

# *KOMUNIKASI BISNIS*

OLEH: MUHAMMAD RIZKA MAULANA EFFENDI

# CHAPTER 1

## INTRODUCTION

### A. PENGERTIAN

- Secara etimologi komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communis*" (bersama), sedangkan menurut kamus, komunikasi meliputi ungkapan-ungkapan seperti berbagi informasi atau pengetahuan, memberi gagasan atau bertukar pikiran, informasi, atau sejenisnya dengan tulisan atau ucapan. Definisi lain terbatas pada situasi *stimulus-response*. Pesan dengan sengaja disampaikan untuk mendapatkan respons, seperti pertanyaan yang diajukan memerlukan jawaban, instruksi yang diberikan perlu di ikuti, atau penyajian iklan untuk stimulan agar orang membeli suatu produk.
- Menurut William C. Himstreet dan wayne murlin Baty, komunikasi berarti suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui sistim yang biasa (lazim digunakan) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun dengan perilaku atau tindakan.

# *CHAPTER 1*

## *INTRODUCTION*

- Sedangkan Bisnis dalam kamus bahasa indonesia diartikan sebagai perniagaan, perdagangan ataupun dagang. Jadi secara sederhana dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis, yang mencakup komunikasi verbal dan nonverbal (Drs.Djoko Purwanto, M.B.A).

# CHAPTER 1

## INTRODUCTION

- Akan tetapi komunikasi bisnis berbeda dengan komunikasi antar pribadi (*interpersonal communications*) yang merupakan bentuk komunikasi yang lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi bisnis juga berbeda dengan komunikasi lintas budaya (*intercultural / cross-cultural communications*) yang merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing-masing memiliki budaya yang berbeda.

# *CHAPTER 1*

## *INTRODUCTION*

### **B. UNSUR KOMUNIKASI**

- Setiap orang disadari atau tidak pasti melakukan komunikasi, keberhasilan setiap aspek kehidupan ditentukan oleh kecakapan berkomunikasi seseorang ataupun kelompoknya. Ada tujuh aspek yang menyebabkan komunikasi dapat terjadi, yaitu ;
  1. Adanya manusia
  2. adanya pesan
  3. Saluran
  4. gangguan
  5. Konteks
  6. Umpan balik
  7. Pengaruh

# CHAPTER 1

## INTRODUCTION

### C. KOMUNIKASI VERBAL

- *Verbal communication* merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain melalui lisan ataupun tulisan. Bentuk komunikasi ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik. Contoh komunikasi verbal dalam dunia bisnis antara lain ;
  - a. Membuat dan mengirim surat teguran kepada nasabah yang menunggak pembayaran
  - b. Membuat dan mengirim surat penawaran harga barang kepada pihak lain
  - c. Berdiskusi dalam suatu tim kerja
  - d. Mengadakan pelatihan manajemen kepada para manajer operasional / manajer lini
  - e. Melakukan presentasi bisnis dengan para investor

# *CHAPTER 1*

## *INTRODUCTION*

### **D. PENTINGNYA KOMUNIKASI VERBAL**

- Dengan komunikasi verbal diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh si pengirim pesan baik dalam bentuk mendengarkan informasi yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi bisnis yang efektif sangat tergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Secara umum untuk mengirim pesan bisnis seseorang dapat menggunakan lisan (30 %) dan tulisan (9 %). Sedangkan untuk menerima pesan bisnis orang sering menggunakan pendengaran / mendengar (45 %) dan bacaan / membaca (16 %).

# *CHAPTER 1*

## *INTRODUCTION*

### **F. PENTINGNYA KOMUNIKASI NONVERBAL**

- Komunikasi nonverbal sangat penting karena memiliki pengaruh yang lebih besar daripada komunikasi verbal, isyarat komunikasi nonverbal adalah sangat penting untuk menyampaikan perasaan dan emosi seseorang. Keunggulan komunikasi nonverbal adalah reabilitasnya, hal ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kebenaran pesan yang disampaikan. Dengan isyarat nonverbal seseorang dapat mendeteksi kecurangan ataupun menegaskan kejujuran informasi yang diterimanya.



# CHAPTER 1

## INTRODUCTION

### E. KOMUNIKASI NONVERBAL

- *Nonverbal communication* adalah salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam menyampaikan pesan dengan menggunakan gerak tubuh / bahasa tubuh. Contoh komunikasi nonverbal antara lain :
  - a. Mengerutkan dahi tanda seseorang sedang berfikir
  - b. Tersenyum dan berjabat tangan sebagai cerminan rasa senang, simpati dan penghormatan kepada relasi bisnis
  - c. menganggukkan kepala isyarat tanda setuju dengan pendapat rekan bisnis

# CHAPTER 1

## INTRODUCTION

### G. PROSES KOMUNIKASI

- Menurut Courtland L. Bovee dan John V. Thil dalam *business Communication Today*, proses komunikasi (*communication process*) terdiri dari enam tahapan, yaitu :
  1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
  2. pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
  3. Pengirim menyampaikan pesan
  4. penerima menerima pesan
  5. Penerima menafsirkan pesan
  6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

# *CHAPTER 1*

## *INTRODUCTION*

### **H. FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KOMUNIKASI**

- Hambatan dalam komunikasi dapat di kelompokkan dalam empat masalah utama, yaitu :
  1. Masalah dalam mengembangkan pesan
  2. Masalah dalam menyampaikan pesan
  3. Masalah dalam menerima pesan
  4. Masalah dalam menafsirkan pesan, yang dikarenakan :
    - a. Perbedaan latar belakang
    - b. Perbedaan penafsiran kata
    - c. Perbedaan reaksi emosional

# *CHAPTER 2*

## **PENULISAN MEMORANDUM**

### **A. PENGERTIAN**

- Memorandum atau Memoranda (selanjutnya di sebut memo atau memos), adalah suatu formulir yang digunakan untuk menyampaikan pesan internal baik pesan resmi ataupun pesan pribadi dalam sebuah perusahaan. Biasanya pesan yang disampaikan dengan menggunakan memo bersifat informal sehingga dapat digunakan tulisan tangan. Bahasa memo berbeda dengan bahasa surat, yakni ringkas dan to the point.

# *CHAPTER 2*

## **PENULISAN MEMORANDUM**

### **B. PENGGUNA MEMORANDUM**

- Biasanya, memorandum digunakan sebagai alat komunikasi tertulis diantara dua pihak, yakni :
  - a. Karyawan yang telah saling kenal dengan baik, pada umumnya bernada informal
  - b. Pimpinan dan bawahan, pada umumnya bergaya formal
  - c. Dalam dunia bisnis, memo biasanya digunakan oleh seseorang bila hendak berkomunikasi dengan teman sejawat dalam sebuah perusahaan, baik yang berada dikantor yang sama maupun dengan yang berada dikantor cabang yang terpisah bahkan di kota lain, komunikasi biasanya ditulis dengan menggunakan memo. Memo yang ditulis untuk berkomunikasi antar departemen atau bagian disuatu perusahaan bentuk dan susunannya lebih ringkas dan sederhana daripad bentuk dan susunan surat bisnis.

# *CHAPTER 2*

## **PENULISAN MEMORANDUM**

### **C. PENULISAN MEMORANDUM**

- Gaya penulisan memo berbeda-beda, sesuai jabatan penulis atau pengirimnya serta kepada siapa memo itu diperuntukkan. Memo pada umumnya terdiri atas empat bagian, yaitu :
  - a. Kepala memo
  - b. Perihal dan tanggal
  - c. Pengirim dan pihak yang dituju
  - d. Isi dari memo atau pesan yang disampaikan

# *CHAPTER 2*

## **PENULISAN MEMORANDUM**

- Kepala memo biasanya tercetak seperti pada contoh di bawah nanti
- Perihal yang disampaikan pada memo biasanya berupa uraian singkat berisi informasi yang dijadikan petunjuk bagi pengarsipan yang dapat digunakan untuk acuan bila diperlukan pada waktu yang akan datang. Penulisan tanggal pada memo diperlukan untuk acuan bagi penulisan memo atau surat yang berkaitan dengan perihal yang disampaikan dengan menggunakan memo pada tanggal tertentu, dengan demikian kesalahpahaman dapat dihindari.
- Penyajian informasi atau pesan dalam memo sama dengan yang dilakukan dalam penulisan surat. Pada alinea pertama dituliskan maksud yang menjadi pokok pembicaraan. Kemudian, uraian yang merupakan rincian pendukung yang menjelaskan perihal yang ditulis pada alinea pertama dituliskan pada alinea kedua, kemudian diakhiri dengan alinea penutup. Berikut ini adalah contoh dari memorandum :





# CHAPTER 2

## PENULISAN MEMORANDUM

### D. MANFAAT PENULISAN MEMORANDUM

- Dalam dunia bisnis pada umumnya menekankan pentingnya informasi tertulis bagi setiap orang yang terlibat di dalamnya, mulai dari atasan sampai pada bawahan. Setiap informasi tertulis akan membantu dalam :
  - a. Menentukan tanggung jawab
  - b. Menghilangkan ketidakmenentuan (*inconsistencies*)
  - c. Merekam informasi yang diperlukan
- Apabila seseorang mengirimkan dokumen atau surat penting kepada pihak atau orang lain , cara terbaik adalah dengan menggunakan memorandum sehingga apabila dokumen tersebut hilang, pengirim memiliki catatan yang berupa salinan berkas yang dapat dijadikan bukti bahwa berkas asli telah dikirim, dan dalam memo disebutkan dengan rinci dan pasti dokumen yang telah dikirim.

