

NATURE OF COMMUNICATION

MUSTHOFA HADI, SE
musthofa@email.com



KOMUNIKASI

APA ITU?

Komunikasi adalah memberi, menerima, dan bertukar informasi, opini atau ide melalui lisan, tulisan, maupun perilaku visual,- sehingga pesan (informasi) tersebut dapat dimengerti oleh pihak yang terlibat.

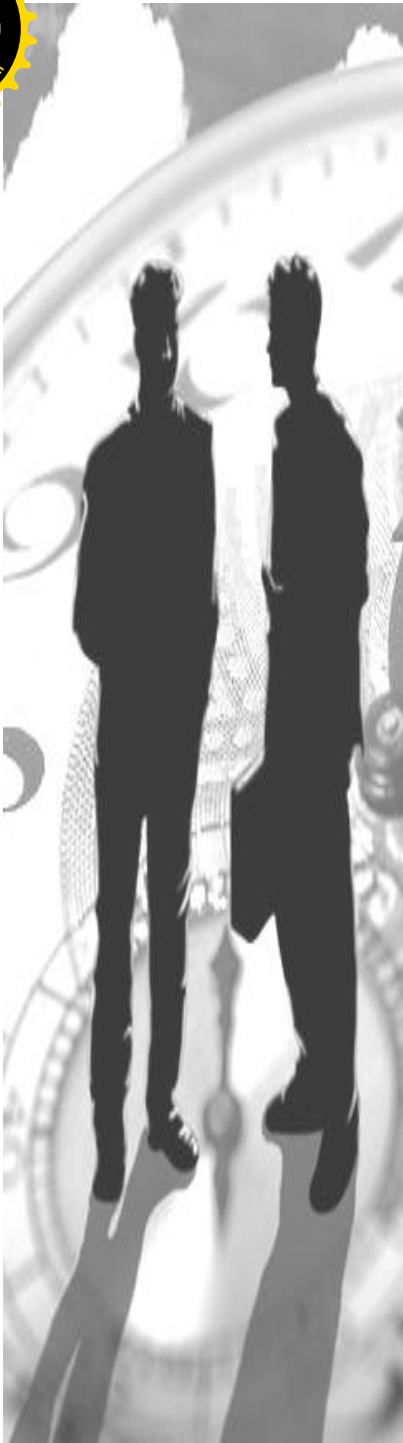
(Shirley Taylor)

KOMUNIKASI BISNIS

APA ITU?



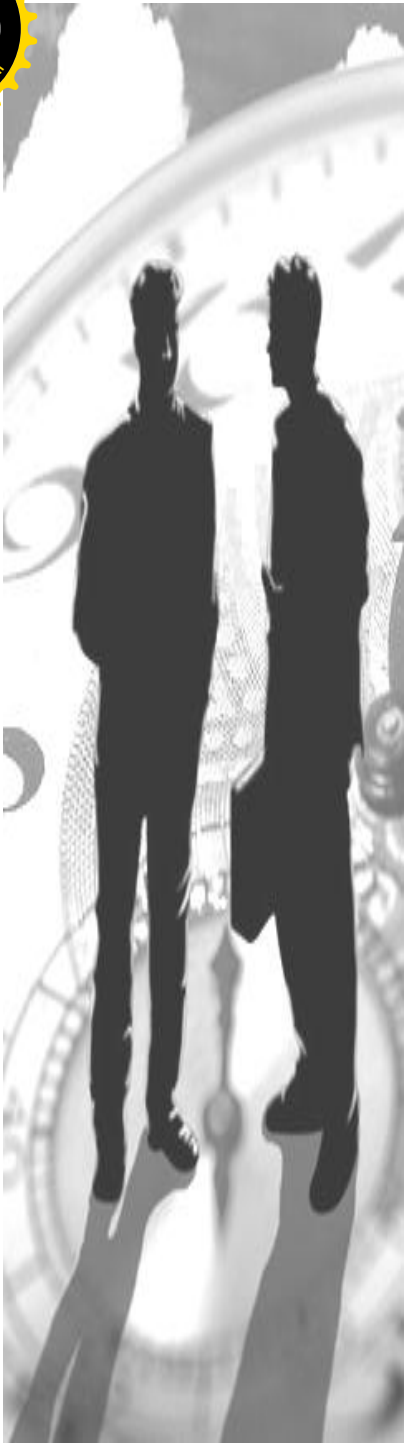
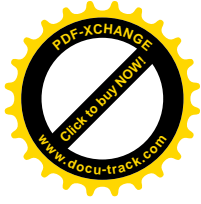
*Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis, mencakup berbagai macam bentuk komunikasi baik komunikasi verbal maupun non verbal.
(Djoko Purwanto)*



