



# **KOMUNIKASI BISNIS**

## **BASIC COMMUNICATION MODEL**

# TUJUAN PEMBELAJARAN

**SETELAH MEMPEJARI SESSI INI MAHASISWA DAPAT :**

**1**

- Mengetahui peran penting “Listening” dalam Kom. Bisnis.

**2**

- Mengetahui peran penting “Speaking” dalam Kom. Bisnis.

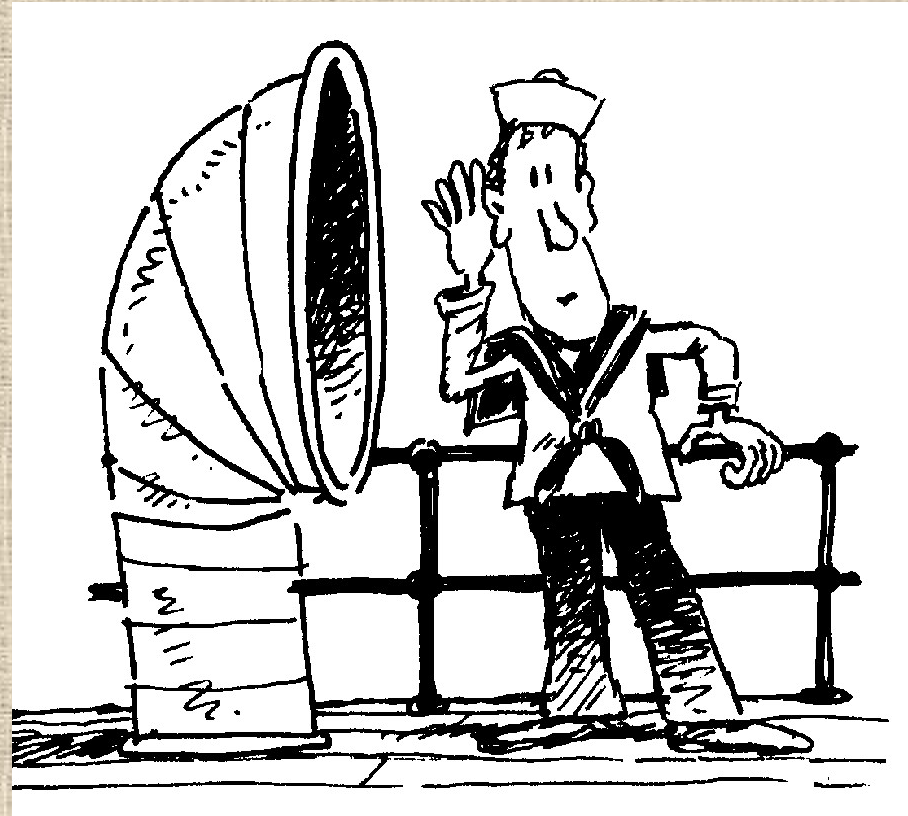
**3**

- Mengetahui peran penting “Writing” dalam Kom. Bisnis.

# Basic Communication Model

- Speaker
- Encoding
- **Message**
- Decoding
- Listener

**in successful  
communication  
Sent = Received**



# 3 V of Communication

- Verbal: What you say: the message
- Vocal: How you say: music of your voice
- Visual: How you seem & who are you

Most powerful element of communication is:

**Visual**

! Give importance to visual self, as much as the knowledge and experience.

# Common Problem Areas

## Sending:

Lack of gestures, tone of voice, ambiguous words

!: Convey the importance of the message.

## Environment:

Noise. Physical obstacles, inadequency of the channels,

## Receiving:

Misinterpretion of any word or behaviour, perceptual filter which reflect all our past experinces and learning

# Problems in Sending

- using technical words for communication to nontechnical people
- forgetting that the visual and vocal elements are the most important, words less.
- Ignoring the situation, expectencies and interests of the listener according to their expertise.

# Noise in the environment

- Noise creates distortions of the message and prevents it from being understood the way was intended
- Noises may be ringing telephones, honking horns, messy, chaotic surroundings etc.
- Time, inapropriate time may be an obstacle to give message clearly. Friday afternoon is not proper for a heavy meeting.

# Perception Problems

- Listeners ability to understand.
- Lack of attention, inattentive or bored listeners
- Emotional state, stress, fear, anxiety, anger,
- Financial pressures
- Prejudgements
- Be sure that the receiver is “on”



# Listening

- Listener = communican = komunikan = penerima pesan.
- Tidak mudah menjadi pendengar yang baik.
- Gangguannya, pesan memang 'cacat' (tidak jelas, salah, berinterferensi, ada noise).
- Makna pesan yang ambigüe
- Gangguan pribadi listener; tidak fokus, kehilangan konsentrasi, pendengaran kurang baik, berbeda protokol (bahasa). Kemampuan interpretasi. Dll.

