



# **KOMUNIKASI BISNIS**

## **WRITTEN COMMUNICATION**

# TUJUAN PEMBELAJARAN

SETELAH MEMPEJARI SESSI INI MAHASISWA DAPAT :

1

- Mengetahui Komunikasi Verbal.

2

- Mengetahui Komunikasi Oral.

3

- Mengetahui Komunikasi Visual/Non-Verbal.

# Written communication

- Pengiriman pesan menggunakan bahasa tulisan.
- Bentuknya seperti : surat, memo, proposal, dan laporan.
- Kelebihannya: pengirim pesan (penulis) memiliki kesempatan utk merencanakan dan merevisi pesan sebelum dikirim. Ada dokumentasi utk referensi di masa depan dan kemampuan telusur.
- Dalam komunikasi tertulis, audiens dapat diset secara luas, dan distorsi diupayakan sesedikit mungkin.

# Oral communication

- Komunikasi lisan digunakan bila pesan yg disampaikan sederhana.
- Tidak membutuhkan catatan permanen/ dokumentasi.
- Audiens dapat dibuat nyaman (convenient)
- Kelebihannya, cepat memperoleh respons dan feedback, serta ekonomis.
- Prinsipnya, semakin sedikit audiens semakin baik interaksi berlangsung.

# Contoh oral comm

- Percakapan dua orang atau lebih, pembicaraan lewat telepon, wawancara, pertemuan kelompok, seminar, lokakarya, program pelatihan, pidato formal, dan presentasi formal dan informal.
- Presentasi biasa dibantu dengan perangkat audiovisual seperti : LCD projector, film, video klip, audio rekaman, slide show dll. Untuk penggunaan alat bantu yang banyak ini dibutuhkan manajemen dan perencanaan yang baik.

# Perencanaan pesan2 bisnis

- Penetapan maksud dan tujuan
- Penetapan audiens
- Ide pokok (main idea) dari pesan yang akan di-delivery-kan.
- Penetapan saluran /channel yang akan digunakan.
- Diringkas dalam tiga tahapan penting : phase mendefinisikan tujuan, phase menganalisis audiens, dan memilih saluran dan media komunikasi yg digunakan.

# Pengorganisasian pesan-pesan bisnis

- **Hal-hal yang menyebabkan pesan-pesan tak terorganisasi dengan baik**
  1. **Bertele-tele**
  2. **Memasukkan bahan yg tidak relevan**
  3. **Menyajikan ide-ide yg tidak logis**
  4. **Kekurangan informasi yg penting**

# Pentingnya pengorganisasian yang baik

- **Ada empat hal yang perlu diperhatikan**

1. Subyek dan tujuan harus jelas
2. Semua informasi harus berhubungan dengan subyek dan tujuan.
3. Ide-ide harus sistematis, disajikan dengan cara yang logis.
4. Semua informasi penting harus sudah tercakup (berkecukupan informasi) sehingga terhindar dari missing link.

# KOMUNIKASI BISNIS: PRESENTASI ORAL

Courtesy of :

[http://mti.ugm.ac.id/~budi/download/kombis/8\\_Oral%20Communication.ppt](http://mti.ugm.ac.id/~budi/download/kombis/8_Oral%20Communication.ppt)

# Komunikasi Oral

*Oral communication is the life-blood  
of our personal and business lives.*

# **Presenter yang Baik**

**Dilahirkan atau dapat dilatih?**  
*(Born or made?)*

# **Speaking Skills**

**Talking is easier than writing.**

**Planning is also important.**

**To be a professional speaker, you must choose language carefully.**

# **Listening Skills**

**Listening is half of oral communication.**

**An effective speaker is also an effective listener.**

# MEMILIH GAYA PRESENTASI

4 tipe gaya presentasi:

- **IMPROMPTU SPEAKING**

*(done) without preparation, spontaneous, and informal* – terjadi ketika anda diminta untuk menyampaikan “beberapa patah kata” tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

- **EXTEMPORANEOUS SPEAKING**

*Like impromptu, it is a type of informal speaking, but you do prepare for it* - terjadi ketika anda memiliki waktu untuk merencanakan dan mempersiapkan presentasi yang akan anda sampaikan

- **MANUSCRIPT SPEAKING**

terjadi ketika anda memutuskan untuk menyiapkan secara lengkap presentasi anda, menulis secara tepat setiap kata yang akan anda sampaikan.

