**KOMUNIKASI BISNIS**

**Materi 2 Komunikasi dalam Bisnis**

**Jenis-Jenis Komunikasi Bisnis**



**Disusun oleh :**

**Cornelius Ludi Priyatmo, S.Sos., M.M**

**Jakarta**

**Tahun Pelajaran**

**2019**

**JENIS-JENIS KOMUNIKASI**

1. **KOMUNIKASI MENURUT CARA PENYAMPAIAN**

Pada dasarnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lainnya karena manusia selain mahluk individu juga sekaligus mahluk sosial yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang dapat secara trampil berkomunikasi, oleh karena itu perlu dikenali berbagai cara penyampaian informasi. Kiranya tidak terlalu sulit untuk mengenali cara-cara penyampaian informasi dalam komunikasi, karena pada dasarnya kita telah melakukannya dalam kehidupan sehari-hari. Menurut cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi :

a. Komunikasi lisan

• yang terjadi secara langsung dan tidak dibatasi oleh jarak, dimana dua belah pihak dapat bertatap muka, misalnya dialog dua orang, wawancara maupun rapat dan sebagainya.

• yang terjadi secara tidak langsung karena dibatasi oleh jarak, misalnya komunikasi lewat telepon dan sebagainya.

b. Komunikasi tertulis

• yang dilaksanakan dalam bentuk surat dan dipergunakan untuk menyampaikan berita yang sifatnya singkat, jelas tetapi dipandang perlu untuk ditulis dengan maksud-maksud tertentu.

• naskah, yang biasanya dipergunakan untuk menyampaikan berita yang bersifat komplek.

• blangko-blangko, yang dipergunakan untuk mengirimkan berita dalam suatu daftar.

• gambar dan foto, karena tidak dapat dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

• spanduk, yang biasa dipergunakan untuk menyampaikan informasi kepada banyak orang..

Dalam berkomunikasi secara tertulis, sebaiknya dipertimbangkan maksud dan tujuan komunikasi itu dilaksanakan. Disamping itu perlu juga resiko dari komunikasi tertulis tersebut, misalnya aman, mudah dimengerti dan menimbulkan pengertian yang berbeda dari yang dimaksud.

**B.** **KOMUNIKASI MENURUT KELANGSUNGANNYA**

Didalam proses komunikasi dapat kita ketahui terjadinya interaksi dua belah pihak tersebut sebagai berikut :

I. Komunikasi langsung

Proses komunikasinya dilaksanakan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak.

2. Komunikasi tidak langsung

Proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat atau media komunikasi.

**C. KOMUNIKASI MENURUT PERILAKU**

Komunikasi merupakan hasil belajar manusia yang terjadi secara otomatis, sehingga dipengaruhi oleh perilaku maupun posisi seseorang. Menurut perilaku, komunikasi dapat dibedakan menjadi

I . Komunikasi *formal*

Komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi perusahaan yang tata caranya telah diatur dalam struktur organisasinya, misalnya rapat kerja perusahaan, konferensi, seminar dan sebagainya.

2. Komunikasi *informal*

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi dan tidak mendapat pengakuan resmi yang mungkin tidak berpengaruh terhadap kepentingan organisasi atau perusahaan, misalnya kabar burung, desas-desus, dan sebagainya.

3. Komunikasi *nonformal*

Komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut, misalnya rapat tentang ulang tahun perusahaan, dan sebagainya.

