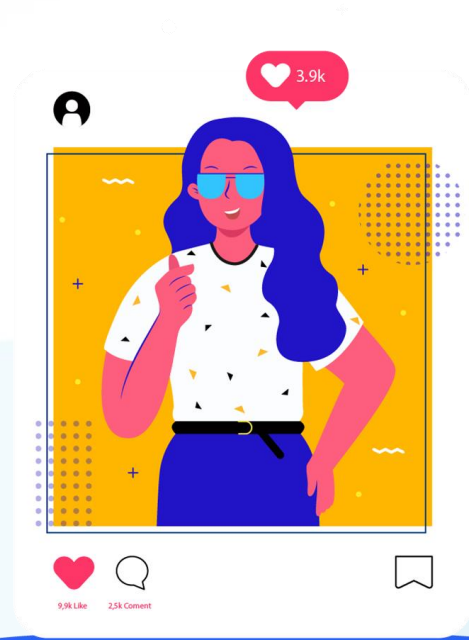




**PROGRAM STUDI  
TEKNIK INFORMATIKA DIPLOMA 3  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO**

PROGRAM STUDI  
*TEKNIK INFORMATIKA DIPLOMA 3*

MATA KULIAH  
*INTERPERSONAL SKILL*



[Background](https://www.freepik.com/free-photos-vectors/background)  
vector created by freepik - [www.freepik.com](https://www.freepik.com)

# Reflecting in comuninations

Tim Pengampu Matakuliah Interpersonal Skill

## Interpersonal Skill

- Kemampuan, kesanggupan, kepandaian atau kemahiran seseorang dalam mengerjakan sesuatu
- Memiliki konsep diri dan berkepribadian yang kuat
- Meningkatkan potensi diri menjadi pribadi yang mempunyai kompetensi dibidangnya
- Percaya diri dan mengasah kemampuan berkomunikasi
- Berpenampilan menarik dan menyenangkan
- Meningkatkan human relations dalam kehidupan bermasyarakat dan organisasi
- Meningkatkan kemampuan menjadi pemimpin dan dapat bekerjasama dalam team

# Interpersonal Skill

- Merupakan salah satu soft skill yang banyak diminta oleh perusahaan untuk berbagai jabatan dan posisi
- Interpersonal Skill bukan merupakan bagian dari karakter kepribadian yang bersifat bawaan, melainkan merupakan ketrampilan yang bisa dipelajari
- Interpersonal Skill yang baik dapat dibangun dari kemampuan mengembangkan perilaku dan komunikasi yang asertif dan efektif

## Teori –Teori Hubungan Manusia

1. Teori hubungan Biologis : manusia dapat berhubungan dengan manusia lain dengan menggunakan anggota badan.

Hubungan sesama manusia dengan menggunakan anggota badan disebut sebagai komunikasi non verbal atau komunikasi yang dilakukan tanpa kata-kata atau bahasa.

Jenis-jenis komunikasi nonverbal ini meliputi :

- a. Kinesic, ialah komunikasi nonverbal yang dilakukan dengan anggota badan.
- b. Oculesic, ialah komunikasi nonverbal yang dilakukan dengan mata
- d. Proxemic, ialah komunikasi nonverbal yang dilakukan dengan mengatur jarak tubuh.

2. Teori hubungan Ekonomis : manusia itu akan berhubungan dengan manusia lain karena terdesak kebutuhan ekonomi.

3. Teori hubungan Estetis : estetika yang berarti keindahan, dan menurut teori ini manusia itu akan selalu ingin berhubungan dengan manusia lain yang dianggap mempunyai keindahan.

4. Teori hubungan Etis : menurut teori ini hubungan sesama manusia itu bersifat wajib  
(Emmanuel Levinas )

.

## Hubungan timbal balik antar manusia ( Gilin dan Gilin )

Interaksi sosial yang bersifat Asosiatif :  
( mengakrabkan hubungan antar manusia)

- Akomodatif : sikap suka menampung atau menghargai pendapat orang lain
- Asimilasi (Pembaruan) : sikap suka menekankan hal-hal yang sama dan mengabaikan hal yg tidak sama antara diri kita dengan orang lain
- Akulturasi : sikap suka mengalah atau tidak memaksa pendapat kepada orang lain , juga suka mengubah kebiasaan buruk .

Interaksi sosial yang bersifat Desosiatif atau merengangkan hubungan antar manusia :

- Kompetisi, sikap suka mengajak bersaing atau bertanding.
- Kontraversi, sikap suka ngambek atau diam tapi mendongkol.
- Konflik, sikap suka menentang atau menantang

## Teori-Teori Komunikasi

Teori komunikasi dari Wilbur Schram :  
adanya komunikator ( *sender* ) dan komunikan ( *receiver* ),  
pesan ( *message* ) dan *frame of reference* (kerangka pengalaman seseorang)

Teori Komunikasi Jack Duncan :  
adanya *attention*, *understanding*, *acceptance* atau ada kesediaan menerima komunikan dan *action* atau respon positif

Teori Komunikasi Joseph A Devito :  
Adanya keterbukaan(*openness*), kesamaan(*equality*), empati (*empathy*), dukungan (*supportif*) dan positif(*positiveness* )



## Teori komunikasi Dr.KeithDavis :

Menekankan perlunya dijaga agar dalam proses komunikasi tidak terjadi penyampaian pesan (*message*) atau informasi yang berlebihan (*overloud informations*).