KOMUNIKASI

THE PROCESS

- Pengirim mempunyai ide
- Mengubah ide menjadi suatu pesan
- Penyampaian pesan; termasuk pemilihan waktu dan media.
- Penerimaan pesan
- Pemaknaan pesan yang diterima oleh penerima pesan.
- Respon atau *feedback* dari penerima pesan.



KOMUNIKASI

THE LINKAGE

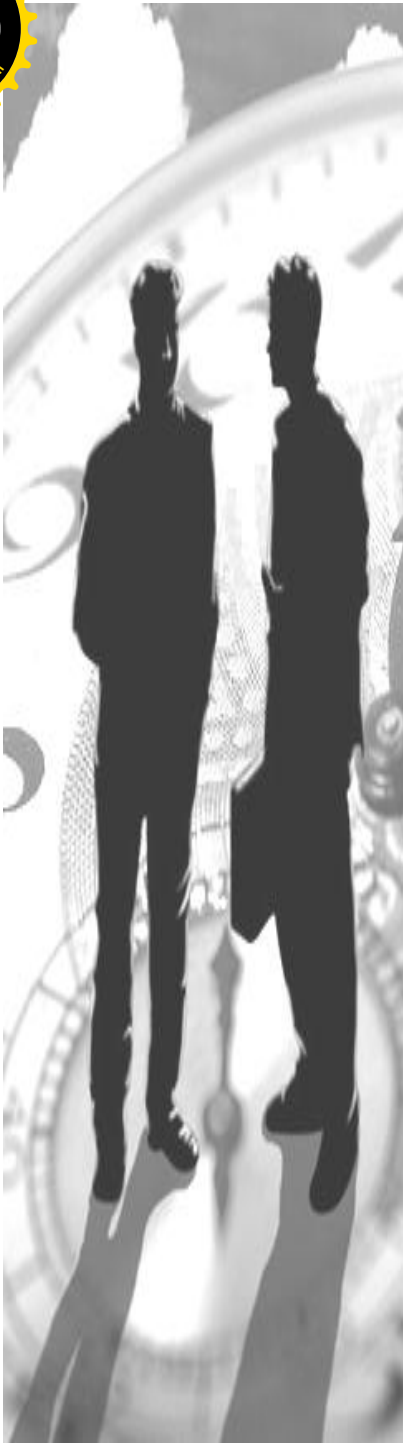
- **Vertikal**
- **Horizontal**
- **Diagonal**



KOMUNIKASI

THE METHODS

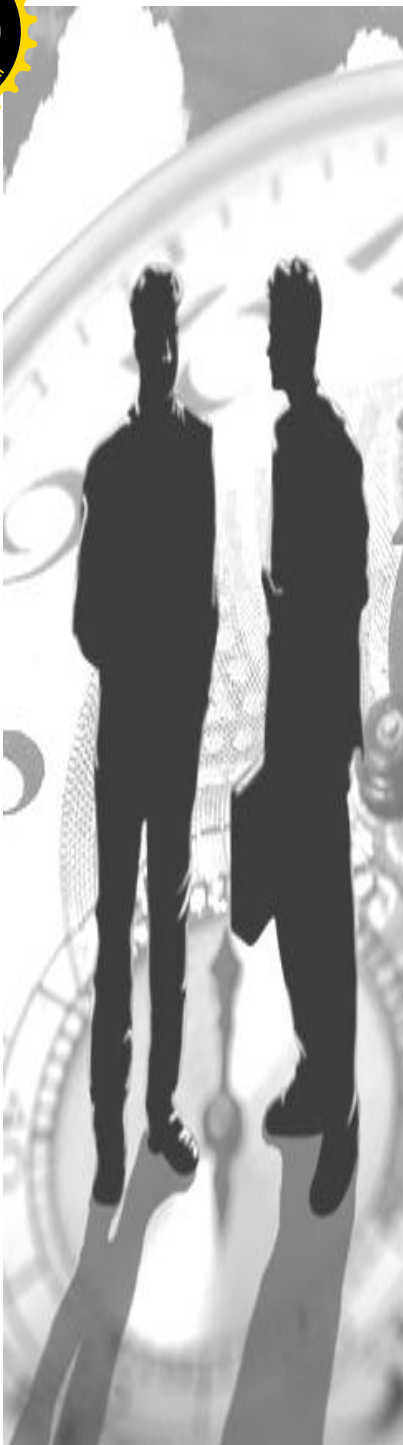
| | <i>Oral</i> | <i>Written</i> |
|-------------------------------|---|--|
| Internal Communication | Telpon, interkom, konferen, presentasi, diskusi tatap muka. | Memo, report, grafik/tabel, email, fax, qesioner, staff -newsletter. |
| External Communication | Meeting, seminar/ konferen, telpon, presentasi | Leaflet, brosur, undangan, qesioner, press release, iklan, grafik/tabel, report, email, fax, surat, customer-newsletter. |