# CHAPTER 3

## COMMUNICATION CONNECTIONS

### A. COMMUNICATION CONNECTIONS

- Untuk mencapai suatu tujuan organisasi, diperlukan adanya suatu proses hubungan komunikasi (*Communication Connections*) yang dapat mentransfer pesan-pesan. Secara umum, komunikasi mempunyai dua fungsi yaitu :
  1. Komunikasi memungkinkan orang-orang untuk bertukar informasi
  2. Membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lainnya

# CHAPTER 3

## COMMUNICATION CONNECTIONS

- Penelitian yang dilakukan oleh J. Michael Sproul menunjukkan bahwa orang-orang dalam organisasi menggunakan 69 % dari aktivitas mereka dengan menggunakan komunikasi verbal, baik dengan berbicara, menulis, mendengarkan, ataupun membaca.
- Berikut ini adalah berbagai aktivitas komunikasi yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasi dan kegiatan bisnis :
  - a. Menetapkan tujuan
  - b. Membuat dan melaksanakan keputusan
  - c. Merekrut dan mengembangkan staf
  - d. Pelayanan pelanggan
  - e. Negoisasi dengan pemasok
  - f. Interaksi dengan peraturan yang ada
  - g. Membuat produk

# CHAPTER 3

## COMMUNICATION CONNECTIONS

### **B. PATTERNS OF COMMUNICATIONS**

- Secara umum pola komunikasi (*patterns of Communications*) dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :
  1. Saluran komunikasi formal (*Formal Communications Channel*)
    - a. Komunikasi dari atas ke bawah
    - b. Komunikasi dari bawah ke atas
    - c. Komunikasi horizontal
    - d. Komunikasi diagonal
  2. Saluran komunikasi informal (*Informal Communications Channel*)

# CHAPTER 3

## COMMUNICATION CONNECTIONS

### C. MENGELOLA KOMUNIKASI

- Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam mengelola komunikasi, yaitu :
  1. Penanganan pesan-pesan rutin, dengan cara :
    - a. Mengurangi jumlah pesan
    - b. Instruksi yang jelas
    - c. Mendelegasikan tanggung jawab
    - d. Melatih petugas
  2. Penanganan krisis komunikasi, dengan cara :
    - a. Siapkan tim yang terampil dalam penanganan krisis
    - b. Ciptakan sebuah pusat informasi
    - c. Ceritakan suatu kejadian secara menyeluruh, terbuka dan jujur
    - d. Tunjukkan keseriusan perusahaan melalui tindakan nyata

# *CHAPTER 3*

## *COMMUNICATION CONNECTIONS*

### **D. KETERAMPILAN KOMUNIKASI**

- Ada beberapa keterampilan khusus yang diperlukan dalam komunikasi bisnis, yaitu :
  1. Membaca
  2. Mendengar
  3. Berbicara
  4. Wawancara
  5. Berdiskusi dengan kelompok-kelompok kecil
  6. Berpidato dan presentasi
  7. Menulis surat, memo, dan laporan

# *CHAPTER 4*

## *WRITTEN COMMUNICATION*

### **A. PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI TERTULIS**

- Komunikasi tertulis merupakan salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam bisnis, seperti komunikasi melalui surat-menyerurat, pembuatan memo, laporan, iklan di surat kabar dan lain-lain. Untuk menolong kita dalam berkomunikasi secara baik, ada beberapa prinsip-prinsip yang harus diperhatikan, yaitu :
  1. Lengkap
  2. Ringkas
  3. Pertimbangan
  4. Konkrit
  5. Jelas
  6. Sopan
  7. Benar

# *CHAPTER 4*

## *WRITTEN COMMUNICATION*

### **B. FUNGSI KOMUNIKASI TERTULIS**

1. Sebagai tanda bukti tertulis yang otentik, misalnya; surat perjanjian
2. Alat pengingat/berpikir bilamana diperlukan, misalnya surat yang telah diarsipkan
3. Dokumentasi historis, misalnya surat dalam arsip lama yang digali kembali untuk mengetahui perkembangan masa lampau
4. Jaminan keamanan, umpamanya surat keterangan jalan
5. Pedoman atau dasar bertindak, misalnya surat keputusan, surat perintah, surat pengangkatan
6. lebih efisien dari komunikasi melalui telepon, bila jarak antara perusahaan dan langganan jauh sekali



# *CHAPTER 4*

## *WRITTEN COMMUNICATION*

### **C. KEUNTUNGAN DAN KERUGIAN KOMUNIKASI TERTULIS**

- Adapun keuntungan dari komunikasi tertulis adalah :
  1. Adanya dokumen tertulis
  2. Sebagai bukti penerimaan dan pengiriman
  3. Dapat menyampaikan ide yang rumit
  4. Memberikan analisa, evaluasi dan ringkasan
  5. menyebarkan informasi kepada khalayak ramai
  6. Dapat menegaskan, menafsirkan dan menjelaskan komunikasi lisan
  7. Membentuk dasar kontrak atau perjanjian

# *CHAPTER 4*

## *WRITTEN COMMUNICATION*

- Sedangkan kerugian dari komunikasi tertulis, yaitu :
  1. Memakan waktu lama untuk membuatnya
  2. Memakan biaya yang mahal
  3. Komunikasi tertulis cenderung lebih formal
  4. dapat menimbulkan masalah karena salah penafsiran
  5. Susah untuk mendapatkan umpan balik segera
  6. Bentuk dan isi surat tidak dapat di ubah bila telah dikirimkan
  7. Bila penulisan kurang baik maka akan membingungkan si pembaca

# CHAPTER 4

## WRITTEN COMMUNICATION

### D. PRINSIP-PRINSIP KOMUNIKASI TERTULIS

1. *Attention*, yaitu penulisan surat bisnis harus dapat menarik perhatian publik
  2. *Interest*, yaitu penulisan harus dapat menarik minat publik
  3. *Desire*, yaitu bahwa tulisan tersebut menimbulkan keinginan publik untuk membeli
  4. *Action*, yaitu bahwa akhirnya publik / mitra bisnis jadi membeli produk kita
- Dalam merumuskan suatu pesan terdapat beberapa masalah yang harus dipecahkan, yaitu :
    1. Apa yang akan kita katakan (*message content*)
    2. Bagaimana cara mengatakannya (*message structure*)
    3. Bagaimana mengatakannya secara simbolik (*message format*)

# *CHAPTER 4*

## *WRITTEN COMMUNICATION*

### **E. ANGKAH-LANGKAH PENULISAN**

1. Menetapkan yujuan
2. Menetapkan siapa pembaca / audiencenya
3. Menentukan idea apa yang akan disampaikan
4. Menggunakan fakta-fakta apa yang akurat
5. Menyusun ide-ide tersebut kedalam suatu susunan yang terencana
6. Memulai penulisan, mengecek kembali, dan memperbaiki

# CHAPTER 5

## PERSONAL COMMUNICATION

### A. MENGHADAPI RELASI

- Menghadapi relasi bisnis merupakan salah satu tugas yang memiliki banyak tantangan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menangani relasi yang datang dengan beraneka ragam persoalan. Biasanya perusahaan besar memiliki seorang resepsionis yang tugasnya adalah berhubungan langsung dengan langganan. Disinilah peran penting seorang resepsionis memberikan penghargaan terbaiknya kepada para relasi bisnis perusahaan dengan tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan citra (*image*) yang baik, dan biasanya para relasi menilai baik tidaknya suatu perusahaan dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh seorang resepsionis.

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

- Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang resepsionis yaitu :
  1. Bersikaplah sopan, ramah, perhatian, dan sikap siap menolong
  2. Mengetahui mengenai pekerjaannya
  3. Mengetahui dngan pasti siapa dan apa kebutuhan relasi tersebut
  4. Berpakaian yang rapi
  5. Memiliki pengetahuan dalam menangani relasi, dia harus tahu pasti dengan siapa relasi harus berhubungan, bila orang yang dituju sedang tidak ada
  6. Jangan meninggalkan tamu, walaupun anda sibuk. Kalau memang mendesak katakanlah dengan sopan dan mintalah maaf sebelumnya

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **B. MACAM-MACAM TIPE RELASI**

1. Relasi yang datang karena sudah ada janji
2. Relasi yang datang tanpa janji sebelumnya, tetapi anda mengenalnya dan anda tahu pasti bahwa bos anda mau menemuinya
3. Relasi yang asing sama sekali dan tidak ada janji sebelumnya

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **C.BEBERAPA TIPE PENGUNJUNG**

- 1.Pengunjung yang sering datang
- 2.Pengunjung yang tidak terlalu sering datang
- 3.Pengunjung yang sesekali saja datang



# CHAPTER 5

## PERSONAL COMMUNICATION

### D.MENANGANI TAMU / RELASI YANG TIDAK DIHARAPKAN

- Seorang resepsionis atau skertaris mungkin dapat intruksi bahwa atasan sedang tidak mau diganggu oleh Mr. X. Mungkin juga mendapat informasi umum, bahwa tidak di izinkan untuk menerima seorang wiraniaga (*personal selling*), sumbangan sosial, uang keamanan dll. Lalu bagaimana mengatasi hal ini ?

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

1. Jika anda berbohong dan mengatakan bos sedang tidak ada, maka hal ini akan menimbulkan keragua-raguan dan mungkin satu-dua jam lagi mereka akan datang lagi. Lebih baik berterus terang dan katakan bos lagi rapat atau ia sedang ada tamu sehingga bos tidak mau diganggu
2. Tanyakan apakah perlu di telpon kembali bila bos anda sudah tidak sibuk lagi ? biasanya bila si tamu tidak berhasil menemuinya, maka ia akan mengerti bahwa hal ini merupakan tanda bahwa bos tidak mau ditemui. Bagaimanapun anda harus memperlakukan tamu tersebut dengan sopan
3. Bila anda dikunjungi wiraniaga dan anda tahu bahwa bos pasti menilainya. Anda dapat menyarankan untuk meninggalkan kartu namanya bila sewaktu-waktu bos berminat dengan promosi tersebut, sehingga anda dengan mudah dapat menghubunginya / membuat suatu perjanjian
4. tanyakan identitasnya, sehingga bila sewaktu-waktu perlu bisa dihubungi dengan segera

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **E. MENGHADAPI KELUHAN RELASI**

- Biasanya para relasi mengeluhkan tentang produk yang rusak, pengiriman yang terlambat, penulisan nama yang salah, pelayanan yang tidak menyenangkan, dan lain-lain. Apa yang harus dilakukan :

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

1. Jangan panik, bersikaplah setenang mungkin
2. Jangan terbawa emosi, karena hal ini akan semakin menambah masalah
3. Tetap menjaga sikap familiar dan bersahabat
4. Yakinkan relasi bahwa anda siap menolong keluhannya

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **F. MEMBATALKAN JANJI DENGAN RELASI**

1. Bila telah ada janji dengan dua orang tamu atau lebih pada saat yang bersamaan maka untuk keadaan tersebut beberapa perjanjian harus dibatalkan sesuai dengan keinginan pimpinan
2. Pembatalan janji dilakukan lewat surat tertulis, telegram, faximili ataupun telepon
3. Bila keadaan darurat, misalnya bos tiba-tiba pergi mendadak sedangkan hari ini ada janji dengan relasi maka anda dituntut sesegera mungkin menghubungi relasi dan meminta maaf karena bos anda sedang tidak ada ditempat.
4. Cara anda meyakinkan sangat mempengaruhi kepercayaan langganan pada perusahaan anda.

