

## KOMUNIKASI BISNIS

Dosen : Sukisno, SE. MM

Buku Pegangan : Komunikasi Bisnis  
“ Djoko Purwanto, M.B.A  
Business Communication  
“Mary Ellen Guffey, Kathleen Rhodes,  
Patrcia Rogin . “

Tempat Lahir : Yogyakarta

Alamat : Pekayon RT; 010, RW; 09, No ; 39  
Kec Pasar Rebo, Jakarta Timur

Telepon rumah : 021 8702584

H P : 0812-9969-3600

## C . CARA MENGELOLA KOMUNIKASI

Dua hal yang perlu diperhatikan dalam mengelola komunikasi;pertama bagai mana menangani pesan-pesan yang bersifat rutin, kedua bagaimana menangani krisis komunikasi.

### 1 . Penanganan Pesan-pesan Rutin

Dalam Organisasi besar, pada umumnya volume pesan-pesan(tertulis) lebih banyak daripada organisasi kecil,perusahaan memusatkan perhatiannya bagaimana memaksimumkan manfaat(*benefit*) dari kegiatan komunikasi dengan biaya (*cost*) tertentu.Untuk dapat memaksimalkan manfaat dan meminimkan biaya, manajer perlu memperhatikan berbagai hal berikut ;

- a . Mengurangi Jumlah Pesan, manajer harus menentukan prioritas, dengan berbagai pertimbangan ( waktu, cost, manfaat dll )
- b . Intruksi yang jelas, seorang komunikator seharusnya memahami kebutuhan dan tujuan organisasi secara keseluruhan,sehingga ia dapat menghindarkan diri ri kesalahan memberikan instruksi.

## lanjutan

- c . Mendelegasikan tanggung jawab, tujuan organisasi bisa tercapai bila manajer mempunyai kepercayaan bahwa orang lain dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan pada mereka. Maka manajer harus mendelegasikan beberapa pekerjaan kepada orang lain.
- d . Melatih petugas, suatu organisasi dianjurkan untuk menyelenggarakan pelatihan ketrampilan berkomunikasi. Pelatihan ini mencakup paling tidak preferensi gaya organisasi dan falsafah-falsafah komunikasi. Komunikator perlu meningkatkan dan memperlancar kemampuan berbahasa dan ketrampilan presentasinya.

## 2. Penanganan Krisis komunikasi

Mengelola arus pesan-pesan bisnis adalah suatu hal yang biasa tetapi ketrampilan komunikasi yang sebenarnya adalah pada saat munculnya krisis komunikasi dalam suatu organisasi. Semakin besar tantangan atau resiko yang harus dihadapi, semakin tinggi tingkat kemampuan atau ketrampilan yang dibutuhkan. Krisis komunikasi merupakan suatu ajang uji coba ketrampilan yang cukup menantang.

Dalam situasi krisis komunikasi, beberapa hal yang dapat dilakukan ;

- \* Siapkan team yang terampil/cekatan dalam penanganan krisis.
- \* Usahakan Top Manajer segera bertindak pada saat krisisw terjadi.
- \* Ciptakan sebuah pusat informasi sebagai representasi perusahaan yang dilengkapi berbagai peralatan elektronik komunikasi.
- \* Ceritakan suatu kejadian secara menyeluruh,terbuka, dan jujur. jika ada yang salah, segera mohon maaf.
- \* Tunjukkan keseriusan perusahaan, bukan saja dalam pernyataan tetapi juga dalam Tindakan.

#### **D. Meningkatkan Ketrampilan Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu keterkaitan antara individu-individu dengan organisasi.Ketrampilankomunikasi, kemampuan membaca, menulis, mendengar dan berbicara adalah sangat penting diutamakan para manajer.

Keterampilan dalam berkomunikasi akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam dunia bisnis. Beberapa jenis pekerjaan memerlukan ketrampilan komunikasi yang lebih besar dari pada yang lain.

Beberapa ketrampilan khusus yang diperlukan dalam komunikasi bisnis ;

- a . Membaca
- b . Mendengarkan
- c . Membuat percakapannya menarik
- d . Melakukan wawancara
- e . Berdiskusi dengan kelompok-kelompok kecil
- f . Berpidato dan presentasi
- g . Menulis surat, memo , dan laporan.