KOMUNIKASI

THE MEDIA CHOOSING

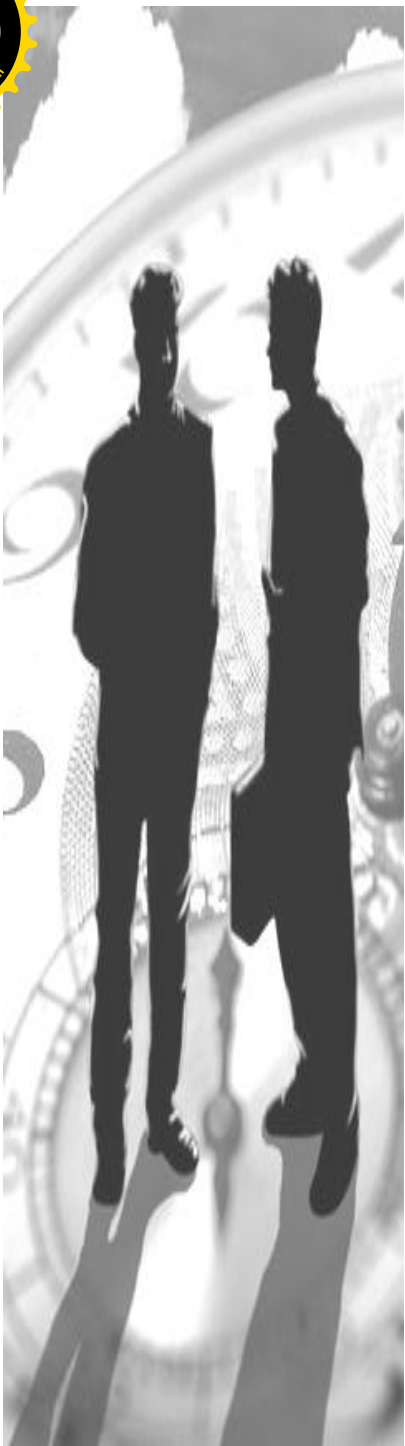
- **Siapa *recipient*-nya?**
- **Biaya**
- **Kerahasiaan**
- **Keamanan**
- **Pengaruh**
- **Urgency**
- **Jarak**
- **Waktu**
- **Sumber daya yang dimiliki**
- **Keperluan pencatatan**