Maka dapat diketahui bahwa komunikasi *formal, informal* dan nonformal saling berhubungan, dimana komunikasi nonformal merupakan jembatan antara komunikasi formal dengan komunikasi informal yang dapat memperlancar penyelesaian tugas resmi, serta dapat mengarahkan komunikasi informal kepada komunikasi formal

**D. KOMUNIKASI MENURUT MAKSUD KOMUNIKASI**

Bila diperhatikan dengan seksama, maka dapat diketahui bahwa komunikasi dapat terlaksana bila terdapat inisiatif dari komunikator maka maksud terlaksananya komunikasi lebih banyak ditentukan oleh komunikator tersebut. Menurut maksud dilakukan komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut:

I. berpidato

2.memberi ceramah

3.memberi prasaran

4 wawancara

5.mernberi perintah atau tugas

Dengan demikian jelas bahwa *inisiatif* komunikator menjadi faktor penentu, demikian pula kemalnpuan komunikator tersebutlah yang memegang peranan keberhasilan proses komunikasinya.

**E. KOMUNIKASI MENURUT RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup terjadinya komunikasi merupakan batasan jenis komunikasi ini. Maka dalam komunikasi menurut ruang lingkup dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Komunikasi *internal*

Komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara anggota organisasi atau perusahaan tersebut saja.

Komunikasi *internal*  ini dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu :

a. Komunikasi *vertical* yang terjadi dalam bentuk komunikasi dari atasan kepada bawahan, misalnya perintah,teguran

b. Komunikasi *horisontal* yang terjadi di dalam ruang Iingkup organisasi/kantor diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

c. Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang Iingkup organisasi atau kantor diantara orang - orang yang mempunyai kedudukan tidak sama pada posisi tidak sejalur vertikal.

2. Komunikasi *eksternal*

Komunikasi yang berlangsung antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi dengan pihak luar dapat berbentuk :

a. Eksposisi, pameran, promosi, publikasi dan sebagainya

b. Konperensi pers(*press release*)

c. Siaran televisi, radio, dan sebagainya

d. Bakti sosial, pengabdian pada masyarakat, dan sebagainya

Komunikasi *eksternal* dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.

**F. KOMUNIKASI MENURUT ALIRAN INFORMASI**

Informasi merupakan muatan yang menjadi bagian pokok dalam komunikasi, oleh karena itu arah informasi tersebut akan menentukan macam komunikasi yang sedang terjadi. Maka komunikasi menurut aliran informasi dapat dibedakan sebagai berikut :

I. Komunikasi satu arah (*simplex* )

Komunikasi yang berlangsung dari satu pihak saja (*one way Communi cation*). Pada umumnya komunikasi ini terjadi dalam keadaan mendesak atau darurat atau yang terjadi karena sistem yang mengaturnya harus demikian, misalnya untuk menjaga kerahasiaan atau untuk menjaga kewibawaan pimpinan.

2. Komunikasi dua arah

Komunikasi yang bersifat timbal balik (*two ways communication* )

Dalam hal ini komunikasi diberi kesempatan untuk memberikan respons atau *feed back* kepada komunikatornya. Maka komunikasi ini dapat memberikan kepuasan kedua belah pihak dan dapat menghindarkan terjadinya kesalah pahaman.

3. Komunikasi ke atas

Komunikasi yang terjadi dari bawahan kepada atasan.

4. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan.

5. Komunikasi kesamping

Komunikasi yang terjadi diantara orang yang memiliki kedudukan sejajar.

Dengan demikian arah informasi tersebut akan dianut sebagai bentuk interaksi komunikasinya.

**G. KOMUNIKASI MENURUT JARINGAN KERJA**

Didalam sebuah organisasi atau perusahaan komunikasi akan terlaksana menurut sistem yang ditetapkannya dalam jaringan kerja. Komunikasi menurut jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi

I. Komunikasi jaringan kerja rantai

Komunikasi terjadi menurut saluran hirarchi organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi *formal.*

2. Komunikasi jaringan kerja lingkaran

Komunikasi terjadi melalui saluran komunikasi yang berbentuk seperti lingkaran. Saluran komunikasi lebih singkat dan merupakan kebalikan dari jaringan kerja rantai.

3. Komunikasi jaringan bintang

Komunikasi ini terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilalui lebih pendek.

