



Institut Informatika & Bisnis  
**DARMAJAYA**  
Yayasan Alfian Husin

# MEMAHAMI KOMUNIKASI BISNIS

# KOMUNIKASI

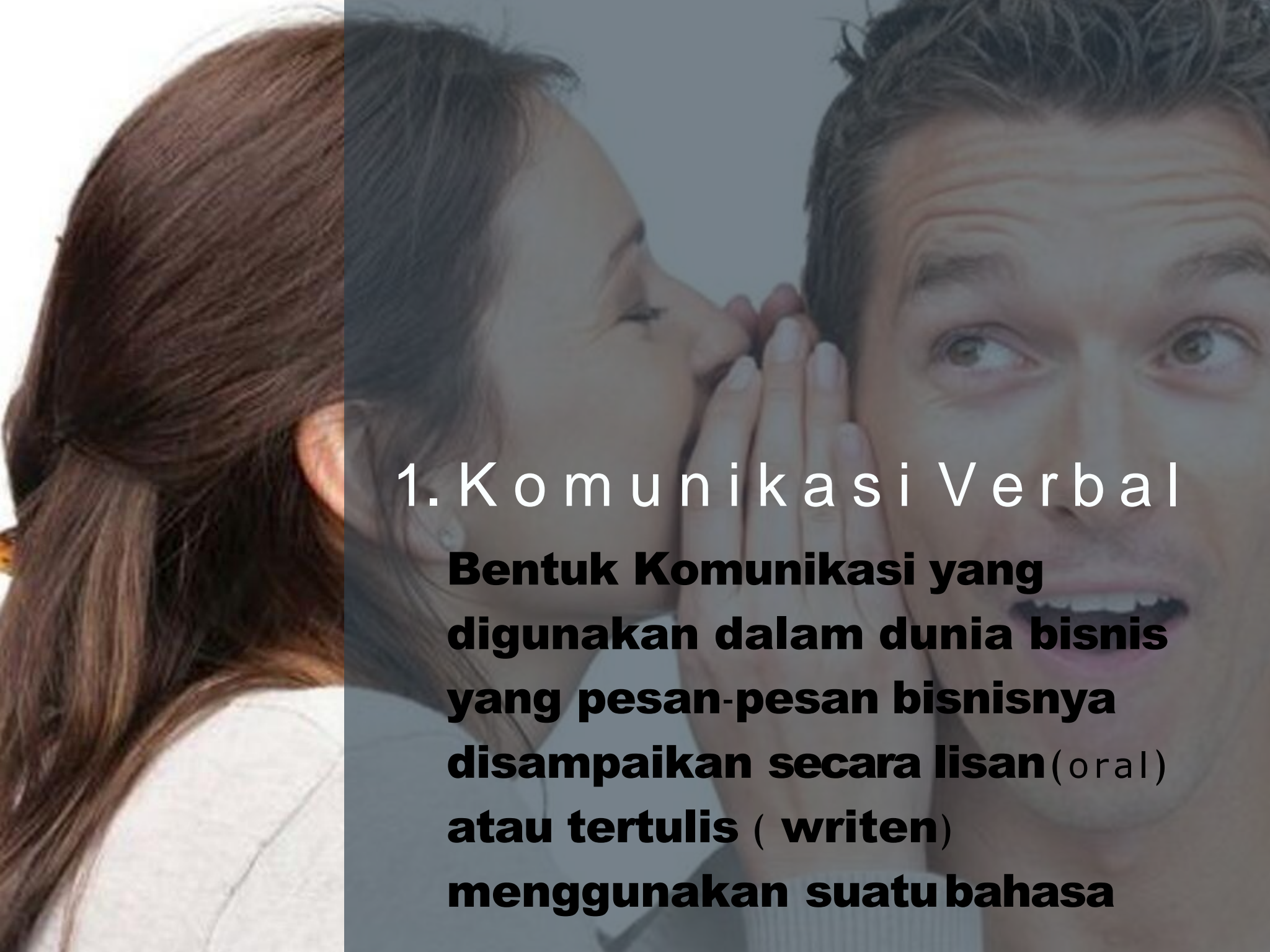
PERTUKARAN INFORMASI ANTAR  
INDIVIDU MELALUI SUATU SISTEM YANG  
BIASA (LAZIM), BAIK DENGAN SIMBOL-  
SIMBOL, SINYAL-SINYAL, MAUPUN  
PERILAKU ATAU TINDAKAN  
(HIMSTREET & BATY)

ADALAH SUATU PROSES PENGIRIMAN  
DAN PENERIMAAN PESAN  
(BOVEE)



## **Pengertian Komunikasi Bisnis:**

- Pertukaran Gagasan
- Antar Individu/Kelompok
- Langsung
- Tidak Lansung
- Tujuan Bisnis



# 1. Komunikasi Verbal

**Bentuk Komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang pesan-pesan bisnisnya disampaikan secara lisan (oral) atau tertulis (written) menggunakan suatu bahasa**

## Contoh Komunikasi Verbal

- Surat Penawaran barang
- Surat penerimaan/penolakan kerja
- Surat Pengumuman kemedi massa
- Surat ucapan terima kasih
- Surat ucapan bela sungkawa



# KOMUNIKASI NON VERBAL

KUMPULAN ISYARAT  
GERAK TUBUH,  
INTONASI, SUARA,  
SIKAP DSB YANG  
MENUNJUKAN  
SESEORANG UNTUK  
BERKOMUNIKASI TANPA  
KATA-KATA  
(Bovee & Thill)