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **G. MEMBUAT CATATAN**

1. Tamu yang datang dengan perjanjian tentu saja mempunyai hak untuk didahulukan. Karena itu penting sekali untuk membuat catatan, mengenai siapa yang memiliki janji pada hari itu
2. Jangan lupa mencocokkannya dengan kalender perjanjian bos anda, dan jangan lupa selalu memeriksa setiap kegiatan dalam kalender bos setiap hari
3. Sebaiknya anda memiliki buku catatan mengenai siapa saja tamu yang akan berkunjung, kemudian konfirmasi dengan bos anda
4. Periksa selalu catatan tersebut setiap ahir jam kantor, perjanjian mana saja yang telah dilakukan dan mana yang belum
5. Simpanlah buku catatan tersebut sehingga menjadi arsip, yang dapat menjadi bukti untuk pertemuan selanjutnya

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **H. PENJADWALAN KEMBALI**

1. Bila tiba-tiba bos anda tidak bisa ke kantor karena sakit, atau sedang pergi keluar negeri selama beberapa hari maka anda harus cepat menghubungi semua relasi yang telah membuat janji dengan bos dan buatlah penjadwalan janji ulang kapan bos anda bisa ditemui
2. Bila bos anda lupa dengan janji, maka anda harus menerangkan alasannya secara bijaksana, mintalah maaf dan buatlah perjanjian baru lagi

# *CHAPTER 5*

## *PERSONAL COMMUNICATION*

### **I. MACAM-MACAM TAMU**

1. Bila anda mendapatkan kunjungan seorang tamu yang cacat fisik, tuli atau bisu, maka anda dituntut untuk berbicara pelan, jelas dan perhatikan saat dia berbicara. Berikan kesempatan untuk membaca gerakan mulut anda atau menulis informasi yang dibutuhkannya
2. Bila kedatangan tamu dari daerah lain dan anda kesulitan berkomunikasi dengannya, mintalah bantuan seseorang yang mampu berbicara bahasa asing tersebut
3. Berbicaralah dengan pelan pada saat menjawab, apabila memungkinkan gunakanlah bahasa tangan (isyarat). Dengarkanlah dengan sabar apa yang relasi bicarakan



# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### A. SURAT NIAGA

- Surat niaga adalah surat yang digunakan oleh orang-orang atau badan usaha, dengan tujuan mencari keuntungan. Fungsi surat sebagai salah satu sarana perhubungan dapat mencerminkan mutu dan watak penulis, dan dalam dunia perusahaan dapat merupakan *trade mark* bagi nama perusahaan yang diwakilinya. Berarti maju mundurnya perusahaan tergantung pada penyelenggara surat tersebut

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### B. Pengertian Surat menurut para ahli

1. Surat adalah “satu sarana untuk menyampaikan pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu kepada pihak yang lain” (Bratawijaya, 1984:5)
2. Surat adalah karangan ringkas yang didalamnya diungkapkan gagasan atau pesan penulis yang ingin disampaikan kepada pembaca (Kus Hadi Yahya, 1990:1)
3. Surat adalah suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak yang lain (Caca Sudarsa dkk., 1991:3)

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### C. Fungsi Surat

- Fungsi utama surat (Finoza, 1991) adalah sebagai alat komunikasi tulis. Karena tertulis, surat dapat pula berfungsi sebagai:
  1. Tanda bukti tertulis
  2. Alat pengingat
  3. Pedoman untuk bertindak
  4. Keterangan keamanan
  5. Duta/wakil organisasi
  6. Dokumen histories dari suatu kegiatan

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### **D. Kriteria Surat yang Baik**

- Adapun cirri umum surat yang baik adalah:
  1. Menggunakan kertas surat yang tepat dari segi ukuran, jenis, dan warna sesuai dengan surat yang akan ditulis;
  2. Menggunakan bentuk surat yang standar;
  3. Menggunakan bahasa yang baku;
  4. Menggunakan gaya bahasa yang lugas;
  5. Menggunakan bahasa yang jelas;
  6. Menggunakan bahasa yang sopan dan hormat;
  7. Menyajikan fakta yang benar dan lengkap
  8. Tidak menggunakan singkatan, kecuali yang lazim dipakai di dalam surat menyurat;
  9. Tidak menggunakan kata-kata sulit dan istilah yang belum memasyarakat

## *CHAPTER 6*

# BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- Disamping kesembilan aspek teknis diatas, agar menjadi penulis surat yang baik, para koresponden harus memenuhi sejumlah persyaratan lagi yaitu
  1. Mengetahui prosedur surat menyurat secara umum;
  2. Menguasai pemakaian bahasa tulis dengan baik;
  3. Mengetahui seluk-beluk permasalahan yang akan ditulis;
  4. Mengetahui posisi hubungan antara pengirim dan penerima surat.

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### **E. Bagian-bagian Surat**

- Bentuk dan ukuran (format) surat berbeda satu sama lain disebabkan penempatan (peletakan) bagian-bagian surat itu (parts of letter). Bagian surat itu adalah sebagai berikut:
  1. Kepala atau Kop Surat (letterhead)
  2. Nomor Surat
  3. Tanggal (date line)
  4. Alamat (inside address)
  5. Salam pembuka (salutation)
  6. Hal (topic)
  7. Tubuh atau isi surat (body of letter)
  8. Salam penutup (complementary close)
  9. Tanda tangan (signature)
  10. Nama penanda tangan (the responsible for the letter)
  11. Inisial (initials)
  12. Lampiran (enclosure notation)
  13. Tembusan (carbon copies: cc)

# *CHAPTER 6*

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

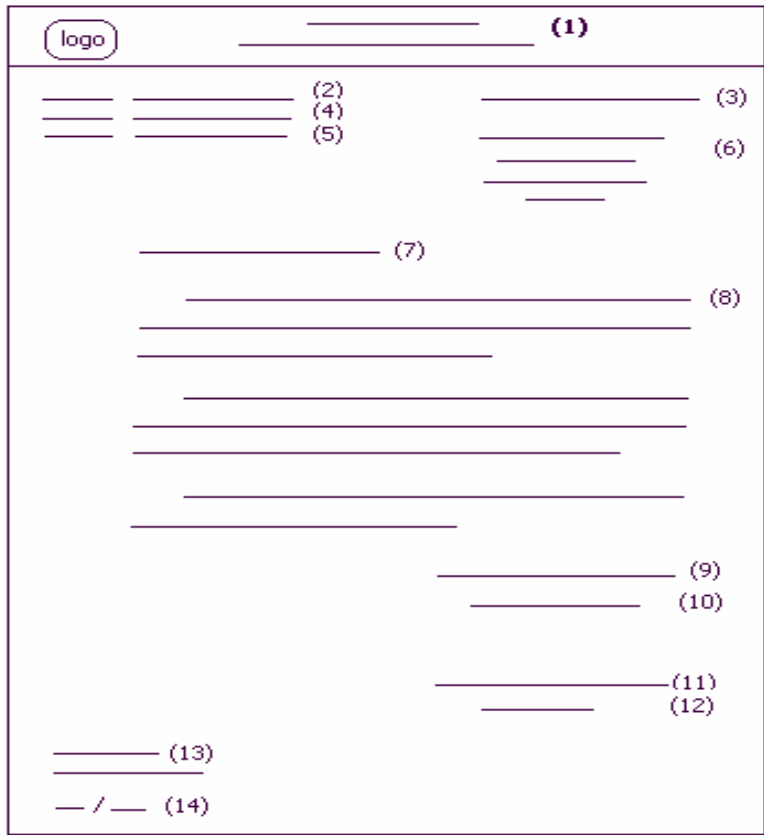
F. Adapun bentuk-bentuk surat niaga yaitu :

1. Surat resmi
  - a. Bentuk resmi Indonesia lama
  - b. Bentuk reesmi Indonesia baru
2. Surat bentuk lurus
  - a. Lurus
  - b. Lurus penuh
  - c. Setengah lurus
3. Surat bentuk bertekuk
  - a. Bertekuk
  - b. Paragraf menggantung

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

**Bentuk Resmi Indonesia Lama  
(Official Style)**



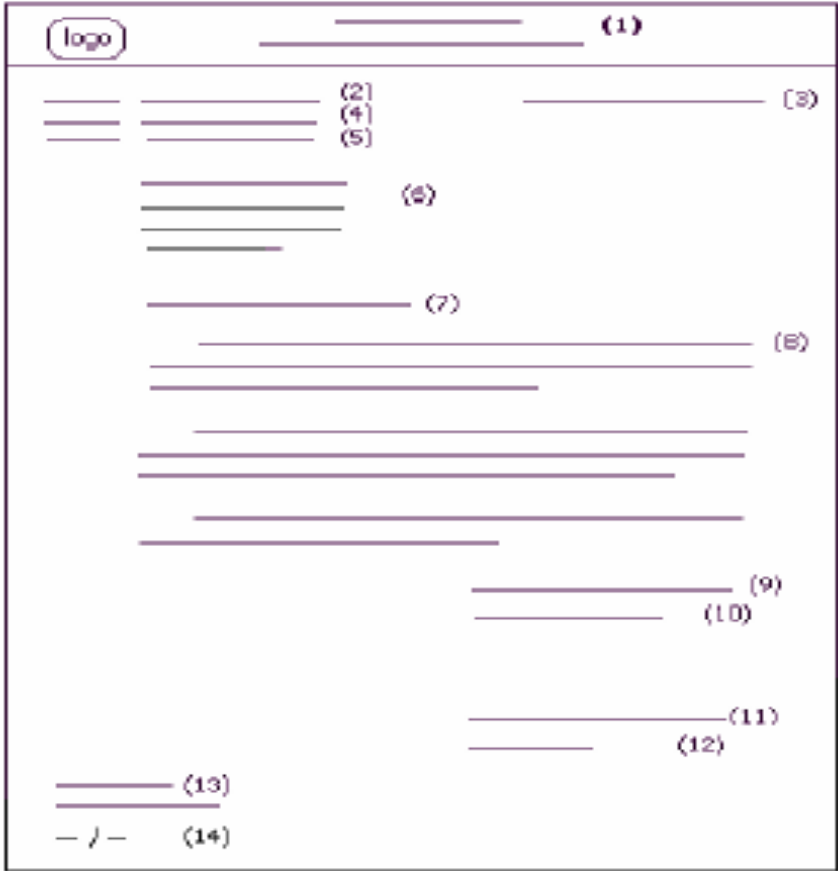
- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 perihal
- 6 alamat
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatanganan
- 12 jabatan
- 13 tembusan
- 14 inisial



# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

**Bentuk Resmi Indonesia Baru**  
**New Official Style**

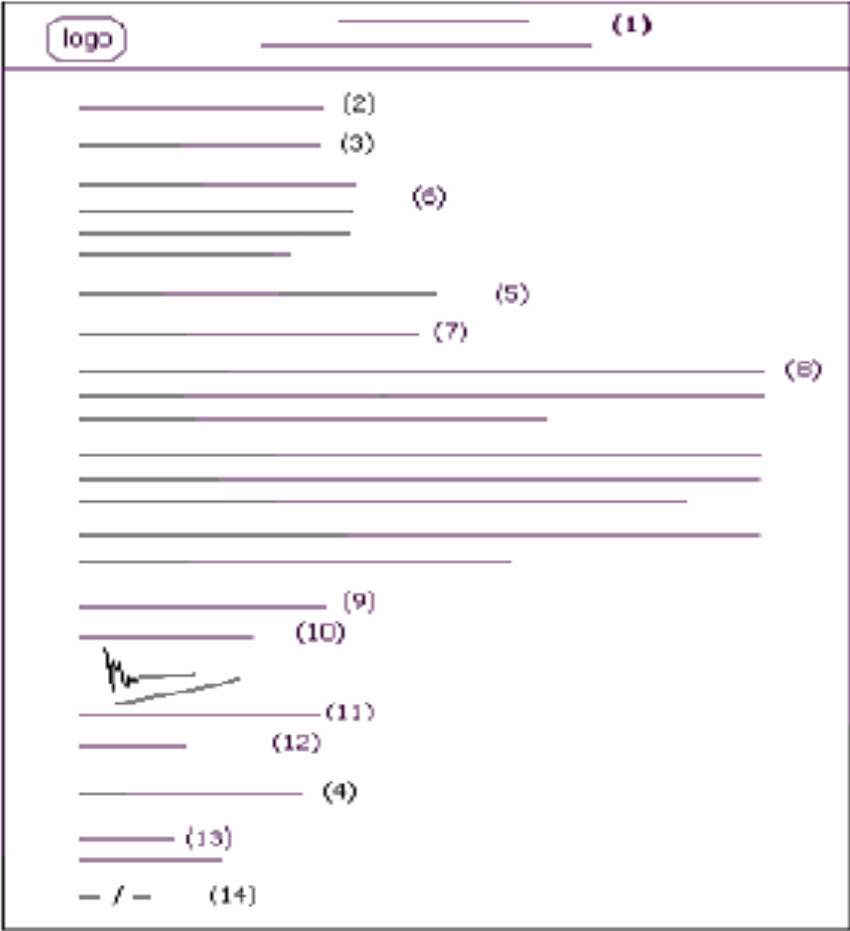


- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 perihal
- 6 alamat
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatanganan
- 12 jabatan
- 13 tembusan
- 14 inisial

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### Bentuk Lurus Penuh (Fully block Style)

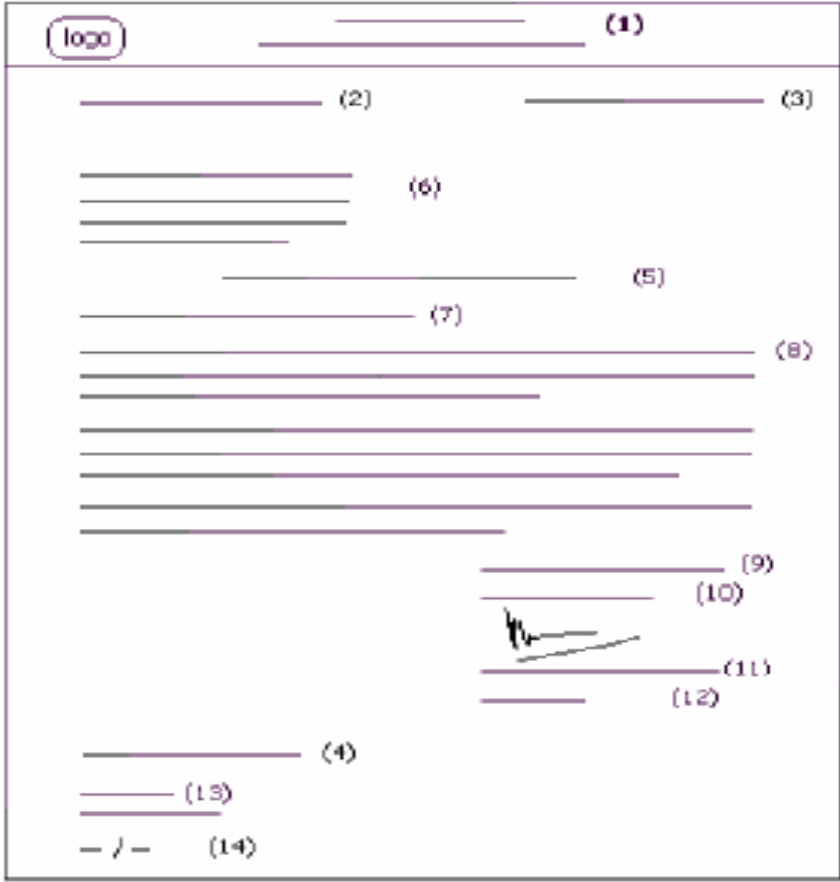


- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 pihak
- 6 salam
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatanganan
- 12 jabatan
- 13 embusan
- 14 inisial

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

**Bentuk Lurus  
(Block Style)**

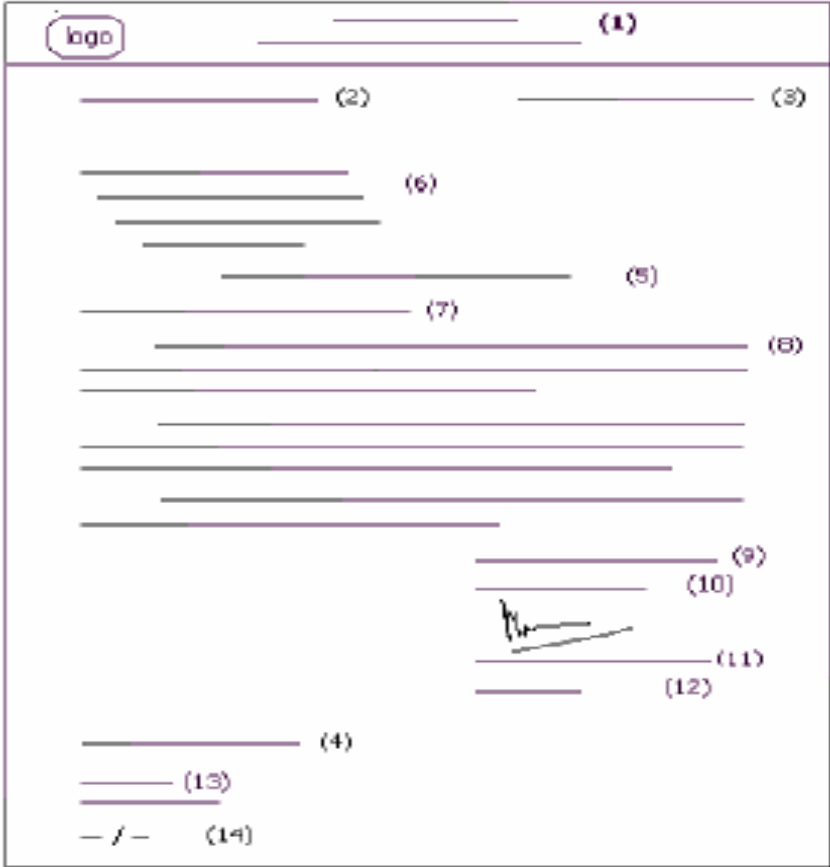


- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 perihal
- 6 alamat
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatangan
- 12 jabatan
- 13 tembusan
- 14 inisial

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

**Bentuk Bertakuk  
(Indented Style)**

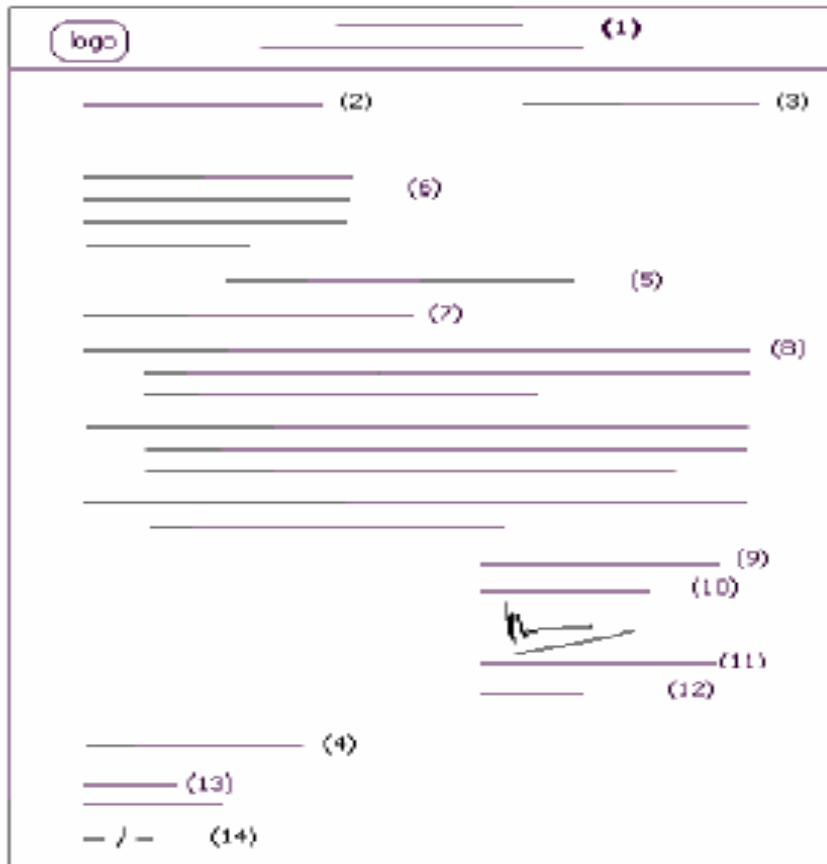


- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 perihal
- 6 alamat
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatanganan
- 12 jabatan
- 13 tembusan
- 14 inisial

