



KOMUNIKASI BISNIS

BENTUK KOMUNIKASI

TUJUAN PEMBELAJARAN

SETELAH MEMPEJARI SESSI INI MAHASISWA DAPAT :

1&2

- Memahami kondisi Bisnis saat ini
- Menjelaskan pengertian Komunikasi Bisnis

3&4

- Menjelaskan pengertian Emotional Quotient
- Mendeskripsikan ruang lingkup Komunikasi Bisnis

5&6

- Mendeskripsikan ruang lingkup Emotional Quotient
- Mendeskripsikan posisi Komunikasi Bisnis dalam kegiatan Bisnis

Kondisi Bisnis saat ini



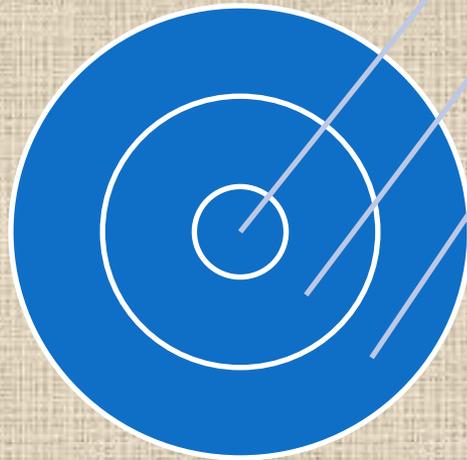
- **TUGAS MAHASISWA : DESKRIPSIKAN KONDISI BISNIS SAAT INI MENURUT PENDAPAT SAUDARA**

Aktivitas berkomunikasi dalam bisnis

**INVENTARISASI
KEBUTUHAN
BISNIS**



**BAGAIMANA
MENURUT
SAUDARA?**



BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI

- Komunikasi Intra personal
- Komunikasi Interpersonal
- Komunikasi Kelompok
- Komunikasi Organisasi
- Komunikasi Massa

Courtesy of :
robby.c.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/10145/Komunikasi.ppt

Komunikasi Intra personal

Komunikasi Intrapribadi, secara harfiah dapat diartikan sebagai komunikasi dengan diri sendiri. Hal ini menyangkut proses disaat diri (self) menerima stimuli dari lingkungan untuk kemudian melakukan proses internalisasi. Hal ini sering dijelaskan dengan proses ketika seseorang melakukan proses persepsi, yaitu proses ketika seseorang menginterpretasikan dan memberikan makna pada stimuli atau objek yang diterima panca inderanya.

Komunikasi Inter Personal

Secara umum komunikasi antar pribadi dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi.

- *Pertama*, K.A.P dimulai dengan diri pribadi (self). Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari diri sendiri.
- *Kedua*, KAP bersifat transaksional, hal ini mengacu pada tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak mengirim dan menerima pesan.
- *Ketiga*, KAP, mencangkup isi pesan dan hubungan yang bersifat pribadi (intimacy). Maksudnya, KAP tidak hanya sekedar berkenaan dengan isi pesan, tapi juga menyangkut siapa partner kita dalam berkomunikasi.
- *Keempat*, KAP mensyaratkan adanya kedekatan fisik anatar pihak-piha yang berkomunikasi.
- *Kelima*, partisipan dalam KAP terlibat secara interdependent atau saling bergantung satu dengan lainnya.
- *Keenam*, Komunikasi tidak dapat diubah atau diulang, jika kita sudah salah mengucapkan sesuatu kepada lawan bicara kita, mungkin kita bisa minta maaf, tetapi tidak berarti menghapus apa yang pernah kita ucapkan.

KOMUNIKASI KELOMPOK

Secara umum komunikasi kelompok dapat diartikan sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki. Seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri (self maintenance) atau pemecahan masalah, sehingga menumbuhkan karakteristik pribadi masing-masing anggotanya.

- *Pertama*, Tatap muka, mengandung makna bahwa dalam komunikasi kelompok setiap anggotanya harus dapat melihat dan mendengar anggota lainnya.
- *Kedua*, Jumlah partisipan dalam komunikasi kelompok berkisar tiga orang atau lebih.
- *Ketiga*, Maksud dan tujuan dari komunikasi kelompok adalah untuk berbagi informasi, dan pemeliharaan diri (self maintenance). Jika tujuan komunikasi kelompok adalah berbagi informasi, maka komunikasi yang dilakukan adalah dimaksudkan untuk menanamkan pengetahuan. Jika tujuannya untuk pemeliharaan diri biasanya komunikasinya dituyjkan sebagai pemuasan kebutuhan pribadi anggota-anggotanya.
- *Keempat*, Kemampuan anggota untuk menumbuhkan karakteristik personal anggota lainnya. Maksudnya adalah secara tidak langsung masing-masing anggota berhubungan tidak saja dalam konteks kelompok, tetapi juga melibatkan sentuan antar pribadi.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi secara sederhana dapat didefinisikan sebagai komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi.

