat dengan tindakan dan pelanggan, anggota tim dapat melihat peluang untuk meningkatkan efisiensi.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

- **Dukungan lebih besar.** Keputusan yang diambil bersama biasanya lebih baik diterima karena anggota berkomitmen terhadap solusi dan lebih bersedia untuk mendukungnya.
  - **Kurang resistensi terhadap perubahan.** Orang yang memiliki input ke dalam keputusan tidak terlalu bermusuhan, agresif, dan tahan terhadap perubahan.
  - **Peningkatan moral karyawan.** Kepuasan pribadi dan semangat kerja meningkat ketika tim berhasil.
  - **Mengurangi risiko.** Tanggung jawab untuk suatu keputusan tersebar, sehingga membawa risiko lebih kecil untuk setiap individu.
- **Berkolaborasi dengan Tim secara Virtual**  
Hari ini Anda dapat berharap untuk berkolaborasi dengan rekan kerja di kota lain dan bahkan di negara lain. Kolaborasi semacam itu disebut sebagai tim virtual. Ini adalah sekelompok orang yang, dibantu oleh teknologi informasi, harus menyelesaikan tugas bersama.
- **4 Fase Pengembangan Tim dalam Pengambilan Keputusan**
- Forming  
**Pilih anggota., Saling berkenalan, Membangun kepercayaan, Bentuk budaya kolaboratif**
  - Storming  
**Identifikasi masalah, Kumpulkan dan bagikan informasi, Tetapkan kriteria keputusan, Prioritaskan tujuan**
  - Norming  
**Diskusikan alternative, Mengevaluasi hasil, Terapkan kriteria, Prioritaskan alternative**
  - Performing  
**Diskusikan alternative, Mengevaluasi hasil, Terapkan kriteria, Prioritaskan alternative**
- **Mengidentifikasi Perilaku Tim Positif dan Negatif**  
Bagaimana Anda bisa menjadi anggota tim berkinerja tinggi? Tunjukkan komitmen Anda untuk mencapai tujuan grup dengan menampilkan perilaku positif. Sebagai contoh, kelompok yang paling efektif memiliki anggota yang bersedia untuk membuat aturan dan mematuhi. Mereka membantu menyelesaikan perbedaan. Mendukung dengan memuji dan menyetujui orang lain. Ketika persetujuan sudah dekat, mereka menggerakkan kelompok menuju tujuannya dengan merangkum poin-poin pemahaman. Namun, tidak semua kelompok memiliki anggota yang berkontribusi positif. Perilaku negatif ditunjukkan oleh mereka yang terus-menerus meletakkan ide dan saran orang lain. Mereka dapat membuang waktu kelompok dengan menceritakan prestasi pribadi yang tidak perlu atau topik yang tidak relevan.
- **Mendefinisikan Kesuksesan Tim**  
Tim yang tidak bekerja dengan baik sebenarnya dapat meningkatkan frustrasi, menurunkan produktivitas, dan menciptakan ketidakpuasan karyawan.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