**H. KOMUNIKASI MENURUT PERANAN *INDIVIDU***

Komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada pihak-pihak lain baik secara kelompok maupun secara individual. Dalam komunikasi ini peranan individu sangat mempengaruhi keberhasilan proses komunikasinya. Ada beberapa macam antara lain :

I. Komunikasi antar individu dengan individu yang lain.

Komunikasi ini terlaksana baik secara nonformal maupun informal, yang jelas individu yang bertindak sebagai komunikator harus mampu mempengaruhi perilaku individu yang lain.

2. Komunikasi antara individu dengan lingkungan yang lebih luas.

Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.

3. Komunikasi antara individu dengan dua kelompok atau lebih.

Dalam komunikasi ini individu berperanan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

**I. KOMUNIKASI MENURUT JUMLAH YANG BERKOMUNIKASI**

Komunikasi selalu terjadi diantara sesama manusia baik itu perorangan maupun kelompok. Oleh karena itu jumlah yang berkomunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri, disamping sifat dan tujuan komunikasi itu dilaksanakan. Untuk itu dapat dibedakan sebagai berikut :

I. Komunikasi perseorangan

Komunikasi yang terjadi secara perseorangan atau individual antara pribadi dengan pribadi tentang permasalahan yang bersifat pribadi juga. Dalam komunikasi ini dapat dilaksanakan secara langsung maupun lewat telepon namun tetap terjadi secara perseorangan.

2 Komunikasi kelompok

Komunikasi yang berlangsung dalam suatu kelompok atau group tentang masalah-masalah yang menyangkut kepentingan banyak orang dalam kelompok. Maka komunikasi kelompok nampak lebih terbuka bila dibanding dengan komunikasi perseorangan.

Dalam artikel Pengantar Ilmu Komunikasi telah dijelaskan bahwa istilah komunikasi berasal dari kata Latin yaitu “*communis*” yang berarti “sama”. Komunikasi adalah proses pengiriman informasi dan makna antara pengirim pesan dan penerima pesan, dengan menggunakan satu atau lebih media tulisan, lisan, visual, atau elektronik. Inti dari komunikasi adalah berbagi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan data, informasi, pandangan, dan inspirasi dalam sebuah pertukaran yang menguntungkan bagi pengirim pesan dan mereka yang terlibat dalam proses komunikasi. Komunikasi berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan salah satunya adalah dalam bisnis. Setiap organisasi bisnis yang efektif memiliki sebuah proses dimana pimpinan dan karyawan dapat berbagi informasi, menciptakan hubungan, membentuk budaya, dan nilai-nilai. Proses ini mengkombinasikan pesan, orang, saluran komunikasi, makna yang beragam, praktek, dan tujuan.

Dalam organisasi bisnis, komunikasi merupakan kegiatan yang penting karena hubungan tumbuh dan berkembang melalui komunikasi. Fungsi-fungsi organisasi bisnis dan keberhasilan organisasi bisnis bertahan didasarkan atas hubungan yang efektif antara individu dan kelompok. Komunikasi dalam organisasi bisnis membantu setiap individu dan kelompok untuk bekerja sama atau berkoordinasi dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi bisnis, pemecahan masalah, membuat keputusan, berbagi pengetahuan, dan mengatur proses perubahan. Komunikasi yang efektif dalam organisasi bisnis dapat memberikan motivasi, membangun kepercayaan, menciptakan identitas bersama, dan menempatkan setiap individu berada dalam ikatan yang sama. Komunikasi menyuguhkan sebuah cara bagi setiap individu untuk mengekspresikan emosi, harapan dan ambisi bersama, dan merayakan serta mengingat berbagai pencapaian telah yang diraih. Untuk itu, baik pimpinan maupun karyawan hendaknya memahami dengan baik berbagai jenis komunikasi bisnis serta pola komunikasi organisasi agar dapat mengatasi berbagai hambatan komunikasi bisnis maupun hambatan komunikasi organisasi sehingga komunikasi yang efektif dapat tercipta.

