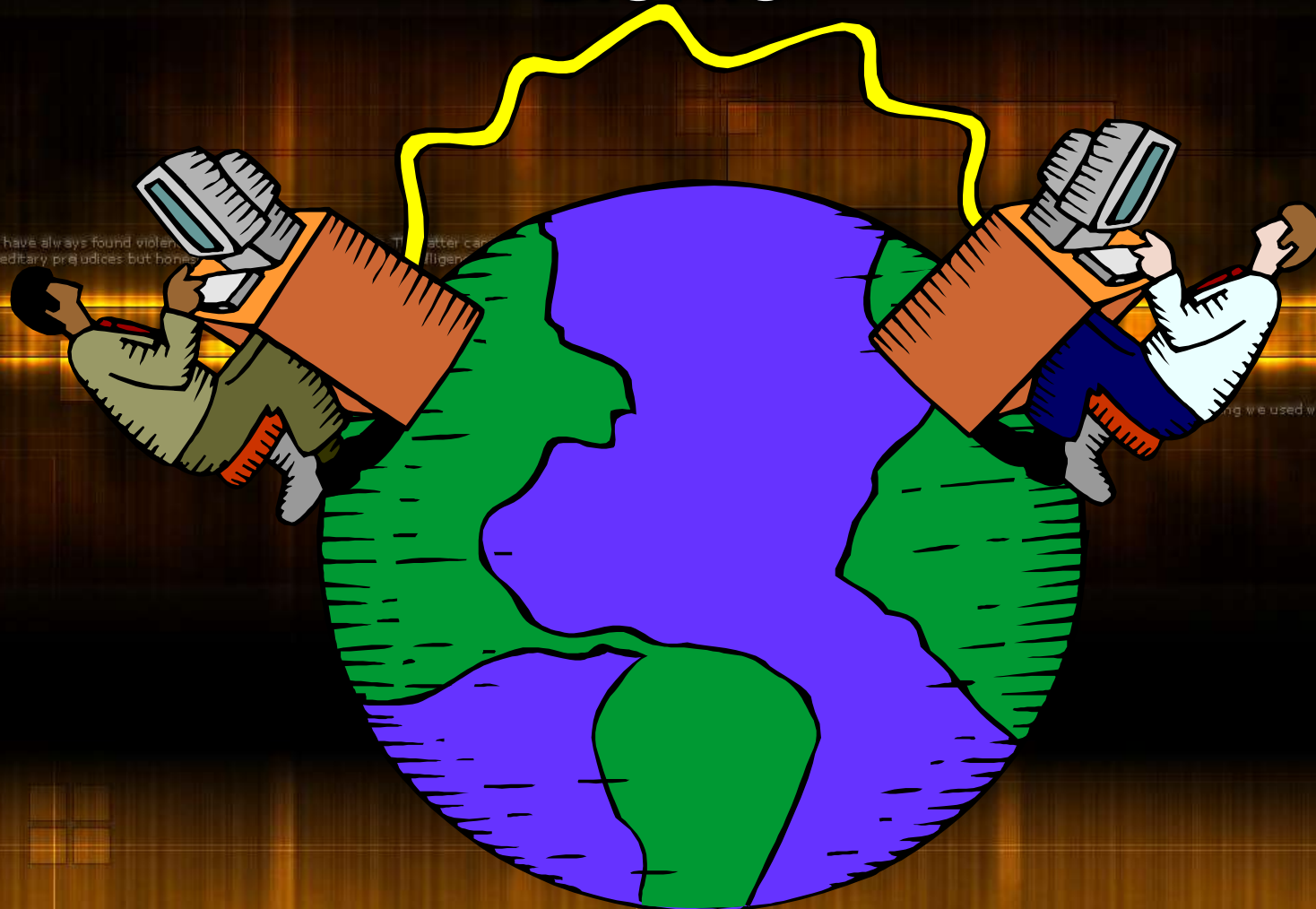


PERTEMUAN III

BENTUK BENTUK KOMUNIKASI BISNIS



Irwansyah Putra, SE, MM

Pentingnya Komunikasi

- Organisasi terdiri atas sejumlah orang yang saling berinteraksi dan saling bergantung.
- Interaksi dan kebergantungan memerlukan koordinasi dan selanjutnya koordinasi mensyaratkan komunikasi.
- Interaksi terjadi di antara pimpinan organisasi ,pimpinan dengan karyawan dan dengan *audience* di luar organisasi.
- Karena itu dalam setiap organisasi terjadi proses komunikasi dalam berbagai bentuk dan pola.