- **Positive Group Behavior (Perilaku Kelompok Positif dan Negatif)**  
Menetapkan aturan dan mematuhi, Menganalisis tugas dan mendefinisikan masalah Menyumbangkan informasi dan ide, Menunjukkan minat dengan mendengarkan secara aktif, Mendorong anggota untuk berpartisipasi)
- **Negative Group Behaviors (Perilaku Kelompok Negatif)**  
Memblokir ide-ide orang lain, Menghina dan mengkritik orang lain, Membuang-buang waktu kelompok, Membuat lelucon dan komentar yang tidak pantas, Gagal tetap pada tugas, Penarikan, gagal berpartisipasi)
- Tim yang efektif memiliki sebagian atau semua karakteristik berikut.
- **Stay Small and Embrace Diversity**  
Tim dapat berkisar antara 2 hingga 25 anggota, meskipun 4 atau 5 adalah jumlah optimal di banyak proyek. Kelompok yang lebih besar mengalami kesulitan berinteraksi secara konstruktif, apalagi menyetujui tindakan. Jeff Bezos, ketua dan CEO Amazon.com, dilaporkan mengatakan: “Jika Anda tidak dapat memberi makan tim dengan dua pizza, itu artinya ukuran tim anda terlalu besar. ” Tim yang lebih kecil dari sepuluh anggota cenderung lebih mudah menyetujui tujuan bersama dan membentuk unit yang lebih kohesif. Untuk keputusan yang paling kreatif, tim umumnya memiliki anggota pria dan wanita yang berbeda dalam hal usia, etnis, latar belakang sosial, pelatihan, dan pengalaman . Keunggulan bisnis utama dari keanekaragaman adalah kemampuan untuk melihat proyek dari berbagai perspektif. Banyak organisasi menemukan bahwa tim yang beragam dapat menghasilkan solusi inovatif dengan aplikasi yang lebih luas daripada tim homogen.
- **Agree on a Purpose**  
Tim yang efektif dimulai dengan suatu tujuan. Bekerja dari tujuan umum ke tujuan spesifik biasanya memerlukan investasi waktu dan usaha yang besar. Namun, diskusi yang bermakna memotivasi anggota tim untuk menyetujui proyek tersebut. Menyetujui tujuan adalah langkah pertama dalam mengembangkan upaya tim bersama. Perencanaan pramusim dan konferensi telepon harian menguatkan misi dan memperoleh dukungan dari semua pemangku kepentingan
- **Agree on Procedures**  
Tim terbaik mengembangkan prosedur untuk membimbing mereka. Mereka menetapkan tujuan menengah dengan tenggat waktu. Mereka menetapkan peran dan tugas, yang mengharuskan semua anggota untuk berkontribusi dalam jumlah yang setara dari pekerjaan nyata. Mereka memutuskan bagaimana mereka akan mencapai keputusan, apakah dengan suara terbanyak, mencapai konsensus, atau metode lain. Prosedur terus dievaluasi untuk memastikan pergerakan ke arah pencapaian tujuan tim.
- **Confront Conflict**  
Tim yang berfungsi buruk menghindari konflik, lebih suka melakukan hal yang tidak begitu penting, seperti bergosip. Rencana yang lebih baik adalah mengakui konflik dan mengatasi akar masalah secara terbuka menggunakan rencana enam langkah yang diuraikan dibawah ini. Meskipun mungkin terasa berisiko secara emosional, konfrontasi langsung menghemat waktu dan meningkatkan komitmen tim dalam jangka panjang. Agar konstruktif, bagaimanapun, konfrontasi

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

harus berorientasi pada tugas, bukan berorientasi pada orang. Perbedaan terbuka, di mana semua anggota tim memiliki kesempatan untuk berbicara, harus berpusat pada 6 langkah berikut :

- Dengarkan untuk memastikan Anda memahami masalahnya
- Pahami posisi orang lain
- Tunjukkan kepedulian terhadap hubungan tersebut
- Carilah bidang kesepakatan bersama
- Ciptakan opsi pemecahan masalah baru
- Mencapai kesepakatan yang adil; pilih opsi terbaik

“ kekuatan dan kelemahan berbagai posisi dan gagasan — bukan pada kepribadian. Setelah mendengar semua pihak, anggota tim harus menegosiasikan penyelesaian yang adil, tidak peduli berapa lama”

- **Communicate Effectively**

Tim terbaik bertukar informasi dan menyumbangkan ide secara bebas di lingkungan informal yang sering difasilitasi oleh teknologi. Anggota tim berbicara dan menulis dengan jelas dan ringkas, menghindari generalisasi. Mereka mendorong umpan balik. Pendengar menjadi aktif terlibat, membaca bahasa tubuh, dan mengajukan pertanyaan klarifikasi sebelum menjawab. Ketidaksepakatan yang konstruktif dan bermanfaat didorong. Meskipun tugas tim dianggap serius, tim yang berhasil dapat menyuntikkan humor ke dalam interaksi mereka

- **Collaborate Rather Than Compete (Belum di baca)**

Anggota tim yang efektif benar-benar tertarik untuk mencapai tujuan tim alih-alih menerima pengakuan individu. Mereka menyumbangkan ide dan umpan balik tanpa pamrih. Mereka memantau kemajuan tim, termasuk apa yang benar, apa yang salah, dan apa yang harus dilakukan. Mereka merayakan pencapaian individu dan tim.