Adapun jenis-jenis komunikasi bisnis adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi *internal*

Menurut Lawrence D. Brennan, yang dimaksud dengan komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan *struktur*nya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horisontal dan *vertikal* di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen) (Effendy, 1981 : 155).

Komunikasi *internal* terjadi di dalam sebuah organisasi dan umumnya dilakukan melalui komunikasi tatap muka, telepon, *fax,* atau surat. Organisasi bisnis modern umumnya telah menggunakan berbagai peralatan teknologi informasi dan komunikasi untuk berkomunikasi secara *internal*. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk mengirimkan surat elektronik atau menghubungkan sistem komunikasi internal seperti intranet yakni sistem internet yang dirancang khusus bagi mereka yang bekerja dalam sebuah organisasi bisnis.

1. Komunikasi *vertical*

Dalam organisasi bisnis, Komunikasi *vertikal* merujuk pada pengiriman dan penerimaan pesan antar tingkatan dalam sebuah hierarki seperti komunikasi dari atas ke bawah atau komunikasi dari bawah ke atas. Dalam komunikasi *vertikal* terjadi komunikasi dua arah dan timbal balik antara pimpinan dan bawahan. Dalam organisasi bisnis, komunikasi *vertikal* yang bersifat dua arah dan timbal balik sangat penting bagi keberlangsungan hidup sebuah organisasi.

Hal ini dikarenakan pimpinan perlu mengetahui segala sesuatu terkait operasional organisasi melalui berbagai laporan yang disampaikan oleh bawahan. Selain itu, pimpinan juga perlu memperoleh masukan atau mendengar keluhan yang disampaikan oleh bawahan agar dapat menghasilkan suatu keputusan atau kebijakan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi dari atas ke bawah adalah salah satu dimensi dari komunikasi internal yang digunakan secara luas untuk mengkomunikasikan pesan dari pihak yang lebih berkuasa atau pimpinan kepada pihak yang kurang berkuasa atau bawahan. Bentuk komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi yang digunakan secara umum dalam sebuah organisasi atau bisnis.

1. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi dari bawah ke atas adalah salah satu dimensi dari komunikasi internal yang digunakan untuk mengkomunikasikan pesan dari pihak yang kurang berkuasa atau bawahan kepada pihak yang lebih berkuasa yaitu pimpinan. Dalam beberapa kasus, komunikasi dari bawah ke atas lebih penting daripada komunikasi dari atas ke bawah. Saluran komunikasi dari bawah ke atas menyampaikan data yang berasal dari konsumen mengenai konsumen, data mengenai produksi barang dan jasa, dan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam organisasi bisnis.

1. Komunikasi *horisonta*l atau komunikasi *lateral*

Komunikasi *horisontal* merujuk pada pengiriman dan penerimaan pesan antara setiap individu dalam tingkatan yang sama dan bersifat nonformal, misalnya antar karyawan atau staf. Komunikasi *horisontal* terjadi tidak di saat mereka bekerja melainkan saat istirahat, pulang kerja atau rekreasi. Terkadang bagi seorang manajer, pesan yang disampaikan melalui komunikasi *horisontal* lebih efektif dan lebih cepat bila dibandingkan dengan komunikasi *vertikal* dalam hal ini komunikasi dari atas ke bawah atau komunikasi dari bawah ke atas.

1. Komunikasi *diagonal* atau komunikasi silang

Komunikasi *diagonal* atau komunikasi silang adalah komunikasi yang memotong komunikasi *vertika*l dan komunikasi horisontal, misalnya anggota staf *yunior* berkomunikasi dengan pimpinan teknis dalam wilayah yang berbeda untuk memperoleh informasi. Umumnya, staf menggunakan komunikasi *diagonal* untuk mencari informasi tentang penerapan prosedur pekerjaan yang ada atau untuk mengatasi permasalahan yang ada di tempat kerja.