Dari pengertian tersebut, maka kita dapat memahami bahwasannya komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang berlangsung secara formal maupun non formal dalam sebuah system yang disebut organisasi. Yang bentuknya bisa diidentifikasi dalam :

- Downward Communication**
- Upward Communication**
- Horizontal Communication**

Komunikasi Massa

Suatu proses dimana organisasi media memproduksi dan menyebarkan pesan kepada public secara luas. Disisi lain komunikasi massa juga diartikan sebagai proses komunikasi dimana, pesan dari media dicari, digunakan dan dikonsumsi oleh audiens.

Dari batasan singkat tersebut, kita dapat melihat bahwasannya karakteristik utama komunikasi massa adalah adanya **media massa** sebagai alat dalam penyebaran pesannya.

PENGERTIAN KOMUNIKASI

1.

- Proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan
- (*Himstreet & Baty, dlm Djoko Purwanto, 2006: hal.3*)

2.

- Proses pengiriman dan penerimaan pesan
- (*Bovee, dlm Djoko Purwanto, 2006: hal.3*)



KOMUNIKASI BISNIS, adalah :

- Komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu. (Djoko Purwanto, 2006: hal.4)

Emosi adalah :

- Garis hidup atas kesadaran dan penjagaan diri yang sangat dalam, menghubungkan kita dengan diri kita dan orang lain, dengan alam dan kosmos.
- Emosi memberitahukan kita tentang sesuatu yang sangat penting bagi diri kita – masyarakat, nilai-nilai, aktifitas, dan kebutuhan yang meminjamkan motivasi, semangat, pengendalian diri, dan kebulatan hati kepada kita.
- Kesadaran emosional memungkinkan kita, membangun hubungan harmonis dan membawa sukses dalam usaha kita. (**Jean Wiperman, 2006**)

TIME WARNER & TURNER: THE INSIDE STORY

TIME

WHAT'S YOUR

EQ?

It's not your IQ. It's not even a number. But emotional intelligence may be the best predictor of success in life, redefining what it means to be smart.



<http://tokattcis.blogspot.com/2007/05/emotional-intelligence.html>

- Being intellectually capable does not necessarily mean success in this world. In fact, some would argue that one's EQ (Emotional Quotient) is much more important than one's IQ (Intelligence Quotient). We all know people who are intellectually brilliant yet struggle to deal with the world around them. On the other hand, others less intellectually gifted are incredibly successful at dealing with their own emotions and those of others.

I am kind of suspicious that this whole notion of EQ may just be simply a way to measure conformity. When we say that someone has a high EQ, aren't we really suggesting that he or she has the ability to conform to the expectations of society? On the other, are people with low EQs those who refuse to conform to the accepted standards of emotional behaviour?







Excited

Ecstatic
Energetic
Aroused
Bouncy
Nervous
Perky
Antsy



Tender

Intimate
Loving
Warm-Hearted
Sympathetic
Touched
Kind
Soft



Happy

Fulfilled
Contented
Glad
Complete
Satisfied
Optimistic
Pleased



Scared

Tense
Nervous
Anxious
Jittery
Frightened
Panic-Stricken
Terrified

Angry

Irritated
Resentful
Miffed
Upset
Mad
Furious
Raging



Sad

Down
Blue
Mopey
Grieved
Dejected
Depressed
Heartbroken



Kecerdasan emosi

- (Emotional Quotient / EQ) adalah kemampuan untuk **merasa**.
- Kunci kecerdasan emosi adalah kejujuran Anda kepada suara hati Anda. Tiga pertanyaan yang selanjutnya kita tanyakan kepada diri kita adalah: Apakah Anda jujur pada diri sendiri? Seberapa halus, dan cermat Anda merasakan perasaan terdalam pada diri Anda? Seberapa sering Anda peduli atau tidak mempedulikannya, saat ia menyeruak keluar dari batin terdalam diri Anda?
- *<http://www.adeshendra.com/2009/01/kecerdasan-emosi-emotional-quotient.html>*

Emotional intelligence (EI)

- is an ability, skill or, in the case of the trait EI model, a self-perceived ability to identify, assess, and control the emotions of oneself, of others, and of groups.
- Various models and definitions have been proposed of which the ability and trait EI models are the most widely accepted in the scientific literature. Criticisms have centered on whether the construct is a real intelligence and whether it has incremental validity over IQ and the Big Five personality dimensions.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_intelligence