- **Accept Ethical Responsibilities**

Tim secara keseluruhan memiliki tanggung jawab etis kepada anggota mereka, untuk organisasi mereka yang lebih besar, dan kepada masyarakat. Anggota memiliki sejumlah tanggung jawab khusus satu sama lain. Secara keseluruhan, tim memiliki tanggung jawab untuk mewakili pandangan organisasi dan menghormati informasi istimewanya. Mereka tidak boleh berdiskusi dengan orang luar tentang masalah sensitif tanpa izin. Selain itu, tim memiliki kewajiban yang lebih luas untuk menghindari tindakan advokasi yang dapat membahayakan anggota masyarakat luas.

- **Share Leadership**

Tim yang efektif sering tidak memiliki pemimpin formal. Alih-alih, kepemimpinan berotasi dengan mereka yang memiliki keahlian yang sesuai ketika tim berevolusi dan bergerak dari satu fase ke fase lainnya. Banyak tim beroperasi di bawah pendekatan demokratis. Pendekatan ini dapat mencapai dukungan terhadap keputusan tim, meningkatkan moral, dan menciptakan lebih sedikit perasaan terluka dan lebih sedikit kebencian. Namun, pada saat krisis, anggota tim yang kuat mungkin perlu melangkah sebagai pemimpin. Keterampilan yang menjadikan Anda pemain tim yang berharga dan etis akan melayani Anda dengan baik ketika Anda menjalankan atau berpartisipasi dalam pertemuan profesional.

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

### ➤ **Merencanakan dan Berpartisipasi dalam Pertemuan Tatap Muka dan Virtual)**

Pertemuan bisnis terdiri dari tiga orang atau lebih yang berkumpul untuk mengumpulkan informasi, mengumpulkan umpan balik, mengklarifikasi kebijakan, mencari konsensus, dan menyelesaikan masalah. Namun, seiring meningkatnya jumlah karyawan yang bekerja di lokasi yang jauh, rapat telah berubah. Pekerja tidak selalu bisa bertemu langsung. Untuk dapat bertukar informasi secara efektif dan efisien, Anda harus tahu cara merencanakan dan berpartisipasi dalam pertemuan langsung serta pertemuan virtual. Sewaktu Anda bersiap untuk bergabung dengan angkatan kerja, berharap untuk menghadiri rapat — banyak dari mereka! Perkiraan menunjukkan bahwa pekerja rata-rata menghabiskan empat jam seminggu dalam rapat dan menganggap lebih dari setengah dari waktu itu terbuang.<sup>37</sup> Seorang reporter bisnis menyebut pertemuan "lubang hitam hari kerja" <sup>38</sup>; yang lain mengeluh bahwa "kolega yang sudah lama menghabiskan semua oksigen yang tersedia, membunuh ide-ide bagus dengan sesak napas." <sup>39</sup> Namun, jika rapat dijalankan dengan baik, para pekerja benar-benar menginginkan lebih banyak, tidak lebih sedikit dari mereka.<sup>40</sup> Selain itu, rapat dapat menjadi kritis karier. Alih-alih memperlakukan mereka sebagai pencuri waktu berharga Anda, cobalah untuk melihat pertemuan sebagai peluang emas untuk diperagakan keterampilan kepemimpinan, komunikasi, dan pemecahan masalah Anda. Untuk membantu Anda memaksimalkan ini peluang, bagian ini menguraikan praktik terbaik untuk menjalankan dan berkontribusi untuk pertemuan yang sukses.

### ➤ **Mempersiapkan Petemuan**

Pertemuan tatap muka memberikan isyarat paling nonverbal dan sinyal lain yang membantu kita menafsirkan makna kata yang dimaksud. Dengan demikian, pertemuan tatap muka adalah media terkaya yang tersedia. Namun rapat juga mahal, menguras produktivitas semua peserta. Jika Anda bertanggung jawab atas rapat, tentukan tujuan Anda, putuskan bagaimana dan di mana bertemu, pilih peserta, undang mereka menggunakan kalender digital, dan susun agenda.