# Lanjutan

- Dalam unit kerja Call / Contact Center Seorang operator atau Agent yang berkomunikasi dengan pelanggannya sangat dibutuhkan kepekaan ‘mendengarkan’ informasi yang disampaikan pelanggannya (melalui telepon).
- Sedemikian penting ‘mendengar’ ini dapat direkam dalam media storage yang sewaktu-waktu tertentu dapat diperdengarkan kembali.

# Mendengar

- Adalah proses usaha memahami apa yang dikatakan orang lain.
- Adalah sebuah proses serius yang tidak bisa dilakukan hanya dengan mengandalkan kebiasaan, refleks atau insting.
- Adalah upaya untuk menghubungkan titik-titik yang kadangkala menyatakan pesan-pesan yang tersembunyi.

# lanjutan

- Stephen Covey, penulis "Seven Habits" , mengungkapkan "*most people do not listen with the intent to understand; they listen with the intent to reply*".
- Mendengar dengan lebih baik secara nyata akan membuka kemungkinan munculnya berbagai peluang baru.

# lima kendala dalam proses mendengar

- Preoccupation
- Preconceived ideas
- Talking too much
- Thinking of responses,
- A lack of interest.

# Preoccupation

- adalah situasi di mana seseorang sedang "sibuk" dengan sebuah urusan lain yang tidak secara langsung berhubungan dengan topik pembicaraan. Sebagai contoh, kondisi ini bisa dialami oleh seorang istri yang ditanya suaminya tentang urusan sekolah anak sementara sang istri itu sedang memelototi film India kesukaannya. Atau, kondisi ini juga bisa dialami oleh seorang rekan kerja yang tengah sibuk mengetik proposal penjualan kemudian ditanya tentang di mana letak ordner penjualan bulan lalu.

# lanjutan

- Kendala ini berakar pada kekhawatiran alamiah kita berkaitan dengan sesuatu yang harus dikerjakan atau harus diselesaikan. Pada dasarnya, ketidakmampuan kita untuk bersikap rileks dan tetap berkonsentrasi pada saat yang sama akan memunculkan hambatan untuk berfokus pada realitas "di sini" dan "saat ini". Apa yang terjadi dalam situasi ini barulah sebuah proses "mendengar" dan sama sekali belum "menyimak".



# lanjutan

- Preokupasi adalah kendala terbesar dalam proses mendengar. Beberapa studi menunjukkan bahwa 40% dari waktu kita digunakan untuk memikirkan masa lalu, 40% untuk memimpikan berbagai kejadian di masa depan dan hanya 20% untuk berfokus pada situasi sekarang.
- Preokupasi adalah juga sebuah fenomena pelarian sementara dari realitas atau kenyataan. Dalam situasi yang menekan, kita akan cenderung tenggelam dalam mengingat-ingat masa lalu yang lebih indah dan nikmat.
- Kendala ini hanya bisa diperbaiki apabila kita memahami fakta tentang kecenderungan setiap orang untuk terpeleset ke dalam keadaan yang setengah melantur.



# beberapa teknik untuk mengatasi pre okupasi

- 1. Lupakan. Bila sesuatu itu tidak terjadi sekarang dan di sini, dan kita tidak bisa menyentuh, merasakan atau memperbaikinya - lupakan saja. Itu sudah terjadi dan tidak bisa kembali lagi. Jika itu memang buruk, petik saja hikmahnya dan perbaiki di masa depan. Jangan buang waktu berjam-jam hanya untuk menebak-nebak. Jika Anda tetap memaksa, maka hal itu hanya akan meningkatkan gejala preokupasi dan menambah frustrasi.
- 2. Bangun rutinitas. Ketidakpastian di masa depan akan menciptakan kekhawatiran. Ciptakan rutinitas untuk mengurangi beban selalu mengingat-ingat apa yang harus dikerjakan dan kapan mengerjakannya. Cobalah implementasikan hal ini secara harian.
- 3. Don't sweat the small stuff (Anda mungkin pernah membaca sebuah buku dengan judul ini). Jika mobil Anda sudah tidak pernah dicuci sejak dua bulan yang lalu, ya sudah biarkan saja. Berfokuslah pada hal-hal lain yang jauh lebih penting.