## Teori Komunikasi Herbert Kaufman:

Untuk mengetahui efektivitas atau keberhasilan proses komunikasi digunakan umpan balik (*feedback*) yaitu reaksi yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Gangguan yang dapat menghambat proses komunikasi (Duncan):

- *Environment distortion*, atau ada gangguan dari lingkungan.
- *Experience by pass*, atau berbicara tanpa memperhitungkan pengalaman komunikan.
- *Use of technical term*, atau berbicara dengan menggunakan istilah-istilah yang kurang dimengerti oleh komunikan.
- *Status gap*, atau ada perbedaan jabatan/kedudukan yang terlalu jauh antara komunikator dengan komunikan.

## Kecakapan Dasar Manusia

- Kompetensi (John M Bryson dalam *Strategic Planning for Public and Non-profit Organizations*): kombinasi dari pengetahuan dan ketrampilan, atau keahlian yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas.
- Kompetensi( Derrick Casey dalam Method and Procedure for Developing Competency Standard) kombinasi dari pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap( *attitude*) yang diperlukan untuk dapat melaksanakan suatu tugas.

## Tiga Kecakapan Dasar Kurt Singer :

- Kecakapan negosiasi
- Kecakapan mengelola konflik
- Kecakapan menyantuni pluralisme

Manusia juga memerlukan Kepribadian Yang dapat dicapai melalui 3 C yaitu:

Conscience (nurani),  
Compassion (kepedulian sosial),  
Competence (kecakapan )

- Kecakapan Dasar Manusia di Indonesia menurut Standard Kompetensi Kerja Nasional
- merujuk dari pengertian Casey; kompetensi sebagai kemampuan kerja setiap individu, mencakup
- pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) kerja minimal yang harus dimiliki untuk dapat melaksanakan pekerjaan atau jabatan tertentu.

- Kompetensi dari Ki Hajar Dewantara :

Agar manusia dapat hidup perlu mempunyai kecakapan dasar, memiliki pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) yang dapat dipelajari dengan otak, sikap (*attitude*) yang arif, rendah hati dan manusiawi.

## Visi pendidikan UNESCO ( United Nations For Education, Science and Culture Organization ) :

- Belajar mengetahui atau memahami (learning to know )
- Belajar untuk mengerjakan sesuatu ( learning to do )
- Belajar untuk menjadi diri sendiri ( learning to be )
- Belajar hidup bersama atau bermasyarakat ( learning to live together )

## 7 Kebiasaan untuk mengembangkan Potensi Diri ( Stephen R. Covey )

1. Jadi proaktif
2. Merujuk pada tujuan akhir
3. Dahulukan yang utama
4. Paradigma saling ketergantungan
5. Berusaha mengerti terlebih dahulu
6. Wujudkan sinergi/kerjasama
7. Asah kemampuan terus - menerus



## 13 Ketrampilan Soft Skills....

- Ketrampilan berkomunikasi yang efektif
- Inovasi dan kreativitas
- Berpikir analitis
- Fleksibilitas
- Kesiapan untuk berubah
- Memiliki sikap dan nilai-nilai yg benar
- Ketrampilan interpersonal
- Ketrampilan negosiasi
- Ketrampilan persuasif
- Ketrampilan mengatur waktu
- Kemampuan memecahkan masalah
- Kemampuan beradaptasi
- Kemampuan memimpin dan membangun tim

## 8 Kompetensi Dasar yang dibutuhkan untuk sukses

- Kemampuan Beradaptasi
- Kemampuan melayani klien
- Komunikasi
- Kemampuan memecahkan masalah dengan kreatif
- Kemampuan untuk bekerja dalam team dan berkolaborasi
- Bisa dipercaya
- Bertanggung jawab
- Dorongan untuk berprestasi

## Komunikasi Asertif

- Asertif secara sederhana berarti mampu secara aktif menyatakan gagasan, harapan atau perasaan baik yang positif atau negatif secara langsung dan apa adanya, tanpa menyerang atau merugikan orang lain
- Menghargai hak orang lain untuk menyampaikan gagasan atau pendapat untuk didengarkan dan diperlakukan dengan penuh respek serta untuk berbeda pendapat

# Komunikasi Efektif

- Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai proses mengirimkan dan menerima pesan
- Keberhasilan sebuah usaha/bisnis juga bergantung pada kemampuan karyawan dan manajer dalam berkomunikasi dengan publik secara efektif
- Komunikasi efektif terjadi jika tercapai pemahaman yang sama, merangsang pihak yang lain melakukan tindakan dan mendorong orang untuk berfikir dengan cara yang baru.