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

**Bentuk Paragraf menggantung  
(Hanging Paragraph Style)**



- 1 kop
- 2 nomor
- 3 tanggal
- 4 lampiran
- 5 perihal
- 6 alamat
- 7 salam pembuka
- 8 isi
- 9 salam penutup
- 10 nama organisasi
- 11 penandatanganan
- 12 jabatan
- 13 tembusan
- 14 inisial

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **KOP SURAT**

Kop atau kepala surat berfungsi untuk menggambarkan eksistensi kantor/perusahaan, sekaligus sebagai sarana promosi bagi perusahaan. Karena itu hal-hal yang biasanya dicetak di kepala surat antara lain; nama organisasi, alamat kantor/perusahaan, nomor-nomor; telepon, fax, web site, kotak pos, kawat dll serta logo/lambang

- **Nomor Surat**

Nomor surat berfungsi untuk memudahkan pengaturan surat, terutama dalam hal pengarsipannya, juga untuk mengetahui jumlah surat yang sudah dikeluarkan serta sebagai bahan rujukan/acuan . Rangkaian nomor surat terdiri atas nomor urut, kode intern, bulan, dan tahun pembuatan surat. Angka bulan ditulis dengan huruf romawi menandakan bulan ke ... dari sistem penanggalan masehi.

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Tanggal**

Tanggal surat menunjukkan tanggal surat tersebut dibuat, didahului penulisan nama kota tempat surat dibuat dan diberi tanda koma dibelakang nama kota. Tetapi apabila nama kota telah tertera di kop surat, maka penulisan nama kota tidak diperlukan. Penulisan komponen tanggal sebaiknya lengkap, dan jangan disingkat-singkat.

- **Alamat**

Alamat yang dimaksud dalam hal ini adalah alamat dalam kertas surat. Kata **Kepada** tidak wajib dituliskan asalkan alamat tujuan ditempatkan pada posisi yang tepat. Sedangkan ungkapan **Yth.** hanya digunakan apabila surat ditujukan kepada seseorang (namanya) atau (jabatannya), sapaan-sapaan hormat seperti, Sdr., Ibu, Bapak, Tuan, dll.

- Nama jalan atau disingkat (jl./jln.) diikuti nomor jalan dengan angka romawi dan nomor rumah dengan angka arab. Contoh: Jl. Seroja III/13, diikuti pada baris berikutnya nama kota. Yth. Tuan Rudi Sepriadi

Jl. Seroja III/13  
Palembang

- **Catatan:**

Kode pos dan tingkatan wilayah sebaiknya dicantumkan pada halaman luar/sampul surat.

Yth. Tuan Rudi Sepriadi  
Jl. Seroja III/13  
8 Ilir – Palembang 13090  
Indonesia

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Salam pembuka**

Salam pembuka tidak merupakan keharusan, gunanya agar surat tidak terasa kaku, dan umumnya dipakai pada surat bisnis yang bersifat berita. Surat resmi jarang menggunakan salam pembuka.

- **Hal**

Sebagaimana lazimnya sebuah tulisan atau karangan selalu diberi judul, demikian hal atau perihal surat berfungsi sebagai judul surat yang memberikan petunjuk kepada pembaca tentang masalah pokok surat. Posisinya boleh dirangkai dengan nomor dan lampiran, atau dapat pula sebelum atau sesudah salam pembuka secara centring. Untuk model terakhir ini, notasi hal atau perihal, boleh tidak ditulis.



# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Tanda tangan**

Tanda tangan dapat didahului nama jabatan atau nama organisasi yang mengeluarkan surat. Memang ada sedikit perbedaan antara surat niaga dengan surat dinas pemerintah; surat niaga nama jabatan selalu dicantumkan dibawah nama penanda tangan sedangkan surat dinas pemerintah nama jabatan dicantumkan di atas tanda tangan.

- **Nama penanda tangan**

Ada perbedaan surat menyurat Indonesia dengan surat menyurat di Eropa atau Amerika. Jika di Eropa dan Amerika membenarkan dan melazimkan terjadi “yang menandatangani surat bukan orang yang namanya tercantum sebagai penanggung jawab surat”. Hal demikian tidak dibenarkan di Indonesia sekalipun menggunakan wewenang atas nama (a.n), atau untuk beliau (u.b).

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Inisial**

Inisial adalah singkatan nama pengonsep dan pengetik surat dan lazim digunakan di dalam surat niaga, gunanya untuk mengetahui siapa konsepter dan pengetik surat tersebut.

- **Lampiran**

Lampiran adalah sesuatu yang melengkapi sebuah surat. Tetapi terkadang lampiran atau sesuatu yang melengkapi surat itu lebih penting dari surat itu sendiri misalnya dokumen dll. Penempatan lampiran untuk surat resmi umumnya di kiri atas diantara nomor dan prihal, sedangkan pada surat bisnis ditempatkan di sebelah kiri di bawah tanda tangan.

- **Tembusan**

Sebuah surat mempunyai tembusan/tindakan bila kopi surat dikirimkan kepada pihak ketiga yang ada sangkut pautnya atau keterkaitan dengan surat yang dikeluarkan. Bila obyek tembusan hanya satu, dituliskan sebaris atau sejajar dengan notasinya, dan bila lebih dari satu, dituliskan berderet ke bawah dengan memberi nomor urut atau huruf alphabet.

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Isi dan Alinea Surat**

Isi surat merupakan bagian terpenting dari surat, karena memuat informasi inti yang hendak disampaikan kepada pembaca. Secara ideal isi surat terdiri atas tiga alinea, yakni alinea pembuka, alinea transisi atau isi, dan alinea penutup, masing-masing mempunyai fungsi tertentu dalam mendukung penyampaian berita.

- **Alinea Pembuka**

Berfungsi sebagai pengantar bagi pembaca untuk segera mengetahui masalah pokok surat. Alinea pembuka merupakan isi surat yang paling awal dibaca, oleh karena itu harus mampu memotivasi pembaca untuk bergairah membaca seluruh isi surat. Bentuk-bentuk ungkapan yang umumnya digunakan dalam alinea pembuka antara lain:

1. Kami beritahukan bahwa ..... (pemberitahuan)
  2. Dengan ini kami menanyakan ..... (bertanya)
  3. Kami mohon bantuan Saudara untuk ..... (memohon bantuan)
  4. Perkenankanlah kami melaporkan ..... (melaporkan)
  5. Bersama ini kami kirimkan ..... (mengirim sesuatu)
  6. Membalas surat Saudara Nomor ..... (membalas)
  7. Sehubungan dengan surat Saudara Nomor ..... (membalas)
- Sebagai lanjutan dari awal alinea pembuka dapat dipakai beberapa pilihan anak kalimat yang sesuai dengan kasus dan konteks permasalahan. Anak kalimat itu kerap diawali dengan *frase dengan ini* atau *frase bersama ini*. Dalam kenyataan kedua frase ini sering tidak tepat dalam pemakaiannya, karena dianggap mempunyai arti yang sama, padahal arti keduanya sangat berbeda. *Dengan ini* mengandung pengertian:
    1. Dengan perantaraan surat ini
    2. Melalui surat ini
    3. Dengan cara berkirim surat ini
    4. *Bersama ini* mengandung pengertian:
      5. Bersama-sama dengan surat ini
      6. Beserta surat ini
      7. Mengiringi surat ini

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Alinea Transisi atau Alinea Isi**

Alinea transisi atau alinea isi berfungsi menguraikan, menjelaskan dan menerangkan lebih lanjut apa yang disebutkan dalam alinea pembuka. Alinea transisi adalah seluruh alinea yang terdapat diantara alinea pembuka dan alinea penutup yang berfungsi menguraikan isi, keterangan, penjelasan, masalah pokok surat sudah disebutkan dalam alinea pembuka.

- **Alinea Penutup**

Alinea penutup berfungsi untuk menandakan uraian masalah pokok surat sudah selesai. Alinea ini tidak lagi berisi keterangan atau rincian, melainkan lebih merupakan kesimpulan. Pada bagian ini penulis surat dapat menegaskan sesuatu, mengemukakan harapan atau imbauan, dan mengucapkan terima kasih, bila perlu. Beberapa contoh isi alinea penutup sebagai berikut:

- a. Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.
- b. Demikian agar Saudara maklum, dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.
- c. Harapan kami semoga kerja sama yang telah kita bina dapat ditingkatkan terus.
- d. Kami harap hal ini mendapat perhatian Saudara sepenuhnya, dan tak lupa kami ucapkan terima kasih
- e. Demikian agar instruksi ini dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

# CHAPTER 6

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Membangun Alinea Surat**

Membangun alinea surat yang ideal terdiri dari tiga alinea, tidaklah sulit, jika kita telah mengetahui fungsi dari masing-masing alinea. Tetapi apabila maksud atau ide yang hendak disampaikan dalam surat lebih dari satu maksud, maka dalam menyampaikan maksud atau ide tersebut dalam beberapa alinea menjadi suatu yang sulit. Hal ini perlu keahlian dan pengetahuan yang lebih mendalam.