Komunikasi Menurut Ruang Lingkup

- Menurut ruang lingkup terjadinya komunikasi, dibedakan menjadi:
 1. Komunikasi internal, yaitu komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan, yang terjadi diantara orang-orang dalam organisasi saja.
 2. Komunikasi eksternal , yaitu pertukaran informasi terjadi antara organisasi dengan pihak luar seperti kreditur, pemasok, pelanggan dan sebagainya.
- Komunikasi internal maupun eksternal dapat berlangsung melalui saluran formal maupun informal.
(Gambar 2.1)



Gambar 2.1 : Bentuk – bentuk Komunikasi.

	Internal	Eksternal
Formal	<p>Komunikasi yg direncanakan antar orang-orang dalam (surat, memo, e-mail, pesan instan) yang mengikuti rantai hirarkhi dalam struktur organisasi</p>	<p>Komunikasi yg direncanakan antar organisasi dengan orang-orang di luar (surat, laporan, memo, e-mail, situs web pesan instan, dan konferensi pers)</p>
Informal	<p>Komunikasi kasual antar karyawan (e-mail, pesan instan, percakapan tatap muka langsung, dan telepon) yang tidak mengikuti rantai hirarkhi organisasi.</p>	<p>Komunikasi kasual dengan para pemasok, pelanggan investor, dan orang luar lainnya (percakapan tatap muka, e-mail, pesan instan, dan telepon)</p>

Sumber: Bovee & Thill. 2007:10 Komunikasi Bisnis.Indeks

Komunikasi Menurut Kelangsungannya

- **Komunikasi Langsung**

Proses komunikasi yang dilaksanakan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak.