1. Komunikasi *personal*

Komunikasi *personal* merupakan salah satu cara yang digunakan dalam komunikasi internal. Yang dimaksud dengan komunikasi persona adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi persona yang berlangsung secara tatap muka, dialogis, dan terjadi kontak pribadi kita kenal dengan sebutan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Menurut para ahli, komunikasi tatap muka sangat efektif dalam mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku seorang karyawan. Sementara itu, komunikasi persona melalui media adalah komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan media atau alat misalnya surat, telepon, dan lain sebagainya. Dalam komunikasi persona yang dilakukan melalui media atau alat tidak terjadi kontak pribadi.

1. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok, menurut Onong Uchjana Effendy (1981 : 161), adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Terdapat dua jenis komunikasi kelompok, yaitu komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar. Yang dimaksud dengan komunikasi kelompok kecil adalah komunikasi yang terjadi antara seorang pimpinan dengan sekelompok karyawan yang memungkinkan terjadinya peluang bagi salah seorang karyawan untuk memberikan umpan balik secara *verbal,* misalnya rapat*, briefing*, dan lain-lain.

Sementara itu, yang dimaksud dengan komunikasi kelompok besar adalah komunikasi antara pimpinan dengan sejumlah besar karyawan. Hal yang dibicarakan hanya hal-hal yang bersifat umum yang biasanya menyangkut kepentingan karyawan. Dalam komunikasi kelompok besar sangat kecil kemungkinan terjadi umpan balik secara langsung. Beberapa contoh komunikasi kelompok besar adalah upacara bendera, konferensi, atau kongres.

1. Komunikasi *eksternal*

Komunikasi *eksternal* adalah komunikasi yang dilakukan antar organisasi bisnis atau antara pimpinan organisasi bisnis dengan khalayak yang berada di luar organisasi bisnis. Beberapa organisasi bisnis modern kini mulai menggunakan sistem teknologi untuk berkomunikasi dengan konsumen dan menjalankan *e-commerce*. Mereka juga berkomunikasi dengan organisasi bisnis lain melalui internet sebagai media komunikasi atau sistem yang sama dan menjalankan e-*business*.

Terdapat dua jenis komunikasi *eksternal* yaitu komunikasi *eksternal* resmi dan komunikasi tidak resmi. Yang termasuk dalam komunikasi *eksternal* resmi diantaranya adalah *press release*, periklanan, pemasaran, surat, rapat, dan *blog.* Sementara itu, yang termasuk ke dalam komunikasi *eksternal* tidak resmi diantaranya adalah *external grapevine*, perdagangan *internal, blog*, *dan spionase industrial.*

1. Komunikasi *formal*

Komunikasi formal dimaknai sebagai komunikasi yang terjadi melalui saluran komunikasi organisasi resmi atau komunikasi yang dilakukan oleh karyawan untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Misalnya, rapat resmi, surat, atau seorang manajer yang bertanya kepada karyawan terkait tugas tertentu.

1. Komunikasi *informal*

Komunikasi informal dimaknai sebagai komunikasi yang terjadi diluar jaringan komunikasi yang ada seperti karyawan yang berbincang-bincang dengan karyawan lainnya saat makan siang. Komunikasi informal dapat berdampak *positif* maupun *negatif.* Komunikasi *informal* sangat baik untuk membangun sebuah tim kerja serta memperbaiki hubungan antar karyawan.