- Alinea transisi dapat dibangun dengan 3 cara yaitu dengan cara repetisi, dengan bantuan frase transisi, dan dengan bantuan partikel, terutama kata sambung.
  1. **Dengan Cara Repetisi** dimaksudkan adalah pengulangan sebagian unsure alinea sebelumnya untuk memulai alinea baru.
  2. **Dengan Bantuan Frase Transisi** dimaksudkan adalah frase penghubung yang berfungsi mempererat hubungan antar alinea. Contoh frase transisi antara lain, ..Oleh sebab itu, ... Sehubungan dengan itu, ... Akan tetapi, ... Walaupun demikian, ... dst.
  3. **Dengan Bantuan Kata Penghubung** seperti *meskipun, berhubung, tetapi, namun, sebaliknya, kemudian, selanjutnya*, dan *jadi*, dapat dipakai untuk memulai alinea transisi, asal disesuaikan dengan fungsi masing-masing kata tersebut.

# *CHAPTER 6*

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

- **Tubuh atau isi surat**

Informasi secara detail diungkapkan dalam tubuh atau isi surat. Dari pertimbangan komposisi, isi surat paling ideal terdiri atas tiga alinea yaitu alinea pembuka, alinea isi dan alinea penutup. Kendati demikian tidak tertutup kemungkinan hanya terdiri atas dua bahkan satu alinea atau lebih dari tiga alinea.

- **Salam penutup**

Seperti halnya salam pembuka, pemakaian salam penutup di dalam surat sifatnya tidak wajib. Salam penutup dipakai dalam surat berita gunanya untuk menunjukkan rasa hormat atau sikap akrab pengirim terhadap penerima surat.

# *CHAPTER 6*

## BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA

### **B. JENIS-JENIS SURAT NIAGA**

1. Surat permintaan
2. Surat penawaran
3. Surat pemesanan atau pembelian
4. Surat pengantar pengiriman barang
5. Surat keluhan / pengaduan
6. Surat tuntutan / klaim

# *CHAPTER 6*

## **BENTUK DAN JENIS SURAT NIAGA**

### **C. BAHASA SURAT**

1. Bahasa yang jelas adalah bahasa yang tidak memberi peluang untuk ditafsir secara berbeda
2. Bahasa yang lugas adalah bahasa yang sederhana, langsung pada permasalahan. Kalimat lugas diwujudkan dengan pemakaian bahasa yang padat dan hemat namun tetap mengandung makna yang lengkap dan jelas
3. Bahasa umum adalah bahasa resmi yang memasyarakat, bahasa baku yang dipakai di depan umum, bahasa yang dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat



# *CHAPTER 7*

## *MEETING (RAPAT)*

### **A. *MEETING (RAPAT)***

- Menurut hukum rapat berarti berkumpulnya sekurang-kurangnya dua atau lebih orang untuk memutuskan suatu tujuan (Sharp V. Dawes, 1976), adapun tujuan dari rapat biasanya untuk memberikan informasi, memperoleh informasi, menghimpun pengetahuan serta pengalaman untuk memecahkan masalah, mengembangkan kerjasama dan mempengaruhi sikap, mengutarakan keluhan dan mengambil suatu keputusan di dalam batas-batas kewenangannya.

# CHAPTER 7

## MEETING (RAPAT)

- Adapun keuntungan dari diadakannya rapat adalah :
  1. Para anggota mendapat kesempatan untuk menggunakan waktu mereka untuk menentukan sikap atau mengajukan kepentingan mereka
  2. Lebih banyak pengetahuan dan pengalaman dapat dihimpun secara bersama serta lebih banyak informasi tersedia daripada apa yang dapat dikumpulkan seorang dari dengan jumlah waktu yang sama
  3. Diskusi sering menguntungkan karena gagasan dikembangkan atau pemecahan baru diusulkan melalui wadah rapat itu sendiri
  4. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan jika orang merasa bahwa ia memberikan sumbangan berguna untuk organisasinya
  5. Pihak manajemen, tetap memperoleh informasi tentang keluhan dan tanggapan para karyawannya dan dengan demikian dapat dicegah penyebab kerusakan yang mungkin timbul
  6. Arus komunikasi ke bawah maupun keatas diperbaiki, dan komunikasi horizontal dapat dibantu dengan ditetapkannya pelaksanaan rapat secara teratur antara manjer seperingkat

# *CHAPTER 7*

## *MEETING (RAPAT)*

### **B. JENIS *MEETING***

- Pada dasarnya terdapat dua jenis rapat, yaitu rapat formal dan informal. Rapat formal biasanya hanya berupa panggilan secara langsung kepada orang yang bersangkutan. Dilakukan untuk mendiskusikan sesuatu hal yang terjadi secara tiba-tiba, dalam rapat ini biasanya tidak ada catatan mengenai hal yang telah dibahas. Sedangkan rapat informal diselenggarakan melalui pemberitahuan resmi, pemberitahuan ini biasanya disertai dengan agenda.

# *CHAPTER 7*

## *MEETING (RAPAT)*

### **C. MENGAPA RAPAT DIPERLUKAN**

- Biasanya pelaku bisnis menggunakan media rapat untuk memecahkan masalahnya, media penyambung informasi kepada para karyawan, membuat karyawan ikut berpartisipasi pada masalah-masalah yang ada pada perusahaan, dan sebagai suatu koordinasi bagi perusahaan dengan karyawannya.

# *CHAPTER 7*

## *MEETING (RAPAT)*

### **D.PRINSIP-PRINSIP DALAM MENYIAPKAN SUATU *MEETING***

- Sebelum rapat diselenggarakan terlebih dahulu kita harus mengetahui beberapa prinsip dasar dalam menyiapkan rapat biar bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu prinsip *Why, What, Who, Where, When and How*.

# CHAPTER 7

## MEETING (RAPAT)

- *Why*, berarti mengapa rapat ini perlu diadakan, hal ini untuk menentukan *urgensi* rapat tersebut. *What*, berarti masalah apa saja yang akan dibahas, ini perlu dalam kaitan penyiapan agenda nantinya. *Who*, berarti siapa saja yang akan diundang / hadir dalam rapat, biar orang yang rapat sesuai dengan bidang masalah yang akan dibahas nantinya. *Where*, berarti dimana sebaiknya rapat ini diadakan, karena kita perlu menyesuaikan tempat rapat sesuai dengan kebutuhan. *When*, berarti kapan rapat ini akan diadakan, ini menyangkut waktu yang paling tepat bagi anggota untuk menyetujui penyelenggaraan rapat. *How*, berarti bagaimana rapat akan diselenggarakan, apakah hanya sekali saja, berkala, dan bagaimana cara menyelenggarakannya, apakah memerlukan peralatan tambahan seperti ifocus, OHP, video dll.

# CHAPTER 7

## MEETING (RAPAT)

### E. APA YANG HARUS DILAKUKAN OLEH PIMPINAN RAPAT

- Biasanya yang harus dilakukan oleh seorang *chairman*, adalah :
  1. Menerangkan ide
  2. Membuat peserta setuju menyokong apa yang dikatakan oleh *chairman*
  3. Membuat peserta menyatakan idenya
  4. Menerima ide
  5. Menghentikan peserta yang terlalu banyak bicara
  6. Membuat peserta yang pendiam menjadi aktif

# *CHAPTER 7*

## *MEETING (RAPAT)*

- F. Lalu apasaja yang seharusnya tidak dilakukan dalam memimpin suatu rapat ;
1. Jangan menggunakan kekuasaan, kedudukan anda untuk memaksakan suatu persetujuan
  2. Jangan terlalu banyak bicara
  3. Jangan menjalankan rapat terlalu cepat, pindahkan ketopik berikutnya, sesudah mereka puas dengan topik sebelumnya
  4. Jangan melewati waktu istirahat
  5. Jangan sampai hilang kesabaran / emosional
  6. Jangan membuang waktu untuk hal-hal diluar agenda pembahasan
  7. Jangan terlambat memulai rapat



# CHAPTER 8

## PIDATO

### A. METODE PIDATO

- Ada empat macam metode pidato yang dapat digunakan, yaitu :
  1. Pertama metode *making an impromptu* / pidato langsung, artinya pembicaraan pidato tanpa persiapan, pembicaraan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemahirannya. Metode ini digunakan untuk kebutuhan sesaat, dalam kesempatan tertentu dan sifatnya daruratM
  2. Metode *memorizing the speech* / menghafal, metode ini pembicara merencanakan, menulis kemudian menghafalkannya. Pidato dengan cara ini biasanya kurang menarik, terburu-buru dan kaku
  3. Metode *reading the speech* / membaca teks pidato, metode ini pembicara membacakan naskah yang sudah ditulis, metode ini kaku dan monoton, tapi ditinjau dari dokumentasi metode ini dianggap baik
  4. Metode *presenting the speech extemporany* / presentasi, metode ini pembicara mengucapkan kata-kata dengan penuh variasi, dengan bebas menatap pendengarnya, pidato direncanakan dengan cermat dan disertai outline yang mendetail. Pembicara bebas mengembangkan pidato dan bebas memilih kata-katanya sendiri, sedangkan outline digunakan untuk mengingat urutan idenya saja.

# *CHAPTER 8*

## PIDATO

### **B. PETUNJUK DALAM PERSIAPAN PIDATO**

1. Meneliti masalah, dengan cara : menentukan maksud pidato, menganalisa pendengar, memilih dan menyederhanakan tema
2. Menyusun pidato, dengan cara : mengumpulkan bahan, membuat catatan, menguraikan secara terperinci
3. Latihan berbicara, dengan melatih suara sebaik mungkin
4. Hindari perasaan gugup
5. Berusaha agar pendengar terlibat dalam pidato yang kita sampaikan dengan cara : menyampaikan tema disertai data-data statistik, menyampaikan tema dengan cara mengutip data dari sumber lain seperti tulisan, teori, analisis dari orang-orang yang terkenal
6. Membuat kesimpulan

# CHAPTER 8

## PIDATO

### C. TEKNIK PIDATO

1. Berpidato dengan menggunakan alat bantu yang sudah direncanakan (papan tulis, gambar dsb)
2. Tidak menggunakan papan tulis dengan tulisan yang bertumpuk
3. Tidak berdiri menghalangi media yang digunakan (seperti layar monitor, papan tulis dll)
4. Penguasaan materi
5. Penguasaan bahasa yang baik seperti : ucapan yang jelas dan benar, pilihan kata yang tepat, penggunaan kalimat yang baku, penggunaan istilah yng tepat, menggunakan gaya bahasa dan ungkapan yang menarik
6. Penggunaan suara yang baik
7. Penampilan yang sopan

# CHAPTER 9

## INTERVIEW

### A. ARTI PENTING *INTERVIEW*

- Kenapa *interview* (wawancara) begitu penting bagi *public* dan kalangan bisnis ? Karena wawancara merupakan salah satu cara yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam menyaring jumlah pelamar yang ada, ada kemungkinan calon karyawan di wawancarai lebih dari satu kali. Hal ini sangat bergantung dari jumlah pelamar yang akan diseleksi.

