

# BAB 1

## MEMAHAMI KOMUNIKASI

### BISNIS

#### Tujuan Pembelajaran

*Setelah menyelesaikan bab ini, pembaca akan dapat :*

- ❖ menjelaskan pengertian komunikasi bisnis.
- ❖ membedakan antara komunikasi verbal dan nonverbal.
- ❖ menjelaskan bagaimana proses komunikasi terjadi.
- ❖ mengidentifikasi sebab-sebab munculnya kesalahpahaman dalam komunikasi.
- ❖ menjelaskan bagaimana memperbaiki komunikasi.
- ❖ menjelaskan bagaimana meningkatkan keterampilan berkomunikasi.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang tak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi, mulai dari bangun tidur hingga mau tidur kembali. Kegiatan mereka di pagi hari sebelum berangkat bekerja ada yang mendengarkan radio, music dalam Compact Disc, Digital Video Disc (DVD), menonton televisi, membaca koran, tabloid, majalah atau bercengkerama dengan anggota keluarga.

Kegiatan komunikasi yang mereka lakukan dapat menggunakan berbagai media komunikasi yang ada, baik media komunikasi konvensional maupun media komunikasi elektronik. Media komunikasi yang konvensional antara lain: penggunaan bahasa isyarat/bahasa tubuh, dan aneka media komunikasi yang menggunakan kertas (aneka macam surat menyurat, surat kabar, majalah, dan tabloid). Sedangkan media komunikasi elektronik

antara lain: media audio-visual (televisi), intercom, radio panggil (*pager*), internet (*websites* dan *electronic mail*), *teleconfrence*, *video conference*, telepon biasa (*fixed line*), dan telepon genggam / selluler (*handphone*).

Dalam dunia bisnis baik yang berskala kecil, menengah dan besar, orang-orang yang ada dalam organisasi bisnis (pelaku bisnis) tak dapat terlepas dengan kegiatan komunikasi. Oleh karenanya, bagi mereka, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi bisnis. Mereka dapat menggunakan berbagai media komunikasi yang ada baik yang tradisional maupun yang modern sebagai sarana penyampaian pesan-pesan bisnis.

Seorang pimpinan yang memberikan perintah kerja atau tugas kepada bawahannya dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Perintah kerja yang disampaikan oleh pimpinan secara lisan misalnya penyampaian pesan bisnis melalui telepon, pager, intercom, rapat-rapat (*meeting*), *briefing*, dan sejenisnya. Sedangkan penyampaian pesan-pesan bisnis secara tertulis mencakup antara lain bagaimana membuat rangkuman rapat, laporan kerja, memo, surat tugas kerja, surat perjanjian kerja, surat pemesanan barang, menjawab atau membuat surat pengaduan (*complaint letters*), surat edaran umum, surat pengumuman, surat kontrak kerjasama, surat balasan/tanggapan, surat penerimaan kerja, surat penolakan kerja, dan membuat proposal ekspansi usaha tersebut merupakan kegiatan yang rutin dilakukan dalam dunia bisnis.

Sebagai awal bahasan dalam komunikasi bisnis, maka dalam bab ini akan dibahas antara lain dasar-dasar komunikasi bisnis yang mencakup pengertian komunikasi bisnis, komunikasi verbal dan nonverbal, proses komunikasi, sebab-sebab timbulnya kesalahpahaman dalam komunikasi, dan bagaimana memperbaiki atau meningkatkan komunikasi.

*Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup komunikasi verbal dan nonverbal.*

## A. PENGERTIAN KOMUNIKASI BISNIS

Sebelum membahas tentang bentuk dasar komunikasi, maka terlebih dahulu perlu pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan komunikasi dan komunikasi bisnis itu sendiri.

Menurut William C. Himstreet dan Wayne Murlin Baty dalam bukunya yang berjudul *Business Communications Principles and Methods* dikatakan bahwa *komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu-individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.* Sementara itu, menurut Bovee yang dimaksud dengan *komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.*

Pada umumnya, pengertian komunikasi paling tidak melibatkan dua orang atau lebih dimana dalam proses pemindahan pesan dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang seperti melalui lisan, tertulis, maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Di dalam dunia praktis selain komunikasi bisnis, Anda juga mengenal yang namanya komunikasi antarpribadi (*interpersonal communications*), dan komunikasi lintasbudaya (*intercultural/cross-cultural communications*). Komunikasi bisnis (*business communications*), komunikasi antarpribadi maupun komunikasi lintas budaya merupakan bentuk komunikasi yang masing-masing memiliki kekhasan yang berbeda dengan yang lainnya.

Komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel dan informal. Jenis komunikasi tersebut lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya komunikasi yang dilakukan didalam suatu keluarga, antarkeluarga, antartetangga, antarteman, antarsejawat, atau antarkaryawan untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang terjalin cenderung lebih santai, akrab dan tidak kaku. Bahasa yang digunakan dalam komunikasi antarpribadi sangatlah luwes, mau menggunakan bahasa daerah, bahasa gaul, bahasa prokem, bahasa tubuh atau bahasa gado-gado

alias bahasa campuran juga tak masalah. Yang terpenting dalam komunikasi antarpribadi tersebut adalah bagaimana penyampaian pesan-pesan tersebut dapat dipahami dengan baik oleh pihak lain. Disamping itu, pokok bahasan atau topik bahasannya juga sangat variatif dan sangat pribadi atau personal tergantung dari keinginan masing-masing individu tersebut.

Berikut ini dapat disajikan beberapa perbedaan antara komunikasi antarpribadi dengan komunikasi bisnis dilihat dari berbagai sisi atau sudut pandang.

**Tabel 1.1: Perbedaan antara Komunikasi Antarpribadi dengan Komunikasi Bisnis**

Uraian	Komunikasi Antarpribadi	Komunikasi Bisnis
❖ orientasi/tujuan	❖ kepentingan pribadi	❖ kepentingan bisnis
❖ pokok bahasan	❖ masalah pribadi	❖ masalah bisnis
❖ bahasa yang digunakan	❖ informal, bahasa campuran	❖ formal, baku
❖ format penulisan	❖ tidak standar, fleksibel	❖ standar
❖ gaya penulisan	❖ tidak standar	❖ standar
❖ kertas surat yang digunakan	❖ tanpa kop surat	❖ dengan kop surat
❖ stempel/cap	❖ tanpa stempel	❖ dengan stempel
❖ contoh	❖ surat keluarga	❖ surat bisnis

Sedangkan komunikasi lintas budaya ini merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih dimana masing-masing memiliki budaya yang berbeda-beda, baik antar daerah, antarwilayah maupun antarnegara. Sebagaimana diketahui bahwa Indonesia merupakan salah satu contoh negara yang sangat kaya dengan keanekaragaman budaya nusantara yang tersebar mulai ujung Sabang hingga Merauke. Luar biasa, kekayaan khasanah budaya yang beraneka ragam tersebut merupakan modal dasar pembangunan peradaban bangsa Indonesia kedepan yang lebih bermartabat dan berbudaya.

Bagaimana dengan komunikasi bisnis? Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi bisnis adalah *komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal.*

Dalam dunia bisnis, seorang komunikator yang baik tentu saja disamping memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, ia juga harus mampu menggunakan berbagai macam alat atau media komunikasi yang ada untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain secara efektif dan efisien, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai.

Para komunikator sebaiknya memahami dengan baik bagaimana menempatkan kata yang mampu membentuk suatu arti atau makna, bagaimana mengubah situasi menjadi lebih menarik dan menyenangkan, bagaimana mengajak peserta/audiens untuk berperan aktif dalam diskusi, bagaimana menyelipkan humor (*lelucon*) yang mampu menghidupkan suasana, bagaimana menyiapkan atau mengatur ruangan yang mampu menghidupkan diskusi, serta bagaimana memilih media komunikasi secara tepat apakah melalui media tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Disamping itu, mereka juga dapat menggunakan gerakan-gerakan isyarat ataupun bahasa tubuh untuk memperkuat penyampaian pesan-pesan bisnis.

## B. BENTUK DASAR KOMUNIKASI

Pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing bentuk komunikasi tersebut dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

### 1. Komunikasi Verbal

Apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal (*verbal communications*)? Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara

Bentuk dasar  
komunikasi

❖ Komunikasi  
verbal

❖ Komunikasi  
nonverbal