## Seni Berkomunikasi Effektif

- *The art of Looking* (memandang)
- *The art of Smiling* (tersenyum)
- *The art of Listening* (mendengar)
- *The art of Questioning* (bertanya)
- *The art of Answering* (menjawab)
- *The art of Surprising* (kejutan positif)
- *The art of Admitting Mistake* (mengakui kesalahan)
- *The art of Asking Apology* (meminta maaf)
- *The art of Stating Empathy* (pernyataan empati)
- *The art of Closing Conversation* (menutup pembicaraan)

## Seni Berkomunikasi Efektif

### ■ *The art of Looking* (memandang)



**Pandang mata Publik  
Anda dengan ramah dan  
bersahabat**

**Jaga kontak mata**

**“Tatapan mata mengungkap berjuta kata”**

## Seni Berkomunikasi Efektif

- *The art of Smiling* (tersenyum)



**Tinggalkan semua beban pikiran**

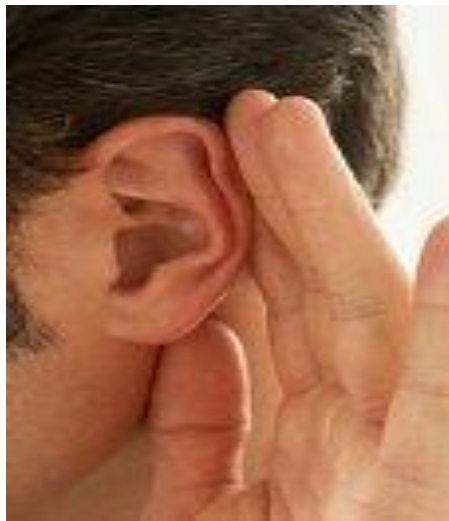
**Anda sebelum menuju tempat bekerja**

**Jangan memikirkan hal lain selain  
keinginan untuk memberikan yang terbaik  
bagi publik**

*“Ketulusan terungkap melalui senyum”*

## Seni Berkomunikasi Effektif

### ■ *The art of Listening* (mendengar)



**Pusatkan perhatian pada apa yang dikatakan publik**

**Dengarkan nada suara publik**

**Tunjukkan pada publik bahwa Anda mendengarkannya**

*Kesediaan mendengar menjadikan lebih pintar*



## Seni Berkomunikasi Effektif

- ***The art of Answering (menjawab)***



Hindari menjawab publik

dengan memberikan janji kosong

Tahan diri untuk tidak memotong pembicaraan publik

Berikanlah jawaban yang lengkap  
dan jelas

Jawaban pasti tentu lebih berarti

## Seni Berkomunikasi Efektif

- *The art of Questioning* (bertanya)



Gunakanlah kalimat pendek dan bahasa yang mudah dimengerti oleh publik

Fokuskan pertanyaan untuk kelengkapan data atau untuk membantu penyelesaian masalah

Bertanya memperkaya wacana

## Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Surprising* (kejutan positif)**



**Berikan perhatian ekstra pada publik**

**Pahami masalah publik sebelum ia bertanya pada Anda**

**Rencanakan dan siapkan kejutan positif yang berkesan**

**Kejutan mengesankan kepedulian**

## Seni Berkomunikasi Effektif

- ***The art of Admitting Mistake*** (mengakui kesalahan)



Jangan malu untuk mengakui kesalahan

Akui kesalahan dengan jujur dan pastikan tidak akan terulang lagi

Mengakui kesalahan bukan berarti kinerja dan kredibilitas Anda buruk

Mengakui kesalahan mencerminkan kerendahan hati dan kebesaran jiwa

## Seni Berkomunikasi Efektif

- *The art of Asking Apology* (meminta maaf)



Bila publik mengeluh, segera minta maaf walaupun itu bukan kesalahan Anda

Hindari konfrontasi dengan publik

Minta maaf, dan bangun kembali kepercayaan publik dengan segera

## Permintaan maaf mengajarkan rasa ikhlas

## Effektif Seni Berkomunikasi

- ***The art of Stating Empathy*** (pernyataan empati)



Posisikan diri Anda di tempat publik  
yang mengalami kesulitan

Tawarkan bantuan segera sebatas kemampuan saat publik  
membutuhkan

Beri pujian jika memang pantas mendapatkannya

***Pernyataan Emphaty sangat menyejukkan hati***

## Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Closing Conversation*** (menutup pembicaraan)



Pastikan semua kebutuhan dan keinginan publik telah terpenuhi sebelum menutup pembicaraan

Simpulkan pembicaraan untuk tindak-lanjut sesuai kesepakatan

Ucapkan terima kasih atas kunjungan publik *dan* ucapkan “*selamat jalan*”

## Ungkapkan kata perpisahan yang membawa kesan

## **referensi**

**Linda Islami,MSi.**  
**PR Manager & Dosen Univ Budi Luhur**  
**Facilitator MarkPlus Institute of Marketing**





# ***THANKS***

ANY QUESTIONS?