- **MEMORIZED SPEAKING**

terjadi ketika anda berbicara tanpa teks tertulis, sebab anda sudah mengingat semua informasi yang akan anda sampaikan

# Generally, which is the most useful presentational style?



IMPROMPTU  
SPEAKING



EXTEMPORANEOUS  
SPEAKING



MANUSCRIPT  
SPEAKING



MEMORIZED  
SPEAKING



Generally, though, the best way to present oral material is to make an extemporaneous speech. This style takes advantage of the more casual atmosphere created by an informal presentation. Yet, when speaking extemporaneously, the speaker has prepared well for the presentation.

Evaluate the situation and determine the best approach. Only after you have reviewed each and have decided on your style can the actual preparation begin.

# PREPARING THE PRESENTATION

## ❑ Identifying Topic, Purpose, and Problem Statement

Topic is a general statement that outlines the subject

Purpose is goal or objective that you want to achieve

Problem statement is a brief but precise description of what your presentation is about

## ❑ Collecting Information and Adapting It to Your Audience

## ❑ Selecting a General Format

(1) Time or date; (2) space; (3) cause and effect; (4) problem solving; (5) inductive or deductive; (6) basic components; (7) comparison and contrast

## ❑ Organize Your Presentation

Introduction; A Body, A Conclusion

## ❑ Select Appropriate Presentation Aids

## ❑ Prepare Your Presentation

# A General Format

- **Time or Date.** The time or date pattern is chronological, where events take place in a time sequence. You present items as they happened, as is done in a story, history, or diary.
- **Space.** The space pattern is a physical arrangement of some type. An example is to describe an office layout by beginning with a key location, such as with the receptionist's desk at the entrance. Then you would continue to the next important location, then the next, and so forth.

# A General Format

- **Cause and Effect.** The cause and effect pattern works on the assumption that events contribute to other events in various ways. Giving proof that shows a valid link between events is crucial to the effectiveness of these patterns. An example is using medical data to link cigarette smoking and lung cancer.
- **Problem solving.** This pattern follows this sequence: identify a problem, analyze data about it, and then derive a solution from the data

# A. General Format

- **Inductive or deductive.** The inductive pattern begins with details and leads to the main idea. The deductive pattern begins with the main idea and continuous to details.
- **Basic components.** This pattern employs a parallel division or major parts of a topic. For example, you might divide a talk on food stores into four general areas: meat, produce, canned goods, and packaged goods
- **Comparison and contrast.** This pattern allows you to show two sides of an issue by evaluating the “pro” and “cons” or exploring similarities and dissimilarities.

# Three Elements of an Oral Presentation

## ● The Introduction

- Introduce the subject clearly
- Bring the audience to a common level of knowledge about the topic so they can understand what follows
- Set the mood for the presentation
- Arouse audience interest in the topic
- Establish a personal or professional rapport between yourself and the audience
- Preview the organization of your speech
- Prepare the audience for visuals
- Create a smooth transition to the body of the presentation

# Checklist of Introductory Techniques

- Quotation.
- Humor.
- Novelty.
- Mystery. An unanswered question to build intrigue.
- Journalism. A “real life” incident.
- Statistics.
- Visual aid. A graphic aid to introduce the subject.
- Occasion.
- Commonality.