# lanjutan

- 4. Delegasikan. Usahakan orang lain ikut ambil bagian dalam menyelesaikan tugas Anda. Ini akan meringankan beban mental Anda.
- 5. Buat catatan. Mengingat segala sesuatu sampai ke hal-hal yang kecil adalah beban berat. Sediakan selalu buku kecil atau *post-it* di dekat Anda untuk keperluan mencatat.
- 6. Ambil nafas panjang, rileks dan tersenyumlah. Berbagai hal jarang sekali lebih serius daripada apa yang terlihat. Berbagai masalah biasanya lebih berat di kepala daripada di pundak. Dengan hal seremeh ini, kemampuan Anda dalam mendengar akan seratus kali lebih efektif.

# Preconceived ideas

- Gejala inilah yang melahirkan istilah "pikiran sempit atau cetek", "keras kepala" atau "masuk kiri keluar kanan" atau malah "otak udang" dan "otak di dengkul". Preconceived ideas adalah berbagai ide dan gagasan atau pemahaman yang sudah terlanjur mendominasi pemikiran seseorang. Kendala ini mengakibatkan munculnya penolakan terhadap berbagai input baru ke dalam pemikiran. Kendala ini juga berhubungan dengan ego, rasa tidak nyaman dan kemalasan.
- Gejala yang bisa dilihat dari keberadaan kendala ini adalah kecenderungan untuk menggeneralisir dan bereaksi tanpa fakta-fakta yang lengkap. Jelas, hal ini menghambat efektifitas proses mendengar.

# lanjutan

- Apa yang terjadi, adalah mendengar akan tetapi tidak menyerap informasi yang dibutuhkan dan bereaksi dengan tepat. Jika Anda dihindangi kendala ini, Anda cenderung tidak suka ditantang dan tidak suka mengubah sikap. Rasa tidak nyaman yang ada pada diri Anda akan menghambat setiap input yang akan mempengaruhi atau merubah rasa nyaman Anda. Anda akan cenderung tidak bisa diakses dan tidak sabaran.

# Cara mengatasi Preconceived ideas

- 1. Berhentilah mengkhawatirkan apa yang dipikirkan orang tentang Anda dan mulailah mengkhawatirkan apa yang dipikirkan orang.
- 2. Sediakan waktu dan bertanyalah. Lihatlah proses menerima input sebagai suatu proses belajar yang menyenangkan. Berhentilah memuja *status quo*. Berhenti mendengar berarti berhenti belajar.
- 3. Perlakukan tantangan dan komentar orang lain sebagai penghargaan. Tidak perlu takut salah. Jika orang tidak menganggap Anda penting, mereka tidak akan menantang atau berkomentar.

# lanjutan

- 4. Ingatlah bahwa aturan bisa berubah. Sekalipun Anda sudah pernah menghadapinya, tidak berarti Anda masih bermain di arena yang sama. Apa yang tidak Anda ketahui bisa melukai Anda. Segala sesuatu pasti berubah.
- 5. Berjalanlah agak jauh dengan sepatu orang lain (Anda mungkin perlu membaca buku Edward De Bono tentang hal ini). Belajarlah untuk sensitif.

# Talking too much

- *The more you talk, the less you listen. The more you talk, the less others will listen.* Seseorang yang terlalu banyak berbicara cenderung dilatarbelakangi oleh rasa bersalah, takut, khawatir, tidak nyaman atau sifat egois. Orang yang *talkoholic* merasa bahwa mereka harus bicara, wajib bicara, hanya untuk mendengar dirinya sendiri berbicara.
- Efek samping dari berbicara terlalu banyak adalah hilangnya dialog yang penuh arti karena pihak lain yang *log out*. Orang lain justru akan mengabaikannya. Jika Anda merasa terlalu banyak berbicara

# Cara mengatasinya

- 1. Pikirkan dahulu sebelum berbicara. Jika tidak, bicara Anda bisa jadi malah membingungkan. Siapkan kerangka dari poin-poin yang hendak Anda sampaikan. Hindari percampuran isu.
- 2. Evaluasi signifikansi dari pernyataan Anda. Jika waktu Anda sempit, jangan ungkapkan sesuatu dengan berputar-putar.
- 3. Biarkan orang lain menguasai forum terlebih dahulu. Anda mendengar, Anda belajar. Dengan mendengarkan orang lain terlebih dahulu, Anda mungkin akan menemukan bahwa pemikiran Anda tidak relevan, tidak cocok atau bahkan memalukan. Seorang pegawai yang akan Anda pecat, jika diberi kesempatan untuk berbicara, mungkin justru akan mengajukan pengunduran diri. Ongkosnya, bisa jadi jauh lebih murah.



