

MODUL
(PENGAYAKAN)
KOMUNIKASI BISNIS



OLEH :
CORNELIUS LUDI PRIYATMO

Literatur / Buku Bacaan :

- Komunikasi Bisnis, o/ Courtland L. Bovee & John V. Thill, edisi 8, penerbit PT. Indeks, Jakarta, 2007
- Komunikasi Bisnis, penulis Sutrisna Dewi, penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2007
- Pengantar Etika Bisnis, o/ K. Bertens, penerbit Kanisius, Yogyakarta, 2000
- Etika Bisnis, o/ Drs. O.P. Simorangkir, penerbit Aksara Persada Indonesia, 1992
- Etika Bisnis & Implementasinya, o/ Ketut Rinjin, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004

Dasar-dasar Komunikasi Bisnis

1. Ruang Lingkup & Pengertian Komunikasi
2. Proses Komunikasi
3. Bentuk Dasar Komunikasi
4. Tipe & Fungsi Komunikasi
5. Komunikasi yang efektif
6. Hambatan Komunikasi

1. Ruang Lingkup Komunikasi

2. Komunikasi mrpk hal yg sangat fundamental dlm kehidupan
3. Peristiwa komunikasi bisa terjadi di mana-mana
4. Manusia sbg mahluk sosial, senantiasa ingin berhubungan dgn manusia lainnya melalui komunikasi
5. Tanpa komunikasi tidak mungkin terbentuk su/ masyarakat
6. Sebaliknya, tanpa masyarakat, manusia tdk mungkin dpt mengembangkan komunikasi
7. Keberhasilan dan kegagalan seseorang dlm mencapai sesu/ yg diinginkan termasuk karier banyak ditentukan o/ kemampuan dlm berkomunikasi

Definisi Komunikasi Bisnis :

- Komunikasi adalah su/ pertukaran, proses simbolik yg menghendaki orang-2 agar mengatur lingk.nya (1) dgn membangun hubungan antar sesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) u/ menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain;(4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu
- Komunikasi adalah su/ proses di mana dua orang a/ lbh membentuk a/ melakukan pertukaran informasi thdp satu sama lain, yg pada gilirannya akan tiba kpd saling pengertian
- Komunikasi adalah proses di mana su/ ide dialihkan dari sumber kpd satu penerima a/ lbh, dgn maksud u/ mengubah tingkah laku mereka (komunikasi = proses bertukar pengertian)
- Komunikasi dpt dipandang dari berbagai dimensi
- Jika dipandang sbg proses, komunikasi mrpk kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan yg berlangsung secara dinamis
- Secara simbolik, komunikasi menggunakan berbagai lambang a/ simbol yg dinyatakan dlm btk nonverbal (isyarat, gerak, & ekspresi) maupun verbal (bhs lisan & tertulis)
- Sebagai sistem, komunikasi terdiri atas unsur-2 yg saling bergantung & mrpk satu kesatuan yg integratif

Beberapa Model Komunikasi

- Model komunikasi Aristoteles
m/ Aristoteles dlm proses komunikasi terdapat 3 unsur penting yaitu (1) pembicara, yakni sumber komunikasi a/ orang yg menyampaikan pesan; (2) yg dibicarakan, yaitu pesan; (3) penerima, yaitu orang yg menerima pesan
- Model komunikasi David K. Berlo
m/ David, unsur-2 utama proses komunikasi terdiri dari SMCR, yaitu source (sumber a/ pengirim), message (pesan a/ informasi), channel (saluran/media), dan receiver (penerima); disamping itu terdpt 3 unsur lain, yaitu feedback (tanggapan balik), efek, dan lingkungan
- Model komunikasi Bovee dan Thill

m/ Bovee & Thill, proses komunikasi terdiri dari (1) pengirim mempunyai ide/gagasan; (2) ide diubah menjadi pesan; (3) pesan disampaikan; (4) penerima mendpt pesan; (5) penerima bereaksi dan mengirim umpan balik

Bentuk Dasar Komunikasi

- Komunikasi Nonverbal

Yaitu kumpulan isyarat, gerak tubuh, sikap dsb, yg memungkinkan seseorang u/ berkomunikasi tanpa kata-kata

Contoh : membelalakkan mata & mengepalkan tangan u/ menyatakan marah; mengangguk = persetujuan; saling menyentuh = menunjukkan perhatian

- Komunikasi Verbal

Yaitu su/ bentuk komunikasi di mana pesan disampaikan secara lisan a/ tertulis menggunakan su/ bahasa

Berdasarkan aktif/pasifnya peserta komunikasi, bentuk komunikasi verbal dibedakan menjadi dua, yaitu (1) berbicara & menulis; (2) mendengar & membaca

Tipe & Fungsi Komunikasi

- Tipe komunikasi diklasifikasikan berdasarkan sudut pandang dan pengalaman dari masing-2 pakar
- Kelompok Sarjana Komunikasi Eropa membagi komunikasi menjadi 2 macam, yaitu (1) komunikasi antarpribadi; (2) komunikasi massa
- R. Wayne Pace dkk membagi komunikasi menjadi 3 tipe, yaitu kom.dgn diri sendiri; kom.antarpribadi; dan kom.khalayak
- Kelompok Sarjana Kom. Amerika menyebutkan 5 tipe kom., yaitu kom.antarpribadi; kom.kelompok kecil; kom.organisasi; kom.massa dan kom.publik
- Joseph A. De Vito membagi komunikasi menjadi 4 tipe, yaitu kom.antarpribadi; kom.kelompok kecil; kom.publik dan kom.massa