# Three Elements of an Oral Presentation

- The Body

Uses common organizational patterns to present main points and supporting materials : *problem/solution, cause and effect, climactic order, and chronological order.*

- The Conclusion

- Summarize your main points
- Place your message in a board context
- Personalize your message
- Make a Call to Action

# MAKING THE PRESENTATION

- BEFORE THE PRESENTATION
- DURING THE PRESENTATION
  - Getting started
  - Using delivery techniques
  - Handling the jitters
  - Using audiovisual aids
- AFTER THE PRESENTATION

# Keys for Successfully Delivering An Effective Oral

## Presentation

- ✓ Start Positively
- ✓ Remain Calm
- ✓ Use Presentation Aids Effectively
- ✓ Evaluate Audience Feedback
- ✓ End Positively
- ✓ Respond the Questions

# MAKING AN EFFECTIVE DELIVERY

- Speaking effectively
- Projecting a positive image
- Handling questions
- Making group presentations
- Dealing with stage fright
- Evaluating your performance

# Speaking effectively

- Don't talk from a script. Talk from your notes only if you have to
- Avoid jargon and terms unfamiliar to listener
- Face your audience, and address different sections in turn
- Avoid standing behind a podium if you can
- Walk around your audience, or use movement when you want control, more involvement, or to become one of the group
- Gesture in a relaxed, natural way
- Do not jingle keys or coins in your pockets
- Take a deep breath during pauses. It will help you relax and reduce filler language such as “um” and “er”

# Using Your Voice Effectively

- **Pitch** – the highness or lowness of a voice
  - find your pitch and use it
  - vary your pitch while speaking
- **Volume**
  - use the appropriate volume level
  - vary your volume for emphasis
- **Speed**
- **Tone** – the way the message sounds to a receiver  
**Use to convey meaning**
- **Emphasis**
- **Enunciation (ucapan)**
- **Pronunciation (pelafalan)**
- **Analysis**

# Projecting a Positive Image

- Dress appropriately.
- Make sure your facial expressions convey interest in the audience
- Rise up to your full posture. This will increase your confidence and give your voice greater volume
- Make and maintain eye contact with audience members
- Avoid “defensive’ body language such as folding your arm in front of you

# Keeping the Audience Engaged

- Change what you're doing
- Ask a question
- Ask for a show of hands
- Put your audience in the hot seat
- Add humor
- Use visuals to good effect

# Handling Questions

- The best time for “Q&A” is at the very end; this allows you to complete your delivery as planned
- It’s also a good idea to let the audience know at the very beginning that you’ll provide time for questions at the end

## Two benefits:

- It prevents unwanted interruptions
- It ensures that listeners will have heard your entire presentation before the ask questions

# Making Group Presentation

A typical group presentation flows as follows:

- The first speaker introduces the other speakers briefly and introduces the topic
- Each subsequent speaker provides a transition to the next one with a sentence: “Now, June will cover...”
- The final speaker provides the closing

# Dealing with Stage Fright

- Pack your presentation with ideas and facts about which you are enthusiastic and fully confident
- Once your presentation is solid, rehearse it until you can deliver it with minimal notes
- Anticipate questions and objections, and develop solid response
- Understand your audience.
- Use breathing techniques and tension-relieving exercise to reduce stress
- Stop thinking about yourself and how you appear to the audience
- Accept nervousness as natural, and do not try to counteract it with food caffeine, drugs, or alcohol prior to the presentation
- If all else fails and you start getting the shakes, pick out a friendly face in the audience and talk to that person

# Strengthening Your Presence

- Confidence
- Enthusiasm
- Sincerity
- Friendliness
- Eye contact
- Body actions — facial expression, gestures, posture, other body movement
- Appearance

# Perencanaan dan Persiapan

## Prinsip Presentasi Oral #1:

### Rencanakan presentasi dengan

- Analisis audiens, maksud dan pesan (*message*)
- Putuskan dan siapkan *outline*, isi (*content*), dan dampak yang diinginkan, serta *memory* dan alat bantu visual yang dibutuhkan
- Kendalikan pengaturan tempat duduk
- Rencanakan dan kendalikan kegugupan (*nervousness*)