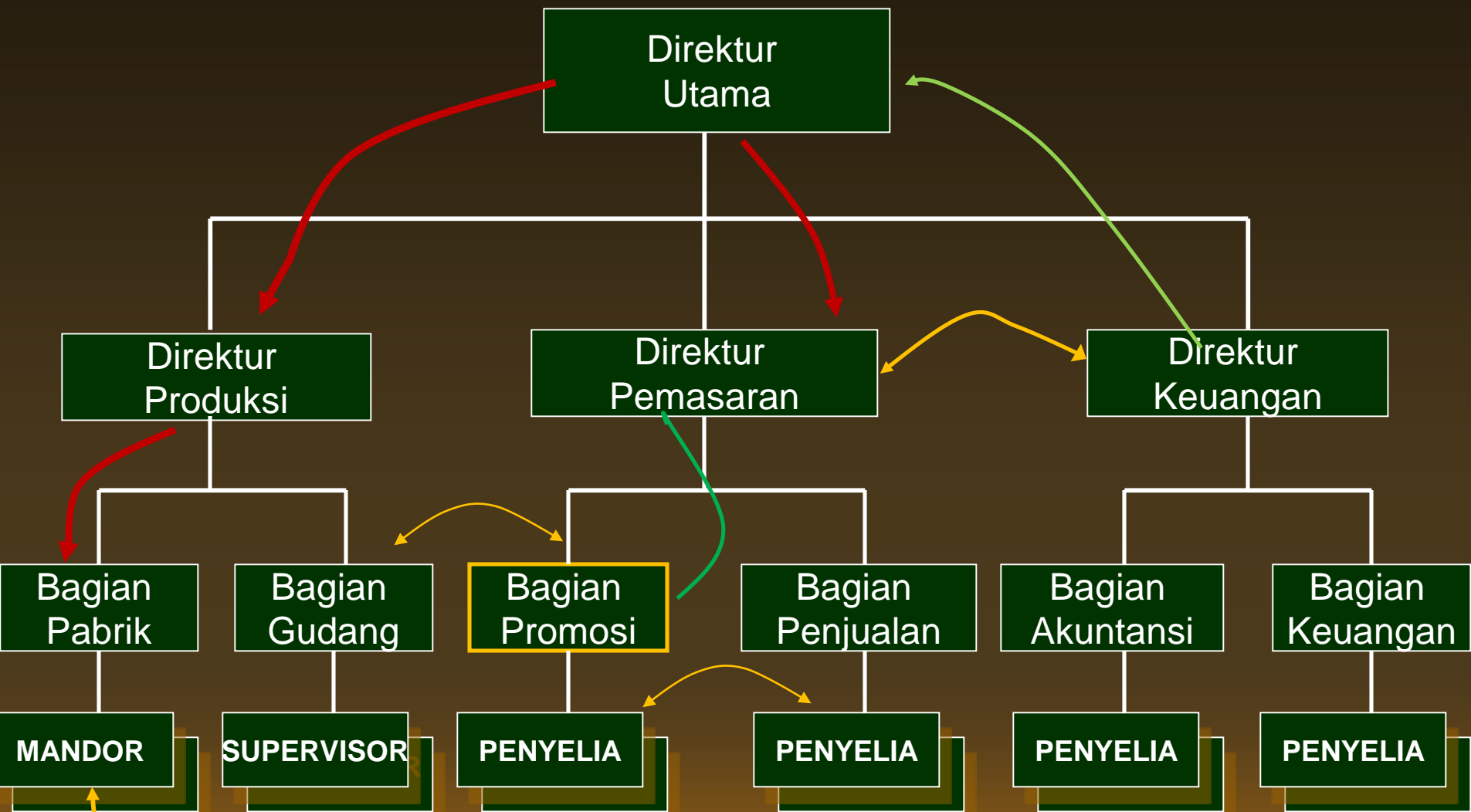
- **Komunikasi Tidak Langsung**

Proses komunikasi yang dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat atau media komunikasi

KOMUNIKASI FORMAL

- Komunikasi yang mengalir sepanjang garis komando (tingkat hirarki) dalam struktur organisasi. Di seluruh jaringan formal internal informasi mengalir dalam tiga arah;
 1. Aliran ke arah bawah. Komunikasi dari atas ke bawah (*top-down atau downward communications*)
 2. Aliran ke arah atas. Komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up atau upward communications*)
 3. Aliran horizontal. Komunikasi horizontal (*horizontal atau lateral communications*)
- Masing-masing arus komunikasi tersebut mempunyai perbedaan fungsi yang sangat tegas.

JARINGAN KOMUNIKASI FORMAL DALAM ORGANISASI



Sumber: diadopsi dari Bovee & Thill, 2007:11 Komunikasi Bisnis.Indeks

Komunikasi dari Atas ke Bawah

- Komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.
- Tujuan komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:
 1. Pemberian pengarahan atau instruksi kerja (*job instruction*)
 2. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationnale*)
 3. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)
 4. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan
 5. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik

Komunikasi dari Bawah ke Atas

- Komunikasi yg terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya.
- Tujuan komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:
 1. Penyampaian informai tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
 2. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
 3. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
 4. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

Komunikasi Horizontal

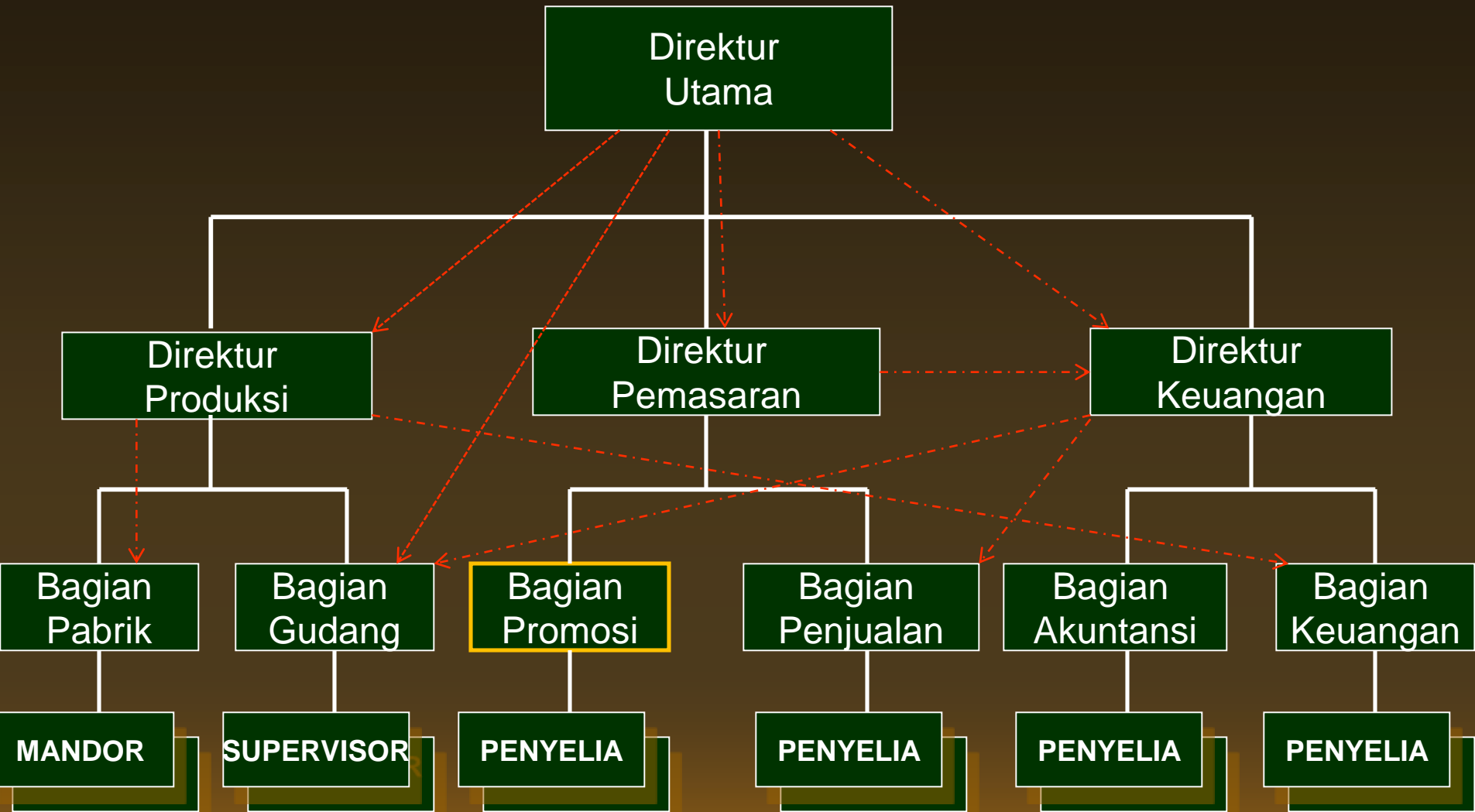
- Komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.
- Tujuan komunikasi horisontal ini adalah:
 1. Memperbaiki koordinasi tugas
 2. Upaya pemecahan masalah
 3. Saling berbagi informasi
 4. Upaya pemecahan konflik
 5. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Komunikasi Informal