# CHAPTER 9

## INTERVIEW

- Lalu apa saja yang akan dinilai dalam *interview* ? biasanya *personality aspects* (aspek kepribadian), *skill aspects* (aspek keterampilan) dan *intelegensi aspects* (kecerdasan) yang akan dinilai oleh si *interviewer* (pewawancara). Adapun aspek kepribadian meliputi : penampilan anda secara fisik, gerak-gerik dan sopan santun, intonasi suara, rasa percaya diri anda, inisiatif anda, kebijaksanaan, daya tanggap dan kerjasama anda, ekspresi wajah, kemampuan berkomunikasi (baik secara lisan maupun tertulis), sikap anda terhadap pekerjaan yang dituju, dan selera humor.
- Dengan memperhatikan berbagai karakter tadi maka si pewawancara akan dapat memprediksi apakah anda termasuk salah satu calon yang dipilih untuk memasuki posisi dalam dunia bisnis perusahaan.

# CHAPTER 9

## INTERVIEW

- **B. JENIS INTERVIEW**

- Paling tidak ada dua jenis tipe wawancara, yaitu : wawancara pendahuluan dan wawancara lanjutan. Wawancara pendahuluan (*preminary interview*) biasanya dilakukan untuk mengoreksi surat lamaran dan ikhtisar resume yang telah dibuat oleh anda, hal ini untuk memastikan bahwa pleamar secara administrasi telah mengisi semua persyaratan yang diajukan oleh preusan, termasuk kualifikasi / posisi jabatan yang di inginkan. Sedangkan wawancara lanjutan atau wawancara seleksi (*selection interview*) biasanya anda akan diwawancarai oleh statu tim khusus yang itunjuk oleh preusan. Pada tahap ini si pleamar akan ditanyai berbagai hal secara lebih mendetil mengenai kualifikasi, pengalaman verja, pelatihan yang pernah diperoleh, pendidikan yang pernah dilalui, pengalaman verja, gaji yang ingin diperoleh, motivasi verja dll, tergantung dari kebutuhan preusan itu sendiri.

# *CHAPTER 9*

## *INTERVIEW*

### **C. PERSIAPAN *INTERVIEW***

- Berikut ini berbagai hal yang perlu diperhatikan pada saat anda melakukan wawancara, yaitu : datang tepat pada waktunya, bersikaplah yakin, siapkan sertifikat atau ijazah yang diperlukan atau dokumen lain yang dibutuhkan, berpakaian yang rapi dan sopan, bersikap tenang, ketuk pintu sebelum anda masuk kecuali bila ada panitia yang mengantar/ mendampingi anda, murah senyum, tunggu sampai anda dipersilahkan duduk atau minta izan dahulu bila anda ingin duduk, ingat nama pewawancara anda, tataplah dan perhatikanlah si pewawancara bila ia berbicara, tunjukkan kemampuan diri anda, Namur jangan berlebihan, perhatikan pertanyaan yang diajukan, bicaralah dengan jelas, atur nada suara anda, tunjukkan minat dan kesungguhan anda, bersikaplah Jujur.

# *CHAPTER 9*

## *INTERVIEW*

- Selain hal diatas anda juga perlu menghindari perilaku berikut ini, yaitu : jangan datang terlambat, jangan kelihatan kesal karena anda menunggu lama. Jangan wawancara tanpa persiapan sebelumnya. Jangan berpenampilan berlebihan. Jangan mengajak keluarga saat wawancara. Jangan duduk, bicara, ataupun mengeluarkan dokumen bila tidak diminta. Jangan merokok, bertopang dagu, melipat tangan, membual, saat anda sedang wawancara. Jangan mengkritik diri sendiri. Jangan menjelekkkan mantan atasan anda. Jangan memberikan pendapat bila tidak diminta. Jangan bersikap emosional dan Jangan bengong ketika anda ditanya.



# CHAPTER 9

## INTERVIEW

### D. MENGENALI PERUSAHAAN

- Ketika surat lamaran pekerjaan anda diterima oleh suatu perusahaan, apa yang seharusnya dilakukan ? yaitu anda perlu mengenali perusahaan tersebut dengan cara mencari informasi sebanyak-banyaknya baik dari publikasi resmi perusahaan baik dalam bentuk jurnal, majalah, buletin, brosur dll.
- Persiapkan diri anda dalam menjawab pertanyaan dari si *interviewer*. Biasanya pertanyaan yang diajukan adalah mengenai : Posisi pekerjaan yang di inginkan, pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti, latar belakang keluarga, kepribadian, penilaian pribadi anda mengenai perusahaan dan *stakeholdernya*, tujuan karir anda, hobi, dan persepsi anda tentang masyarakat terhadap perusahaan. Bila anda telah melakukan wawancara maka jangan lupa anda harus mengucapkan terima kasih kepada si *interviewer*, bila perlu tulislah surat ucapan terima kasih anda walaupun anda merasa kecil kemungkinan untuk diterima di perusahaan tersebut.

# *CHAPTER 10*

## PRESENTASI BISNIS

### A. TUJUAN PRESENTASI BISNIS

- Biasanya presentasi bisnis memiliki empat tujuan pokok, yaitu :
  1. Menginformasikan pesan-pesan bisnis kepada audiens
  2. Menghibur audiens
  3. Menyentuh emosi audiens
  4. Memotivasi audiens untuk melakukan sesuatu

# *CHAPTER 10*

## **PRESENTASI BISNIS**

### **B. PERSIAPAN DASAR PRESENTASI**

1. Anda harus menguasai materi yang akan disampaikan
2. Anda harus menguasai alat Bantu presentasi yang akan di gunakan
3. Analisis siapa audiens anda
4. Analisis berbagai lingkungan lokasi atau tempat untuk presentasi

# *CHAPTER 10*

## PRESENTASI BISNIS

### **C. ALAT BANTU PRESENTASI**

#### 1. Papan tulis hitam atau putih

- Keunggulan dari alat bantu ini adalah lebih fleksibel dalam penggunaannya, mudah dalam melakukan koreksi bila ada kesalahan, dan dapat merangkum pendapat peserta maupun pembicara pada saat yang sama. Sedangkan kelemahannya adalah tulisan tangan sering kali sulit di baca, pembicara membelakangi peserta saat menulis (kecenderungan berbicara sambil menulis), pembicara tidak dapat menulis dan berbicara pada saat yang sama, persediaan papan tulis yang sangat terbatas, spidol yang sangat mengganggu dan sering mengering sehingga pemanfaatannya tidak optimal, tidak efektif untuk peserta yang jumlahnya banyak

# *CHAPTER 10*

## PRESENTASI BISNIS

### 2. Papan tulis elektronik

- Papan tulis elektronik memiliki motor elektrik untuk menggulung layar sehingga muncul bagian bersih, dan memiliki printer tersendiri yang dapat mencetak langsung tulisan yang di buat di papan tulis

### 3. Flip Charts

- Adalah sebuah papan yang dilengkapi dengan lembaran kertas ber ukuran besar, apabila lembar kertas pertama telah penuh maka pembicara dapat membuka lembar kertas berikutnya yang masih kosong dengan cara menyibaknya ataupun merobeknya

# *CHAPTER 10*

## PRESENTASI BISNIS

4. Transparansi Overhead Projector
  - Adalah sebuah media yang memantulkan tulisan yang telah dibuat terlebih dahulu dengan menggunakan plastik transparan, sehingga bila materi ingin diganti si presentator tinggal menggantikan plastik tulisan pertama dengan yang kedua
5. Infocus
  - Yaitu suatu alat presentasi yang dihubungkan dengan komputer sehingga lebih praktis dan ukurannya yang relatif kecil dapat memungkinkan untuk bisa dibawa
6. Video cassette record / vcd / dvd player
  - Yaitu suatu alat yang dapat memutar suatu rekaman program pelatihan atau kegiatan lainnya yang berhubungan dengan presentasi yang disampaikan

# *CHAPTER 10*

## **PRESENTASI BISNIS**

### **D. ANALISIS AUDIENS**

- Didalam menganalisis audiens seorang presentator harus mampu menjawab enam pertanyaan mendasar, yaitu ; siapa audiens anda, apa yang di inginkan oleh audiens anda, dimana anda akan melakukan presentasi, kapan anda melakukan presentasi, mengapa anda harus melakukan presentasi dan bagai mana melakukan presentasi yang baik

# *CHAPTER 10*

## PRESENTASI BISNIS

### **E. MELATIH PRESENTASI BISNIS**

- Agar presentasi yang disajikan tepat sasaran, perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini, yaitu :
  1. identifikasikanlah audiens anda
  2. Buatlah pokok pikiran / garis besar materi presentasi anda
  3. Tulis teks presentasi secara lengkap
  4. Buatlah rangkuman teks presentasi anda
  5. Tulislah ke dalam kertas yang bisa anda bawa waktu presentasi



# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **A. PENGERTIAN NEGOSIASI**

- Dalam kamus besar Bahasa Indonesia negosiasi diartikan sebagai suatu proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok organisasi) dengan kelompok organisasi. Akan tetapi ada juga yang mendefinisikan negosiasi sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.
- Biasanya negosiasi dilakukan apabila ada konflik antara perusahaan dengan pelaku bisnis lainnya. Konflik adalah ketidaksepakatan yang dapat disebabkan oleh alokasi sumberdaya yang langka atau pertentangan yang menyangkut sasaran, nilai dan sebagainya, dapat terjadi pada tingkat antar pribadi atau organisasi.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **B. PENGERTIAN KONFLIK**