## Perencanaan dan Persiapan (Lanjutan)

- Preview: Informasi latar belakang dan pemberian pertanda (*foreshadowing*)
- Penyajian Ide Utama: Pembatasan ide utama (*main points*), penggunaan transisi eksplisit, penggunaan ringkasan internal
- Penutupan Efektif: Penggunaan phrasa transisional yang kuat dan jelas
- Pembukaan Efektif: Perhatikan kurva memori audiens

# Penyampaian Presentasi

## Prinsip Presentasi Oral # 2:

Bentuk presentasi anda dengan

- **Introduksi Efektif**

- Bangun kredibilitas anda
- Dapatkan perhatian – penciptaan pembuka dan penutup yang menarik

# Penyampaian Presentasi (Lanjutan)

**Bagaimana membuat pembukaan dan penutupan yang menarik?**

- ❑ Coba beberapa kemungkinan
- ❑ Penggunaan humor, metafora, pernyataan yang mengejutkan, narasi atau *anecdotes*, demonstrasi, kutipan (*quotations*), dan pertanyaan retorik

## Penyampaian Presentasi (Lanjutan)

- **Bagaimana seharusnya mengorganisasi presentasi?**
  - ❑ Mulai dengan ide utama
  - ❑ Gunakan pola umum – Urutan kronologis, masalah-penyebab-solusi, sebab dan akibat, pengeliminasian alternatif, *pro-con*, *climactic order*, dan 1-2-3
  - ❑ Sajikan bukti atau data – informasi faktual, statistik, contoh, narasi, testimoni dan kutipan, atau analogi
  - ❑ Buat ide menjadi konkrit – libatkan audiens, gunakan bahasa yang benar dan baik, dan kelola waktu

# Penyampaian Presentasi (Lanjutan)

- **Simpulan (*conclusion*)**

- ❑ Ringkas berbagai ide utama – penguangan kembali (*restatement-recasting*), bukan sekedar pengulangan (*repeating*)
- ❑ Tempatkan pesan anda dalam konteks yang lebih luas
- ❑ Personalisasikan pesan anda
- ❑ Buat ajakan untuk mengambil tindakan

# Periode Tanya-dan-Jawab

- Kapan menerima pertanyaan – selama atau setelah presentasi
- Bagaimana menjawab pertanyaan – antisipasi, jujur, apresiatif, hindari bersikap defensif dan percakapan satu-dengan-satu
- Bagaimana menjawab pertanyaan sulit – memuji dan mengalihkan pertanyaan
- Bagaimana membeli waktu – ulangi, lemparkan kembali ke penanya, lemparkan ke audiens, reflek, dan tulis

## ***Listening and Discussion Sessions***

- *The way you look* – pendengar efektif menunjukkan minat
- *The way you feel* – empati
- *The way you think* – mendengarkan secara obyektif
- *What you say*

# Presentasi Tim

- **Introduksi** – menyambut audiens dan mengenalkan subyek, memperkenalkan pembicara, membuat introduksi singkat.
- **Presentasi tim** – organisasikan secara menyeluruh, terapkan batasan waktu secara ketat, buat transisi antar pembicara dengan jelas, koordinasikan alat bantu visual sehingga presentasi tampak sebagai suatu kesatuan yang koheren, berlatih sebagai kelompok, dan hindari berbagai masalah tipikal.

# ***Manuscript and Impromptu Speaking***

- *Manuscript speaking* – gunakan kata-kata yang tepat, hindari phrasa yang memisahkan subjek dan kata kerja, gunakan panjang kalimat yang berbeda, dan ritme
- *Impromptu* – antisipasi, buat pendek, organisasi, dan kaitakan dengan pengalaman

# Media dan Telekomunikasi

- Persiapan
- Penggunaan peralatan audio
- Penggunaan kamera
- Penggunaan teknologi dua-arah

# Berbagai Persyaratan Khusus Presentasi Oral

## Prinsip Presentasi Oral #3:

- ❑ Menjadi alami (*natural*). Ingat bahwa presentasi adalah percakapan dikendalikan, bukan suatu orasi.