### ➤ **Menentukan Tujuan Pertemuan**

Tidak boleh ada rapat kecuali itu penting, tidak bisa menunggu, dan membutuhkan pertukaran ide. Dalam jajak pendapat global, 77 persen responden menyatakan bahwa mereka lebih suka pertemuan tatap muka untuk pengambilan kesepakatan dan keputusan penting; namun, lebih dari dua pertiga suka bertukar pikiran dan mendiskusikan konsep teknis yang rumit secara langsung.<sup>41</sup> Jika orang hanya diberi tahu, yang terbaik adalah mengirim email, pesan teks, atau memo. Angkat telepon atau tinggalkan pesan suara, tetapi jangan menelepon rapat yang mahal. Untuk memutuskan apakah tujuan rapat itu sah, berkonsultasilah dengan orang-orang kunci yang akan hadir. Tanyakan kepada mereka hasil apa yang mereka inginkan dan bagaimana mencapai tujuan itu. Konsultasi ini juga menetapkan nada kolaboratif dan mendorong partisipasi penuh.

### ➤ **Memutuskan untuk tempat bertemu**

Setelah Anda yakin bahwa suatu pertemuan diperlukan, Anda harus memutuskan apakah akan berhadapan muka secara virtual atau secara virtual. Jika Anda memutuskan untuk bertemu langsung, pesanlah ruang konferensi. Jika Anda



# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

memutuskan untuk bertemu secara virtual, pilih media yang sesuai dan buat pengaturan yang diperlukan untuk konferensi suara, konferensi video, atau konferensi Web Anda. Teknologi komunikasi ini dibahas pada Bab 1.

### ➤ **Memilih Peserta Rapat**

Tujuan pertemuan menentukan jumlah peserta, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 11.7. Jika tujuan pertemuan itu memotivasi, seperti upacara penghargaan untuk tenaga penjualan raksasa kosmetik Avon, maka jumlah peserta berpotensi tidak terbatas. Namun, untuk keputusan berisiko tinggi, konsultan merekomendasikan untuk membatasi sesi menjadi tiga hingga enam eksekutif kunci.<sup>43</sup> Pertemuan lain mungkin memerlukan lingkaran pemangku kepentingan yang lebih besar dan mereka yang akan mengimplementasikan keputusan tersebut. Mari kita pertimbangkan program sukarelawan karyawan tanda tangan Timberland. Para pemimpin perusahaan dapat bertemu dengan manajer, perwakilan karyawan, dan pemimpin masyarakat untuk memutuskan cara terbaik untuk "menghijaukan" pusat komunitas, meningkatkan lahan sekolah, atau membongkai rumah-rumah untuk keluarga korban tornado.

### ➤ **Menggunakan Kalender Digital untuk Menjadwalkan Pertemuan**

Menemukan waktu ketika semua orang dapat bertemu seringkali sulit. Untungnya, kalender digital sekarang membuat tugas lebih cepat dan lebih efisien. Program yang populer adalah Kalender Google, Kalender Apple, dan favorit bisnis, Kalender Outlook, ditunjukkan pada Gambar 11.8. Kalender daring dan aplikasi seluler memungkinkan pengguna untuk membuat janji, menjadwalkan pertemuan, dan melacak kegiatan sehari-hari. Untuk menjadwalkan rapat, Anda memasukkan permintaan rapat baru dan menambahkan nama-nama peserta. Anda memilih tanggal, memasukkan waktu mulai dan berakhir, dan daftar subjek dan lokasi rapat. Kemudian permintaan pertemuan pergi ke setiap peserta. Kemudian Anda memeriksa tab ketersediaan peserta untuk melihat daftar semua peserta rapat. Ketika waktu pertemuan semakin dekat, program secara otomatis mengirimkan pengingat kepada peserta.

### ➤ **Mendistribusikan Agenda dan Informasi Lainnya**

Setidaknya dua hari sebelum pertemuan, bagikan agenda topik yang akan dibahas. Juga sertakan setiap laporan atau materi yang harus dibaca peserta sebelumnya. Untuk grup yang berkelanjutan, Anda mungkin juga menyertakan salinan risalah pertemuan sebelumnya. Agar rapat tetap produktif, batasi jumlah item agenda. Ingat, semakin sempit fokus, semakin besar peluang untuk sukses. Agenda yang baik, seperti yang diilustrasikan dalam Gambar 11.9, mencakup informasi berikut:

- Tanggal dan tempat pertemuan
- Waktu mulai dan waktu berakhir
- Deskripsi singkat dari setiap topik, sesuai urutan prioritas, termasuk nama-nama individu yang bertanggung jawab untuk melakukan beberapa tindakan
- Usulan alokasi waktu untuk setiap topik
- Persiapan persiapan sebelumnya diharapkan dari peserta

# KECERDASAN BUATAN

## LECTURE NOTE (PERT. KE-11)

### ➤ Mengelola Rapat

Apakah Anda pemimpin rapat atau peserta, penting untuk bertindak secara profesional selama rapat. Rapat dapat lebih efisien dan produktif jika pemimpin dan peserta menyadari bagaimana memulai rapat, menetapkan aturan dasar, menggerakkan rapat, dan menangani konflik.