KOMUNIKASI

THE PROBLEMS

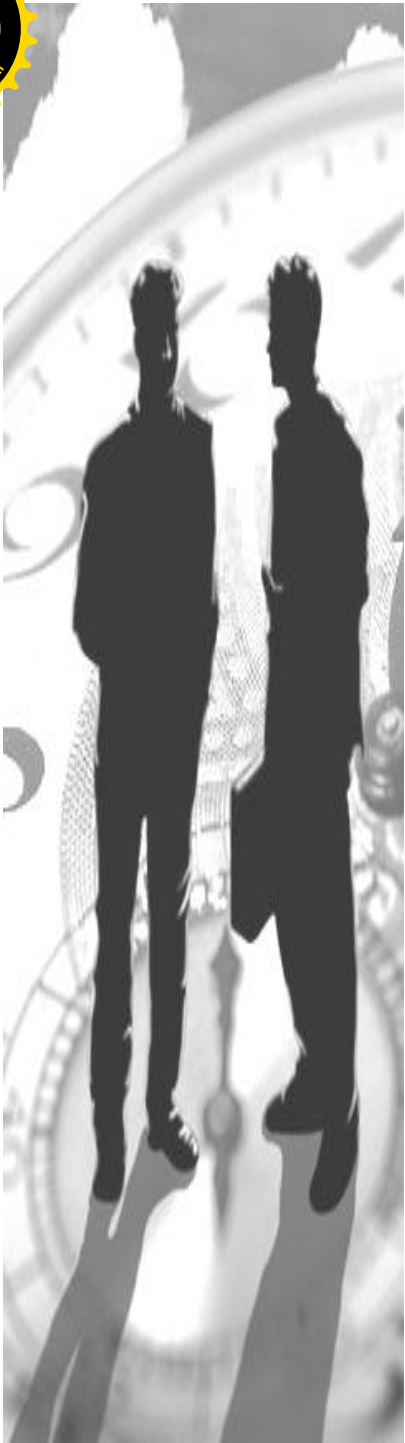
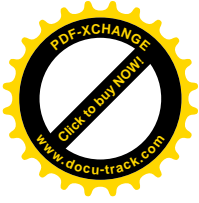
- Masalah dalam mengembangkan pesan
- Masalah dalam menyampaikan pesan
- Masalah dalam menerima pesan
- Masalah dalam menafsirkan pesan



KOMUNIKASI

THE TACTICAL WAY

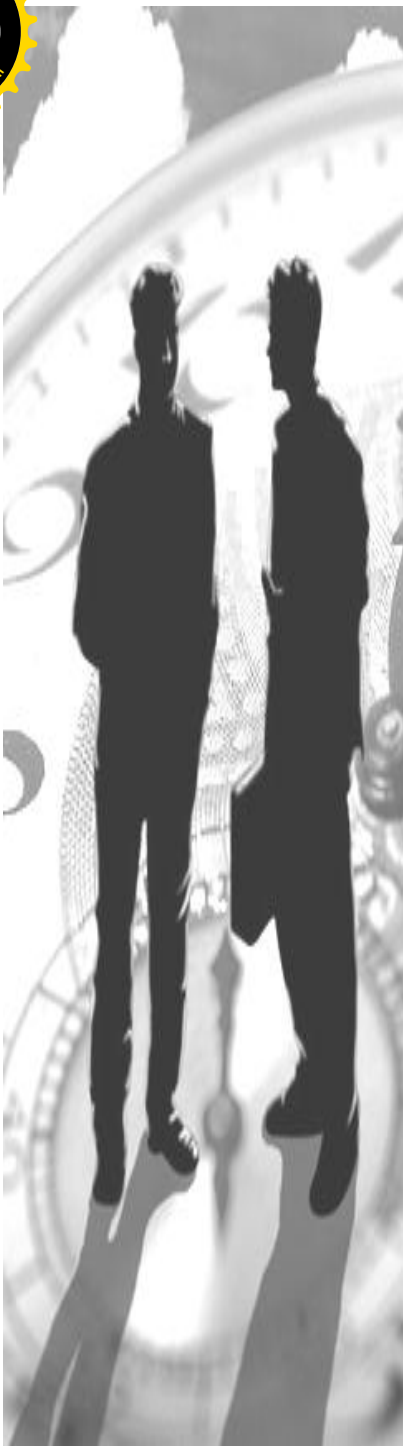
- Cermat dalam membuat pesan
- Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi
- Mempermudah *feedback*.



