

Pertemuan Ke-8
BUSINESS
COMMUNICATION

OLEH :

Rr. Chusnu Syarifah DK. M.Si

Pendidikan Administrasi
UNY

DEFINISI

Komunikasi bisnis adalah pertukaran gagasan, pendapat, informasi, instruksi dan sejenisnya, disajikan dalam pribadi atau nonpersonal melalui simbol-simbol atau tanda untuk mencapai tujuan perusahaan. (Rosenbaltt)

UNSUR – UNSUR KOMUNIKASI BISNIS

Dalam komunikasi bisnis terdapat enam unsur pokok, yaitu:

1. Memiliki tujuan
2. Pertukaran, dalam hal ini melibatkan paling tidak dua orang atau lebih yakni komunikator dan komunikan.
3. Gagasan, opini, informasi, instruksi
4. Menggunakan saluran personal atau impersonal
5. Menggunakan simbol atau sinyal
6. Pencapaian tujuan organisasi

BENTUK KOMUNIKASI ORGANISASI

KOMUNIKASI LISAN	KOMUNIKASI TERTULIS
<p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Panggilan telepon✓ Percakapan✓ Wawancara✓ Rapat✓ Konferensi	<p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Pengumuman✓ Memo, e – mail, faks✓ Surat✓ Laporan, proposal✓ Laporan berkala
<p>Kelebihan :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Umpan balik langsung✓ Petunjuk nonverbal✓ Perasaan akrab✓ Dampak kuat✓ Input banyak	<p>Kelebihan :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Catatan permanen✓ Nyaman✓ Ekonomis✓ Pesan teliti✓ Distribusi mudah

Proses Komunikasi Bisnis



FUNGSI KOMUNIKASI BISNIS

1. Untuk memberitahu
2. Untuk membujuk
3. Untuk meningkatkan citra atau hubungan baik (goodwill)

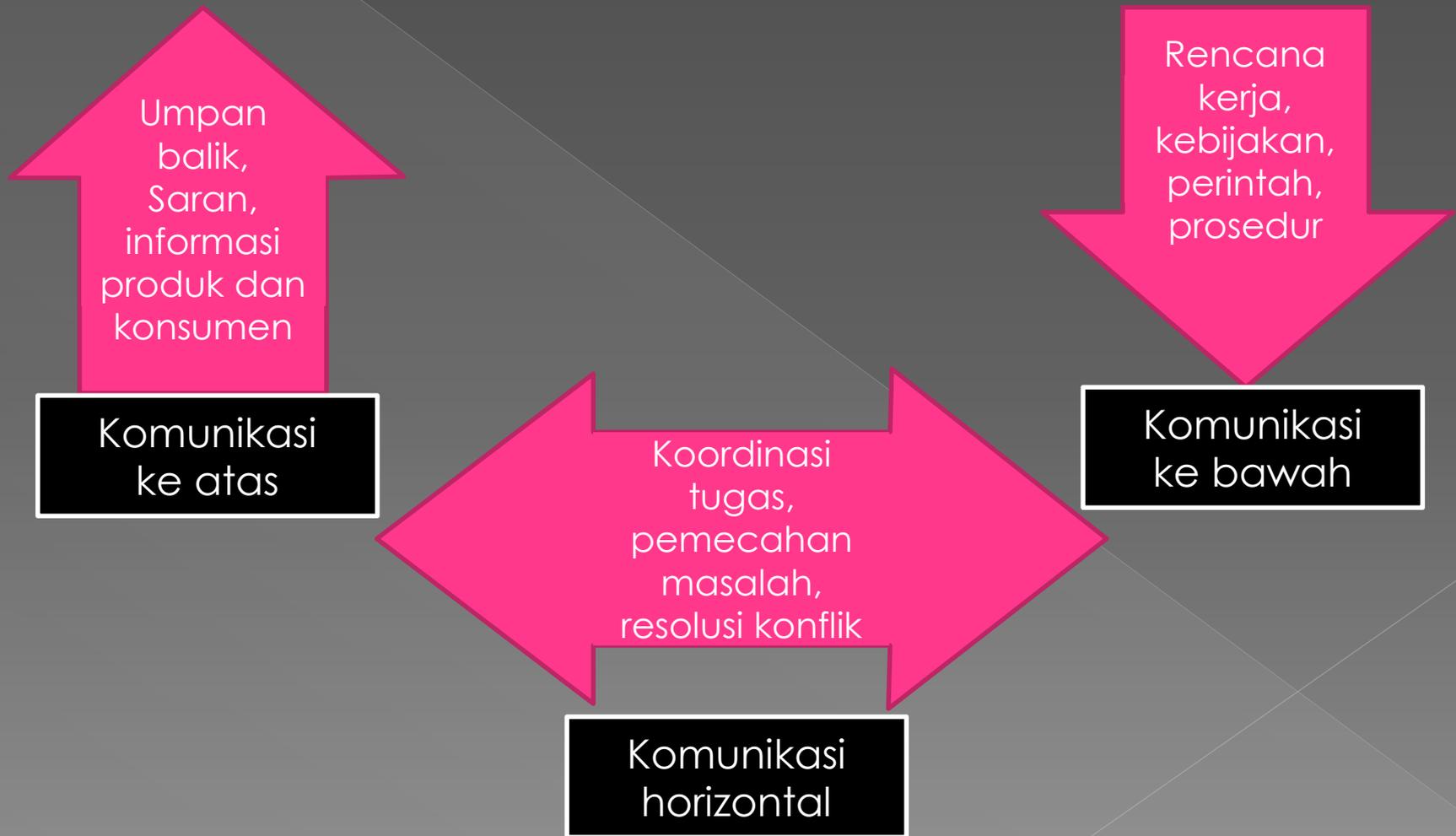
Komunikasi internal dengan :

- ✓ Atasan
- ✓ Rekan kerja
- ✓ Bawahan

Komunikasi eksternal dengan :

- ✓ Pelanggan
- ✓ Pemasok
- ✓ Badan pemerintahan
- ✓ Masyarakat

ALIRAN INFORMASI DALAM BISNIS



KENDALA KOMUNIKASI

1. Bypassing
2. Bingkai referesi yang berbeda
3. Kurangnya kemampuan berbahasa
4. Gangguan

CARA MENGATASI KENDALA

- ◉ Menyadari bahwa proses komunikasi adalah tidak sempurna.
- ◉ Menyesuaikan pesan atau informasi dengan penerima.
- ◉ Meningkatkan kemampuan berbahasa dan kemampuan mendengar.
- ◉ Mempertanyakan prasangka yang muncul.
- ◉ Merencanakan umpan balik.

TUJUAN KOMUNIKASI BISNIS YANG ETIS

1. Mengatakan kebenaran
2. Mengenal pendapat
3. Menjadi objektif
4. Berkomunikasi dengan jelas
5. Memberi penghargaan

PUSTAKA

- Ellen, Mary Guffey, Kathleen Rhodes, Patricia Rogin. 2005. *Business Communication Process & Product*, Ichsan Setyo Budi. Jakarta: Salemba Empat
- www.jelajahinternet.com/2015/10/11-pengertian-komunikasi-bisnis-menuru.html

THANK YOU