- Konflik: adalah ketidak sepakatan yang dapat disebabkan oleh alokasi sumberdaya yang langka atau pertentangan yang menyangkut sasaran, nilai dan sebagainya, dapat terjadi pada tingkat antar pribadi atau organisasi.
- **BERBAGAI SITUASI KONFLIK**
  1. ada konflik kepentingan antara kedua belah pihak atau lebih, artinya apa yang diinginkan oleh satu pihak selalu merupakan apa yang dikehendaki oleh pihak lain
  2. Mungkin karena tidak adanya peraturan yang pasti atau mantap atau prosedur untuk menyelesaikan konflik, atau pihak-pihak tersebut memilih untuk bertindak diluar peraturan atau prosedur untuk menemukan sendiri terhadap konflik.
  3. Semua pihak sekurang-kurangnya pada suatu saat, lebih suka mencari persetujuan dari pada pertentangan secara terbuka, menyerah pada salah satu pihak, memutuskan hubungan secara permanen atau membawa perselisihan mereka kepada pemegang wewenang yang lebih tinggi untuk mendapatkan pemecahannya.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **C. FAKTOR-FAKTOR PENTING DALAM BERNEGOSIASI**

- a. Apakah pihak-pihak yang terlibat kepentingan mereka saling tergantung
- b. Sejauh mana kepercayaan atau kecurigaan diantara pihak yang bersangkutan
- c. Kemampuan setiap pihak untuk berkomunikasi dengan jelas dan membujuk atau memaksa pihak lain menerima pandangan mereka.
- d. Kepribadian dan keganjilan orang yang benar-benar terlibat.
- e. Sasaran dan kepentingan pihak-pihak yang terlibat.
- f. Sasaran dari kebanyakan negosiasi adalah mencapai suatu persetujuan, oleh karena itu dua hal penting dan diperlukan dalam bernegosiasi adalah  
:
  1. Komunikasi harus jelas, dan
  2. Komunikasi yang persuasif

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **D. CATATAN PENTING DALAM MELAKUKAN NEGOSIASI**

1. Jangan menegosiasikan hal-hal yang tidak dapat dinegosiasikan
2. Pelanggaran prosedur perusahaan/organisasi yang penting
3. Ketetapan perusahaan yang sudah jelas
4. Situasi-situasi dimana persetujuan dua pihak mengabaikan kepentingan-kepentingan yang sah dari pihak ketiga.
5. Negosiasi dilakukan untuk mencari alternatif yang terbaik bagi kedua belah pihak.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **E. PEDOMAN DALAM BERNEGOSIASI**

1. Mempunyai tujuan yang sudah ditentukan dan jelas mengenai setiap hal yang akan disetujui melalui tawar menawar dan memahami konteks tujuan tadi ditetapkan.
2. Jangan tergesa-gesa.
3. Kalau ragu-ragu adakan pertemuan tertutup dengan anggota sendiri.
4. Buat persiapan yang baik dengan data pendukung yang kuat untuk tujuan yang telah ditentukan.
5. Pertahankan fleksibilitas dalam posisi anda
6. Cari motifator yang diinginkan oleh pihak lain.
7. Jangan sampai macet. Bila tidak ada kemajuan mengenai hal-hal tertentu, lanjutkan dengan hal yang lain, dan kembali ke hal yang tadi kemudian bangun momentum untuk mencapai persetujuan.
8. Hargai pentingnya penyelamatan-penyelamatan muka pihak lain.
9. Jadilah pendengar yang baik
10. Ciptakan reputasi menjadi orang yang adil tapi tegas.
11. Kendalikan emosi anda.
12. Pastikan ketika anda melanjutkan setiap langkah tawar menawar bahwa anda mengetahui hubungannya dengan semua langkah yang lain.
13. Bandingkan setiap langkah terhadap tujuan anda.
14. Perhatikan baik-baik penggunaan kata dari setiap bagian yang dinegosiasikan.
15. Ingat, bahwa negosiasi secara wajar merupakan proses kompromi.
16. Belajar untuk memahami orang mungkin akan ada gunanya selama proses negosiasi.
17. Pertimbangkan dampak negosiasi saat ini pada masa depan.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **F. PERSIAPAN UNTUK BERNEGOSIASI HARUS MEMPERHATIKAN :**

1. Orang yang terlibat, kita harus mengetahui dengan siapa kita bernegosiasi apakah perorangan atau berkelompok, apakah juga mereka termasuk orang yang dapat mengambil keputusan.
2. Sasaran untuk bernegosiasi kita harus tahu apa yang menjadi sasaran pokok, dalam hal ini kita harus mengetahui pertemuan/kontak sebenarnya.
3. Sikap, dalam bernegosiasi sikap dan tingkah laku harus dijaga agar tetap harmonis.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **G. PELAKSANAAN NEGOSIASI**

- Dalam bernegosiasi hendaknya kedua belah pihak jangan sampai mau mengungguli pihak, lihatlah iklim atau situasi yang berkembang saat negosiasi berlangsung dan kita harus mampu menyesuaikan diri

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **H. TAHAPAN-TAHAPAN DALAM BERNEGOSIASI**

- Pada dasarnya negosiasi itu harus dilakukan melalui beberapa tahapan-tahapan, antara lain yaitu :
  1. Tahap Eksplorasi  
Maksudnya masing-masing pihak berusaha memahami tuntutan pihak lain dan merencanakan perjanjian apa yang mungkin dapat dilakukan.
  2. Tahap Penawaran  
Maksudnya salah satu pihak memberikan penawaran atau menyampaikan permasalahan yang dihadapi dalam perjanjian itu.
  3. Tahap Tawar Menawar  
Salah satu pihak mengarah pada keuntungan terbaik bagi mereka
  4. Tahap Pengesahan  
Bila telah ada kesepakatan persetujuan biasanya dibuat dalam bentuk tertulis dan sering kali diikuti perincian secara hukum



# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **I. KOMUNIKASI DALAM NEGOSIASI**

- Negosiasi yang efektif sangat tergantung dengan komunikasi yang efektif, langkah praktis untuk meningkatkan komunikasi antara para negosiator mencakup :
  1. Ciptakan suatu iklim yang ramah dan penuh kerja sama
  2. Buatlah pertanyaan yang bebas dan jelas mengenai posisi masing-masing, dan jangan menentang sebelum gambaran keduanya jelas.
  3. Sadari kerangka waktu yang masuk akal, jangan berbicara terlalu banyak dan terlalu lama
  4. Sajikan informasi secara sederhana dalam pokok-pokok yang mudah diterima.

# *CHAPTER 1*

## *NEGOSIASI BISNIS*

### **J. STRATEGI DALAM BERNEGOSIASI**

- Dalam melakukan suatu negosiasi kita perlu memperhatikan berbagai hal sebagai suatu strategi kita yaitu :
  1. Mengetahui dengan pihak mana dan dengan siapa kita bernegosiasi
  2. Gaya negosiasi apa yang kita gunakan
  3. Mengetahui peluang-peluang khusus bagi kita
  4. Mempertimbangkan kekuatan pihak lain dibandingkan dengan kekuatan kita
  5. Mempunyai suatu dasar perbandingan atau suatu pedoman umum untuk negosiasi atau perjanjian yng berulang-ulang.

# CHAPTER 1

## NEGOSIASI BISNIS

### K. NEGOSIASI YANG EFEKTIF

- Negosiasi yang efektif mencakup tiga hal pokok, antara lain :
  1. Persiapan Mencakup
    - a. Tentukan strategi yang akan dipakai dan memperhitungkan kekuatan pihak lain dibandingkan dengan kekuatan kita.
    - b. Pemilihan sumber daya berhadapan dengan pihak lawan negosiasi. Juga menentukan pimpinan tim, anggota, para ahli yang ikut serta dalam anggota tidak tetap lainnya.
    - c. Adakan pertemuan pendahuluan antar tim dan kumpulkan informasi dan coba rumuskan sasaran yang hendak kita capai.
    - d. Perhitungkan berbagai akomodasi bila diperlukan untuk kekuatan fisik kita.
    - e. Kemudian pada tahap persiapan ini mungkin diperlukan glasi resik.
  2. Pelaksanaan Negosiasi (diperpanjang)

Pada pelaksanaan negosiasi perlu memerhatikan iklim yang kondusif dan memperhatikan cara kerja yang efektif dari tim kita serta mengembangkan prosedural dan perencanaan kecepatan langkah negosiasi.
  3. Setelah Negosiasi

Evaluasi pelaksanaan negosiasi apakah telah memenuhi sasaran sesuai dengan rencana semula atau belum perlu dibuat suatu catatan apa-apa yang tidak tercapai dan bagaimana cara memperbaikinya.

# CHAPTER 1

## NEGOSIASI BISNIS

### L. FAKTOR-FAKTOR YANG DAPAT MENYOKONG KEBERHASILAN NEGOSIASI

- Secara umum ada beberapa faktor yang dapat menyokong keberhasilan seorang NEGOSIATOR, yaitu :
  1. Punya persiapan diri yang disesuaikan dengan sasaran negosiasi atau medan negosiasi.
  2. Gunakan *Best Alternatif To A Negotiated Agreement* (BATNA) sebagai patokn akhir yaitu suatu alternatif terbaik untuk kesepakatan terhadap apa yang dinegosiasikan dengan sikap imajinatif terbaik untuk kesepakatan terhadap apa yang dinegosiasikan dengan sikap imajinatif dan fleksibilitas.
  3. Ketahui skala prioritas pembicaraan dan buatlah suatu alokasi jadwal kegiatan negosiasi
  4. Dengarkan baik-baik pembicaraan pihak lain dan jangan terganggu dengan emosionalnya.
  5. Jajaki banyak alternatif dengan menggunakan bahasa yang baik.
  6. Verifikasi apa yang telah disepakati dan membuat catatan serta rencana untuk pertemuan mendatang bila masih ada beberapa perbedaan.
  7. Adaptasikan strtategi kita agar sesuai dengan situasi yang sedang kita hadapi agar didapat suatu kesepakatan yang sama-sama menguntungkan atau sama-sama menang dalam negosiasi agar terhindar dari pertentangan atau konflik yang berkepanjangan.