### ➤ Memulai dan Menetapkan Aturan Dasar

Typical Meeting Agenda

<b>AGENDA</b> Quantum Travel International Staff Meeting September 4, 2016 10 to 11 a.m. Conference Room		
I. Call to order; roll call		
II. Approval of agenda		
III. Approval of minutes from previous meeting		
IV. Committee reports	<b>Person</b>	<b>Proposed Time</b>
A. Website update	Jared	5 minutes
B. Tour packages	Lakisha	10 minutes
V. Old business		
A. Equipment maintenance	John	5 minutes
B. Client escrow accounts	Alicia	5 minutes
C. Internal newsletter	Adrienne	5 minutes
VI. New business		
A. New accounts	Garth	5 minutes
B. Pricing policy for Asian tours	Minh	15 minutes
VII. Announcements		
VIII. Chair's summary, adjournment		

alasan yang sama, jangan memberikan rekap cepat ke pendatang baru. Buka pertemuan dengan pengantar tiga hingga lima menit yang mencakup yang berikut:

- Tujuan dan lamanya pertemuan
- Latar belakang topic atau masalah
- Kemungkinan solusi dan kendala
- Agenda sementara
- Aturan dasar yang harus diikuti

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

Aturan dasar yang umum termasuk berkomunikasi secara terbuka, mendukung, mendengarkan dengan cermat, berpartisipasi penuh, menghadapi konflik dengan jujur, membungkam ponsel dan perangkat digital lainnya, dan mengikuti agenda. Lebih banyak kelompok formal mengikuti prosedur parlementer berdasarkan pada Aturan Robert. Langkah selanjutnya adalah menetapkan satu peserta untuk mengambil menit dan satu untuk bertindak sebagai perekam. Perekam menggunakan komputer dan proyektor atau berdiri di flipchart atau papan tulis untuk mendaftarkan ide-ide utama yang sedang dibahas dan kesepakatan tercapai.

### ➤ **Moving the Meeting Along**

Pemimpin yang efektif memungkinkan orang lain berbicara dan mencoba melibatkan semua peserta. Ingatlah bahwa tujuan rapat adalah untuk bertukar pandangan, bukan untuk mendengarkan satu orang, bahkan pemimpin, melakukan semua pembicaraan. Jika grup memiliki satu anggota yang mendominasi, pemimpin mungkin berkata, Terima kasih, Gary, untuk perspektif itu, tapi tolong pegang poin Anda selanjutnya sementara kami mendengar bagaimana Rachel akan menanggapi hal itu. Untuk menarik hadirin yang diam, bersikaplah positif, nyatakan kembali poin-poin penting, dan ucapkan terima kasih atas kontribusi Anda. Tanyakan kepada orang-orang secara langsung tetapi dengan ramah masukan: Apakah Anda memiliki sesuatu yang ingin Anda bagikan? 45 Untuk menghindari penyimpangan untuk mengalihkan perhatian kelompok, coba buat daftar "tempat parkir". Ini adalah daftar masalah penting tetapi berbeda yang harus dibahas nanti. Cara lain untuk menangani penyimpangan adalah dengan mengatakan, Teman-teman, kita dialihkan ke sini. Maafkan saya karena terus mendesak, tapi mari kita kembali ke masalah utama. . . . Penting untuk mematuhi agenda dan jadwal. Sama pentingnya, ketika kelompok tampaknya telah mencapai konsensus, adalah merangkul posisi kelompok dan melihat apakah semua orang setuju.

### ➤ **Handling Conflict in Meetings**

Seperti yang Anda pelajari sebelumnya, konflik itu wajar dan bahkan diinginkan. Namun, hal itu juga dapat menyebabkan kecanggungan dan kegelisahan. Dalam pertemuan, konflik biasanya berkembang ketika orang merasa tidak pernah terdengar atau disalahpahami. Jika dua orang bentrok, pendekatan terbaik adalah mendorong masing-masing untuk membuat kasus yang lengkap sementara anggota kelompok memberikan perhatian penuh mereka. Biarkan masing-masing mempertanyakan yang lain. Kemudian, pemimpin harus meringkas apa yang dikatakan, dan para peserta harus memberikan komentar. Grup dapat memodifikasi rekomendasi atau menyarankan alternatif sebelum mencapai konsensus tentang arah yang harus diikuti.