KOMUNIKASI efektif

THE PRINCIPLES FACTORS

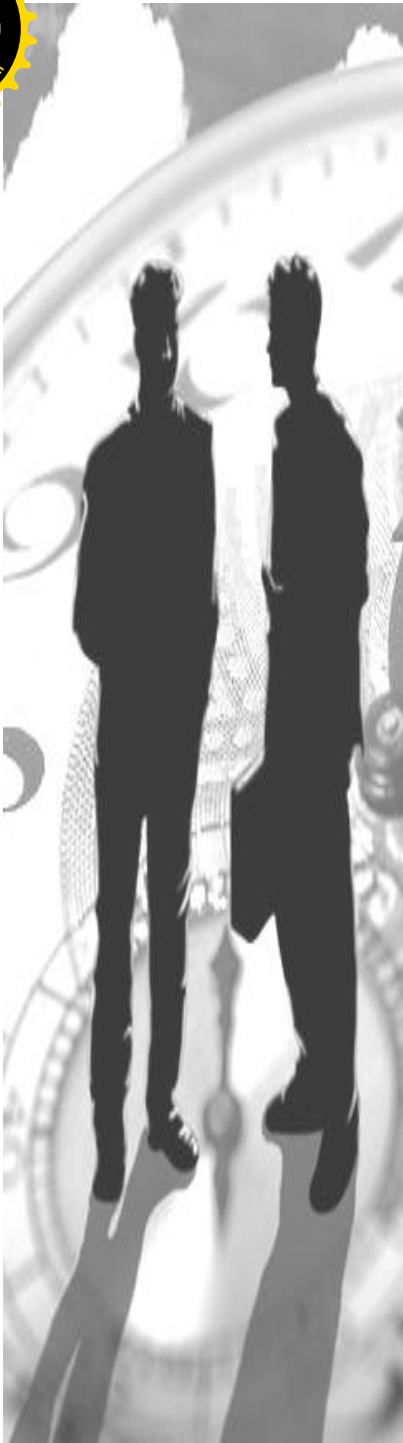
- **Tujuan**
- **Audience**
- **Situasi**
- **Context and Effect**



KOMUNIKASI efektif

THE BENEFIT

- **Memperkuat image profesionalisme**
- **Meningkatkan respon stakeholder**
- **Pemecahan masalah dengan lebih cepat**
- **Pengambilan keputusan lebih mantap**
- **Meningkatkan produktifitas**
- **Work-flow lebih stabil**
- **Terjalannya hubungan bisnis yang lebih baik**
- **Kegiatan promosi lebih efektif.**

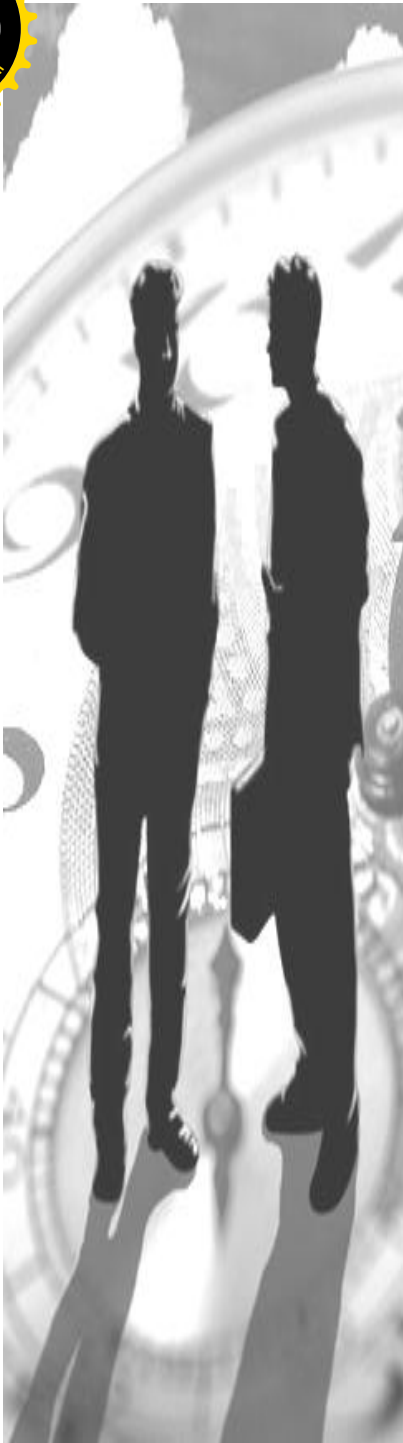


KOMUNIKASI empatik

THE CONCEPT

Empati, adalah kemampuan seseorang untuk:

- *Menangkap, memahami dan merasakan permasalahan dari sudut pandang orang lain.*
- *Mengangkat permasalahan ke permukaan secara logis, sistematis, dan sesuai dengan 'bahasa' orang yang diajak bicara/komunikasi.*
- *Menghargai dengan tulus permasalahan orang lain.*



KOMUNIKASI empatik

THE CONCEPT

- 9 % Menulis
- 16 % Membaca
- 30 % Bertanya
- 45 % Mendengarkan

Ketrampilan **MENDENGARKAN** dan **BERTANYA** adalah dua ketrampilan utama BEREMPATI.



THANK YOU