# lanjutan

- 4. Kendalikan mulut Anda. Mulut Anda harimau Anda. Segelas minuman di dekat Anda bukan hanya untuk menghilangkan rasa haus. Gelas itu bisa menunda bicara Anda.
- 5. Bertanyalah. Pertanyaan yang benar dan relevan akan mengatakan pada orang lain bahwa Anda menyimak.
- 6. Biarkan orang lain jadi bintang panggung. Buatlah orang lain menikmati lampu sorot. Biasakan *sharing* dengan orang banyak. Lebih mudah mendengarkan dari banyak orang dari pada hanya satu mulut yang harus didengarkan.

# lanjutan

- 7. Makin banyak bicara akan makin banyak mengabaikan. Makin banyak bicara, makin besar kemungkinan salah omong. Jika ragu, lebih baik diam.
- 8. Batasi waktu. Jika Anda muncul kemudian orang lain bersembunyi atau menghindar, itu mungkin tanda bahwa Anda terlalu banyak berbicara dan kurang mendengarkan. Tunjukkan bahwa Anda punya prioritas lain.

# lanjutan

- Ciri komunikasi yang sehat adalah seimbangnya proses memberi dan menerima informasi. Pembicara harus membuat orang lain mendengar dan pendengar harus membuat orang lain berbicara.

# Thinking of responses

- Kendala ini sering disebut dengan "*bigger fish syndrome*", yaitu kesulitan untuk menjaga kesinambungan pernyataan. Untuk melanjutkan pernyataan, seseorang biasanya masih dipengaruhi atau diokupasi oleh pernyataan lawan bicara sebelumnya. Bahaya dari kendala ini adalah dampaknya terhadap ego dan hubungan baik.
- Anda harus mengetahui apakah pernyataan Anda memperkuat atau malah melemahkan pernyataan Anda yang lain.
- Kendala ini ada hubungannya dengan kendala "terlalu banyak berbicara". Maka, Anda harus mengukur tingkat kepentingan dan relevansi dari setiap pernyataan Anda. Dalam banyak hal, sindrom "the bigger fish story" akan menciptakan perlombaan bicara yang menyimpang dari maksud awalnya. Lebih jauh lagi, situasi itu akan berkembang menjadi percakapan yang "tulalit".

# A lack of interest

- Kendala ini adalah kendala yang paling susah dijinakkan. Manusia cenderung mengaitkan sesuatu hanya dengan hal-hal yang dimengerti, dengan orang atau dengan sesuatu yang bisa memberi manfaat secara pribadi. Jika sesuatu tidak menarik, Anda cenderung akan mengabaikannya. Padahal, bisa jadi yang tidak menarik itu dapat merubah nasib Anda.

# lanjutan

- Adalah lebih mudah untuk mendengarkan tentang kenaikan gaji atau kenaikan penjualan. Mengapa? Sebab hal-hal itu memang lebih mudah dimengerti dan mempunyai akibat langsung yang bisa diukur.
- 
- Kendala ini hanya muncul apabila Anda beranggapan bahwa pesan yang disampaikan, bahkan pengantar pesan itu sendiri, adalah tidak penting atau tidak relevan.

# lanjutan

- Jika Anda tidak memiliki ketertarikan, maka Anda tidak akan mendengarkan. Dan satu hal lagi, itu pasti kelihatan. Sinyal itu akan menunjukkan bahwa Anda kurang respek terhadap pernyataan orang lain.
- 
- Jika Anda belum bisa berbicara sistematis, atau jika Anda sering mengalami kekakuan dalam pembicaraan, atau jika Anda sering mengalami keheningan dalam pembicaraan karena Anda tidak tahu apa lagi yang harus dibicarakan, atau jika Anda sering berbicara hal-hal yang sebenarnya di luar konteks

# Cara mengatasinya

- 1. Carilah kesamaan dan persamaan. Setiap orang pasti memilikinya. Hampir semua orang pasti punya anak, pernah bersekolah, punya hobi, punya keluarga atau mungkin suka berolahraga. Bicaralah tentang semua itu. Hasilnya, Anda akan semakin akrab.
- 2. Bertanyalah dalam rangka belajar. Anda bisa mendalami pemahaman orang lain dengan bertanya. Sekaligus, ini adalah salah satu cara untuk menemukan kesamaan dan persamaan.
- 3. Hargai orang lain sebagai dirinya, jangan pekerjaannya. Artinya, Anda juga perlu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi orang lain. Mungkin, Anda adalah seorang eksekutif puncak. Akan tetapi jika ada kondangan, mungkin Anda harus tetap memakai batik atau baju koko.



# Kesimpulan

- Mendengar ternyata tidak mudah.
- Tidak mendengar, tidak belajar.
- Tidak mendengar dengan lebih baik, Anda tidak makin pintar.