### ➤ **Concluding the Meeting and Following Up**

Akhiri rapat pada waktu yang disepakati atau lebih cepat. Pemimpin harus meringkas semua keputusan, tugas yang diberikan, dan tenggat waktu. Mungkin perlu untuk meminta peserta untuk menjadi sukarelawan untuk menyelesaikan item tindakan. Semua peserta harus memahami apa yang telah dicapai. Salah satu teknik efektif yang mendorong partisipasi adalah "roundrobin." Setiap orang bergiliran meringkas secara singkat interpretasinya tentang apa yang telah diputuskan dan apa yang terjadi selanjutnya. Tentu saja, teknik penutupan ini paling sesuai untuk kelompok yang lebih kecil. Pemimpin harus menyimpulkan dengan meminta kelompok untuk menetapkan waktu untuk pertemuan berikutnya. Dia harus meyakinkan kelompok bahwa laporan akan mengikuti. Akhirnya, pemimpin harus berterima kasih kepada para

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

peserta karena hadir. Jika risalah diambil, mereka harus dibagikan dalam beberapa hari setelah rapat. Program manajemen rapat dan aplikasi seluler memungkinkan Anda mengikuti templat terstruktur seperti yang ditunjukkan pada Gambar 11.10, yang mencakup menit rapat singkat, poin dan keputusan utama, dan item tindakan. Pemimpin perlu memastikan hal itu.

### **Summary of Learning objective**

**Memahami profesionalisme, mulai mengembangkan keterampilan etiket bisnis, dan membangun pola pikir etis — kualitas penting yang dicari oleh pengusaha era digital.**

- Profesionalisme, etiket bisnis yang baik, pengembangan soft skill, kecerdasan sosial, polesan, dan kesopanan adalah perilaku yang diinginkan di tempat kerja yang dilengkapi dengan kehadiran online yang positif.
- Pemberi kerja paling menginginkan karyawan yang dapat memprioritaskan pekerjaan mereka, bekerja dalam tim, dan menunjukkan sikap positif selain menunjukkan perilaku yang baik di tempat kerja dan keterampilan interpersonal lainnya.
- Profesionalisme berarti memiliki integritas dan menjadi etis; para ahli percaya bahwa tidak ada perbedaan tajam antara etika dan etiket. Kita harus selalu memperlakukan orang lain dengan hormat.
- mempraktikkan etika bisnis di tempat kerja dan online dapat menempatkan Anda di depan orang lain yang kurang terpoles. 11-2 Gunakan suara Anda sebagai alat komunikasi, kuasai interaksi tatap muka di tempat kerja, asuh

**Gunakan suara Anda sebagai alat komunikasi, kuasai interaksi tatap muka di tempat kerja, bina hubungan positif pada pekerjaan, dan terima serta berikan kritik konstruktif dengan anggun.**

- Komunikasi tatap muka adalah saluran komunikasi terkaya; gunakan suara Anda secara efektif dengan mengasah pelafalan, kualitas suara, nada, volume dan tingkat, dan penekanan Anda.
- Untuk unggul dalam percakapan tatap muka, gunakan nama dan judul yang benar, pilih topik yang sesuai, positif, dengarkan belajar, berikan pujian yang tulus, dan bertindak secara profesional dalam situasi sosial.
- Saat menerima kritik, hindari menyela, utarakan apa yang Anda dengar, sepakati jika kritik itu akurat, tidak setuju dengan hormat, cari kompromi, dan belajar dari kritik.
- Saat mengkritik, rencanakan komentar Anda, lakukan secara langsung, fokus pada peningkatan, tawarkan bantuan, spesifik, gunakan kata kami, dorong komunikasi dua arah, tetap tenang, dan jaga kerahasiaannya.



STMIK - STIE  
MIKROSKIL

# **KECERDASAN BUATAN**

## **LECTURE NOTE (PERT. KE-11)**

DO NOT COPY