# Perilaku Komunikasi Non Verbal

- Menggertakan gigi
- Mengernyitkan dahi dan alis
- Tersenyum & berjabat tangan
- Simbol dilarang merokok
- Asbak diatas meja tamu





Bentuk  
Komunikasi  
Non Verbal

## 1.Kinesics (gerakantubuh)

- Emblems (isyarat/simbok oleh gerakan badan)
- Illustrators
- Affect Display (ekspresi muka)
- Regulators (gerakan tubuh di daerah kepala)
- Adaptory (gerakan badan sebagai tanda kejengkelan)

## 2.Gerakan Mata (eye Gaze)

## 3.Sentuhan (Touching)

## 4.Paralanguage (Isyarat dari tekanan / irama suara)

## 5.Diam

## 6. Postur Tubuh

## 7. Warna

## 8. Bunyi (suara dari berbagai benda)

## 9. Bau (kosmetik/parfum)

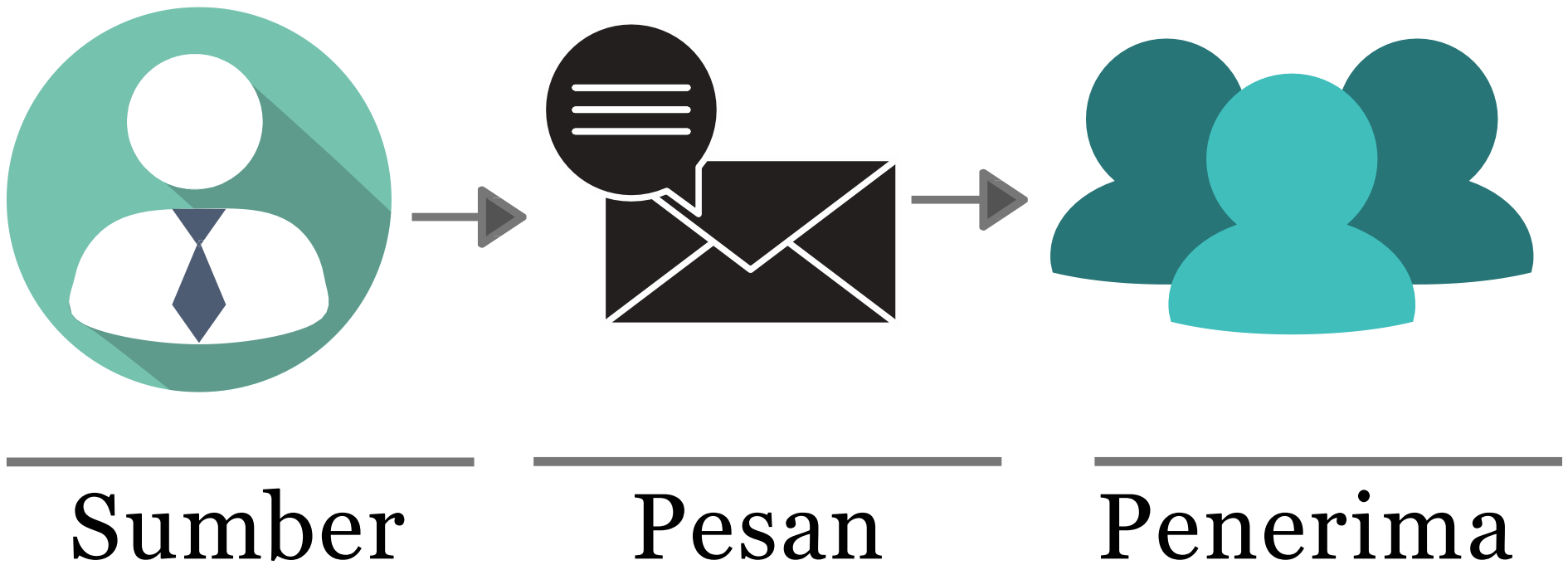


# Pentingnya Komunikasi Non Verbal

1. Kesahihan (Reliabilitas)  
Ekspresi, Gerakan Tubuh Vs  
Kata-kata
2. Efisien karena dapat  
menangkap arti dengan  
cepat

# Proses Komunikasi:

## 1. Model Komunikasi Aristoteles

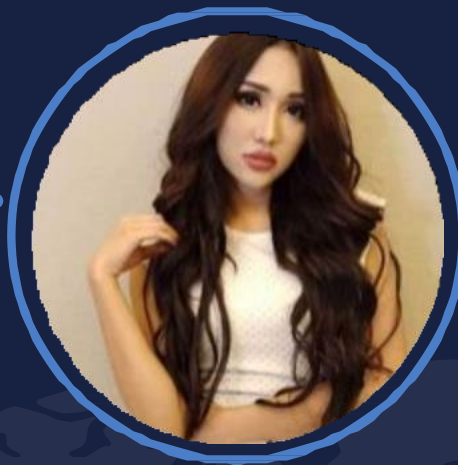




# Kesalah Pahaman Komunikasi

1. Pengembangan Pesan
2. Penyampaian Pesan
3. Penerimaan Pesan
4. Penafsiran Pesan
  - Latar Belakang
  - Penafsiran Kata
  - Reaksi Emosional

Ketepatan



Pengendalian



Kredibilitas

Persepsi



Keharmonisan



MEMPERBAIKI  
KOMUNIKASI



Institut Informatika & Bisnis  
**DARMAJAYA**  
Yayasan Alfian Husin

TERIMA KASIH