1. Komunikasi *grapevine*

Komunikasi *grapevine* adalah bentuk komunikasi *informal* dalam *bisnis* yang berkembang di dalam sebuah organisasi. Organisasi yang berukuran besar, dimana para karyawannya bekerja secara lebih dekat, menciptakan saluran komunikasi *informal* atau tidak resmi yang keberadaannya dengan atau tanpa pola tertentu. Walaupun komunikasi jenis ini bersifat rahasia dan polanya resmi, mereka tetap dipandang tidak reliabel. Beberapa jenis komunikasi *grapevine* adalah *single strand chain, gossip chain, probability chain, dan cluster chain.*

1. Komunikasi *nonverbal*

Komunikasi yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari tidaklah hanya berkutat pada komunikasi *verbal* saja. Namun, komunikasi *nonverbal* juga berperan besar dalam proses komunikasi yang kita lakukan dengan lawan bicara. Dengan kata lain, manusia tidak hanya berkomunikasi melalui kata-kata, atau hanya melalui tulisan, ujaran, dan mendengar. Sebagian besar komunikasi yang kita lakukan adalah yakni melalui *gesture,* senyum, kontak mata, posisi tubuh, dan lain-lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa kata atau komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan tanpa kata yang diterima melalui media yang disebut dengan bahasa tubuh dalam komunikasi seperti gaya tulisan, ekspresi wajah, nada suara, sentuhan, ruang dan jarak, kontak mata, dan lain sebagainya. Fungsi komunikasi *nonverbal* utamanya adalah untuk melengkapi komunikasi *verbal* yang kita lakukan.

1. Komunikasi *verbal*

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dinyatakan melalui kata-kata. Apa yang kita katakana adalah contoh komunikasi *verbal.* Komunikasi *verbal* sangat penting bagi hubungan yang sehat, dunia bisnis, dan kelompok. Meskipun kita hanya menggunakan komunikasi *verbal* sebanyak 10 persen dari keseluruhan komunikasi yang kita lakukan, namum komunikasi verbal memainkan peran yan sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari termasuk dalam dunia bisnis.

Fungsi komunikasi *verbal* utamanya adalah agar lawan bicara mengerti dan memahami apa yang kita sampaikan atau ekspresikan. Dalam komunikasi *verbal,* yang perlu diingat adalah akronim KISS atau *Keep It Short and Simple*. Maksud dari akronim tersebut adalah ketika kita berbicara atau berkomunikasi dengan lawan bicara hendaknya dilakukan dengan singkat, padat, dan tepat.



1. Komunikasi lisan

Komunikasi lisan adalah salah satu jenis komunikasi *verbal* yang menggunakan kata-kata untuk diucapkan. Yang termasuk dalam komunikasi lisan adalah percakapan tatap muka, pidato, percakapan melalui telepon, video, radio, televisi, dan suara melalui internet. Dalam komunikasi lisan, komunikasi dipengaruhi oleh *pitch*, *volume*, kecepatan, dan kejelasan saat berbicara. Komunikasi lisan merupakan bentuk komunikasi yang sangat popular sekaligus sangat kuat dan efektif yang terjadi antara manusia.

1. Komunikasi telepon

Komunikasi telepon adalah bentuk komunikasi elektronik yang telah ada dan digunakan selama lebih dari *seabad*. Komunikasi telepon merupakan media universal dan sangat berguna dalam komunikasi lisan yang dilakukan dengan seseorang tanpa perlu hadir di tempat yang sama dengan pengirim pesan. Telepon adalah salah satu alat komunikasi yang terus berevolusi hingga kini. Terdapat beberapa jenis komunikasi telepon dalam dunia bisnis, diantaranya adalah *intercom*, *STD* (*Subscriber Trunk Dialling),* dan *ISD (International Subscriber Dialling).*

1. Komunikasi tulisan

Dalam komunikasi tulisan, berbagai macam tanda dan simbol digunakan untuk berkomunikasi. Sebuah pesan tertulis dapat berupa tulisan tangan atau tercetak. Dalam komunikasi tulisan, pesan dapat dikirimkan melalui berbagai macam bentuk seperti surat *elektronik*, surat, laporan, catatan, dan lain sebagainya. Selain itu, pesan dipengaruhi oleh kosa kata dan tata bahasa yang digunakan, gaya tulisan, presisi, dan kejelasan bahasa yang digunakan. Komunikasi tulisan merupakan bentuk komunikasi bisnis yang umum digunakan.