## Prinsip Presentasi Oral #4:

- ❑ Ingat bahwa bahasa dan gerakan tubuh anda juga berkomunikasi
- ❑ Kendalikan suara dan nada presentasi anda (*voice quality*)

# Penggunaan Tubuh Secara Efektif

- Perbaiki *poise* (sikap tenang, percaya diri, dan tidak tegang) – *posture*, pakaian dan posisi
- Gunakan gerak-isyarat (*gestures*) dan pergerakan (*movements*) – pergerakan seluruh tubuh, gerak-isyarat tangan dan lengan, dan ekspresi wajah
- Tingkatkan kontak mata

# Penggunaan Suara Secara Efektif

- Gunakan *pitch* (infleksi, kualitas dan volume) efektif
- Bicara pada kecepatan (*rate* atau *speed*) yang tepat
- Hindari *filler words*
- Ucapkan (*articulation, pronunciation*) secara jelas

# **Penggunaan Energi**

Apakah tubuh dan suara anda mengkomunikasikan kegairahan, ketertarikan dan antusiasme?

# Transformasi Ketakutan:

## Mengatasi *Speech Tension*

- Siapkan dengan baik (*be prepared*)
- Berlatihlah di depan kaca
- Visualisasikan sukses anda sendiri sebagai seorang pembicara atau presenter
- Ambil nafas panjang dan minum air
- Gunakan gerak-isyarat dan pergerakan sebagai sarana penyaluran alami bagi tekanan kegugupan (*nervous tension*)
- Gunakan alat bantu visual
- Pandang audiens
- Jangan biarkan suatu kesalahan menggoncang kepercayaan diri anda

# Tenang dan Percaya Diri

- Penenangan diri (*relaxing*) secara fisik – keseluruhan tubuh, bagian tubuh spesifik, suara, dan pada menit terakhir
- Penenangan diri secara mental – berpikir dan bertindak secara positif, gunakan teknik desensitisasi sistematis, berpikir secara tidak menghakimi diri, berpikir secara rasional, dan pada menit terakhir
- Penenangan diri pada saat presentasi – berbicara pada pendengar yang tertarik, perasaan versus kenyataan, dan konsentrasi pada isi dan audiens

# Berbagai Pedoman Bagi Penggunaan Alat Bantu Visual

- Pilih alat bantu visual yang tepat
- Ingat bahwa audiens anda ingin melihat anda, bukan visual anda
- Jangan mengulang-ulang (kecuali untuk menegaskan) isi visual ketika menjelaskannya
- Berhenti setelah ide utama dan memberi kesempatan audiens untuk membaca dengan cepat informasi yang disajikan pada visual
- Hindari membelakangi audiens
- Perhatikan pengaturan waktu
- Berlatih

# Pemilihan Alat Bantu Visual

*A picture is worth thousand words*

- Susun isi alat bantu visual anda
  - Formalitas yang tepat (formal, semiformal atau informal)
  - Fungsi yang diperlukan: kata-kata (*word chart*) dan grafik
  - Ide utama dan rincian pendukung
  - Kemudahan dibaca
- Pilih perangkat alat bantu visual anda
  - Proyeksi animasian (film dan video)
  - Proyeksi biasa (*slides* dan transparansi)
  - Visual non-proyeksi (*charts, boards* dan *handouts*)

# Contoh Visual Tidak Efektif: “*Word Script*”

## Fungsi Audit SDM

Transformasi organisasional, seperti *reengineering* proses bisnis, *flattening* struktur organisasi, penekanan pada *team building*, pemberdayaan karyawan, penciptaan *learning organization* yang lebih adaptif, dan perbaikan kualitas berkesinambungan, menuntut peran dan kontribusi fungsi sumberdaya manusia (SDM) yang semakin besar dalam pencapaian sukses perusahaan. Untuk menjustifikasi kegunaan dan nilainya bagi perusahaan, departemen SDM senantiasa perlu melakukan **evaluasi secara periodik keefektifan dan efisiensi setiap strategi, kebijakan, program, dan praktik MSDM**. Dalam kenyataannya, departemen SDM sering menghadapi berbagai kesalahan implementasi kebijakan dan praktik MSDM, dan bahkan berbagai kebijakan dan program yang tidak tepat dan ketinggalan jaman, serta tidak *fit* atau *align* dengan strategi bisnis perusahaan. Audit SDM terutama ditujukan menjadikan informasi yang valid menyangkut keefektifan program SDM secara menyeluruh dalam mendukung pencapaian sasaran strategik perusahaan.