- Walaupun sudah tersedia jalur komunikasi formal, keberadaan jalur komunikasi informal tidak bisa dihindari.
- Dengan jalur komunikasi informal, orang-orang yang ada dalam organisasi, tanpa melihat kedudukan, hirarki, jabatan dapat berkomunikasi secara luas.
- Mereka dapat membicarakan masalah-masalah khusus yang masih terkait dengan situasi kerja yang ada dalam organisasi maupun masalah umum seperti; humor, olahraga, keluarga, seni, musik, TV, politik, dan sebagainya.



JARINGAN KOMUNIKASI INFORMAL DALAM ORGANISASI



Sumber: diadopsi dari Bovee & Thill. 2007:11 Komunikasi Bisnis.Indeks

Komunikasi Menurut Sifat dan Jumlah Komunikasikan

1. Komunikasi Antar Pribadi (KAP)

KAP adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunikasi antar dua orang dalam situasi tatap muka disebut komunikasi diadik.

2. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti dalam rapat, pertemuan, konperensi dan sebagainya

3. Komunikasi massa

Komunikasi Massa adalah komunikasi yg menggunakan media massa, baik cetak atau elektronik yg dikelola oleh suatu lembaga , yg ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar dibanyak tempat.

TUJUAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

- Menurut Purwanto (2006:22) beberapa tujuan komunikasi antarpribadi, meliputi;
 1. Menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui sesuatu.
 2. Berbagi pengalaman tentang suka duka kehidupan yang mungkin berharga bagi orang lain
 3. Menumbuhkan simpati (sikap positif) utk ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain
 4. Melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang memberikan manfaat kedua belah pihak.
 5. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain, sehingga dapat mengurangi beban pikiran.
 6. Menumbuhkan motivasi untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif

KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA

- Bovee & Thill (2007: 90) Komunikasi antar budaya adalah suatu proses mengirimkan dan menerima pesan-pesan antar orang-orang yang latar belakang budayanya dapat membawa mereka mengartikan tanda-tanda verbal dan nonverbal dengan cara berbeda.
 - Bovee & Thill (2007: 88) keaneragaman angkaan kerja mmbawa manfaat yang nyata dalam bisnis; rentang pandangan dan ide-ide yang lebih luas; pengertian mengenai pasar yang lebih luas; kumpulan orang-orang berbakat yang dapat direkrut.
 - Budaya mempengaruhi semua hal tentang komunikasi termasuk;
 - Bahasa
 - Sinyal-sinyal nonverbal
 - Arti kata
 - Isu-isu mengenai waktu dan tempat
 - Aturan-aturan tentang hubungan manusia

Komunikasi visual vs Komunikasi Audiovisual

- Bentuk komunikasi yang berkembang seiring perkembangan teknologi perkantoran dan teknologi komunikasi atau informasi dibedakan:
 1. **Komunikasi visual** adalah penyampaian pesan yang berupa gambar, foto atau grafik untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi lawan-komunikasi.
 2. Komunikasi audiovisual, merupakan kegiatan penyampaian pesan melalui simbol-simbol animasi dan suara. Film merupakan salah satu bentuk komunikasi audiovisual yang populer dalam kegiatan komunikasi bisnis.

SELAMAT, SAMPAI KETEMU LAGI