Meskipun audit SDM secara umum memfokuskan pada departemen SDM, kegiatan ini mencakup studi berbagai fungsi SDM di seluruh jajaran perusahaan, termasuk yang dilaksanakan oleh semua manajer dan penyelia lini. Tekanan lebih, bagaimanapun, memang ditempatkan pada evaluasi keefektifan departemen SDM pada tingkat operasional karena dampaknya pada sikap dan perilaku karyawan dan pelayanannya kepada para manajer dan karyawan.

## Berbagai Aturan Kemudahan Dibaca

- Hindari semua dekorasi yang tidak perlu
- Jangan menyajikan informasi yang berlebihan
- Gunakan pengkodean warna yang jelas
- Cantumkan hanya kata-kata yang esensial
- Gunakan huruf yang cukup besar
- Pilih *serif typeface*

# Catatan Penutup

## Prinsip Presentasi Oral #5:

# Latihan, latihan, latihan

- ✓ Latihan dalam berbagai kondisi berbeda dan di hadapan berbagai kelompok berbeda

# Berlatih Presentasi

- Menggunakan (kartu) *outlines*
- Berlatih dalam situasi nyata atau simulasian, di depan kaca, di depan teman, dan direkam
- Berlatih dengan alat bantu visual

# Pengaturan bagi Presentasi

- Notifikasi audiens – Siapa? Bagaimana? Oleh siapa? Apa?
- Pengaturan ruang presentasi – Pertimbangkan ketersediaan fasilitas, tujuan komunikasi, jumlah audiens (*size*), dan gaya komunikasi
- Pengaturan alat bantu visual – Peralatan (*film, video, marker, handout*, dan sebagainya), visibilitas, dan urutan

# Latihan Presentasi

Siapkan dan buat presentasi selama 5-10 menit tentang salah satu topik berikut. Setiap partisipan akan melakukan presentasi di depan kelas dan peserta lain mengevaluasi presentasi berdasarkan berbagai kriteria. Gunakan format presentasi yang diucapkan tanpa persiapan tertulis (*extemporaneous*), siapkan *outline*, dan gunakan *visuals* untuk membuat presentasi saudara efektif.

• Tunjukkan mengapa unit anda penting bagi perusahaan, dan harus dikecualikan dari rencana *downsizing* atau menerima sumberdaya tambahan.

- Yakinkan supervisor anda untuk membuat perubahan yang akan menguntungkan perusahaan.
- Pengaruhi perusahaan anda untuk membuat perubahan yang akan memperbaiki citra organisasional dalam masyarakat.
- Yakinkan perusahaan bahwa anda adalah orang terbaik untuk jabatan tertentu.

# Kriteria Evaluasi Presentasi

- **Percaya diri (PD)** – kemantapan dan penguasaan materi sehingga tidak gugup atau grogi dalam penyampaian
- **Ekspresi** – Penampilan yang hidup dan menarik perhatian audiens, bahasa tubuh, pandangan, bahasa, humor yang tepat
- **Lancar** – Penyampaian yang jelas, sistematis, koheren, dan tidak tersendat, tanpa transisi yang mengganggu
- **Efektif** – Organisasi, pemanfaatan waktu, dan cakupan materi sehingga sasaran penyajian tercapai. Termasuk penggunaan peraga audio visual, contoh, butir penting, dan simpulan/penutup
- **Jawab** – Kemampuan menangani pertanyaan dan menjawab dengan tepat dan memuaskan
- **Kinerja menyeluruh (KM)** – Penyajian secara keseluruhan