Komunikasi dgn diri sendiri

Adalah su/ proses kom.yg terjadi di dlm diri individu a/ kom.dgn diri sendiri (internal monolog)

Kom.dgn diri sendiri berfungsi mengembangkan kreativitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri, serta meningkatkan kematangan berpikir

Komunikasi Antarpribadi

Adalah proses komunikasi yg berlangsung antara 2 orang a/ lebih

Kom. Antapribadi berfungsi u/ meningkatkan hub.insani, menghindari dan mengatasi konflik-2 pribadi, mengurangi ketdk-pastian, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman

Komunikasi Kelompok Kecil

Adalah kom.yg berlangsung antara 3 orang a/ lebih secara bertatap muka a/ menggunakan sebuah alat u/ membantu interaksi antara satu dgn yg lain – kom.ini sering juga dikelompokkan sbg tipe kom.antarpribadi

Komunikasi Massa

- Kom.massa berfungsi menyebarluaskan informasi, meratakan pendidikan, merangsang pertumbuhan ekonomi dan menciptakan kegembiraan
Adalah kom.di mana pesan dikirim dari sumber lembaga kpd khalayak yg bersifat massal melalui alat-2 mekanis spt televisi, radio, surat kabar, internet dll
Ciri-ciri kom.massa : - pesan bersifat terbuka; - penerima adalah khalayak yg variatif; - berlangsung satu arah
- Kom.massa berfungsi menyebarluaskan informasi, meratakan pendidikan, merangsang pertumbuhan ekonomi dan menciptakan kegembiraan

Komunikasi Publik

- Kom.publik biasa disebut kom.pidato, kolektif, retorika, *public speaking* a/ *audience communication*
- Ciri-ciri kom.publik : - disampaikan kpd khalayak dlm situasi tatap muka; - interaksi antara pengirim dan penerima sangat terbatas

- Komunikasi publik berfungsi menumbuhkan semangat kebersamaan (solidaritas), mempengaruhi orang lain, memberi informasi, mendidik, dan menghibur

Fungsi komunikasi secara umum

Komunikasi adalah proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih. Kita sering melakukan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lantas apa sebenarnya fungsi dan tujuan komunikasi yang kita lakukan sehari-hari

Berikut ini adalah 20 fungsi dan tujuan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dari berbagai sektor dan bidang yang sering kita jumpai.

1. Memberikan informasi

Fungsi komunikasi yang utama adalah memberikan informasi. Informasi akan diberikan pada subjek komunikasi kepada orang yang menjadi objek komunikasi tersebut.

2. Menyampaikan pikiran atau pendapat

Komunikasi juga berfungsi untuk menyampaikan pikiran, perasaan atau pendapat seseorang. Pendapat tersebut kemudian disampaikan dalam bentuk komunikasi yang diterima orang lain.

3. Melakukan interaksi dengan orang lain

Tujuan komunikasi adalah untuk berinteraksi dengan orang lain dan sesama. Adanya komunikasi membuat terjadinya sebuah interaksi sosial antara dua orang atau lebih.

4. Menambah wawasan dan pengetahuan

Komunikasi juga bisa menambah wawasan dan pengetahuan. Komunikasi memiliki fungsi edukasi yang bisa membuat terjadinya transfer ilmu, wawasan atau pengetahuan tertentu.

5. Mengisi waktu luang

Fungsi komunikasi juga dapat digunakan untuk mengisi waktu luang. Jika ada waktu luang, seseorang bisa menggunakannya untuk berkomunikasi dengan orang lain.

6. Membujuk orang lain

Komunikasi juga bisa digunakan untuk membujuk orang lain dengan cara-cara persuasif. Nantinya diharapkan orang tersebut akan melakukan sesuai yang kita komunikasikan.

7. Mengenal diri sendiri

Peran komunikasi juga penting untuk aktualisasi diri sendiri. Dengan komunikasi, seseorang dapat menyatakan keberadaan dan potensi diri pada orang lain serta membantu agar lebih mengenal dirinya sendiri.

8. Mengurangi sikap tegang

Komunikasi dapat digunakan pula untuk mencairkan suasana. Tujuannya adalah mengurangi sikap tegang dalam sebuah kegiatan atau aktivitas tertentu.

9. Mendapatkan hiburan

Fungsi komunikasi juga bisa digunakan untuk mendapatkan hiburan atau menghibur orang lain. Komunikasi dapat digunakan untuk mendapatkan kesenangan berupa hiburan.

10. Menjaga tali silaturahmi

Komunikasi penting untuk menjaga hubungan atau kontak sosial dengan orang lain. Dengan berkomunikasi dapat terus menjaga tali silaturahmi antar keluarga, teman atau kenalan.

11. Menjaga diri agar tidak terisolasi di masyarakat

Komunikasi juga berfungsi agar seseorang tidak terasing dalam sebuah lingkungan masyarakat. Komunikasi menjaga diri agar tetap menjadi bagian dari sebuah kelompok masyarakat.

12. Mempelajari peristiwa yang terjadi

Fungsi komunikasi lain adalah untuk mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan komunikasi dan kontak sosial dengan sesama.

13. Merubah sikap serta perilaku kebiasaan

Fungsi dan tujuan komunikasi berikutnya adalah merubah sikap serta perilaku kebiasaan. Hal ini dapat diwujudkan dengan komunikasi yang intens dan seksama.

14. Mengendalikan dan mengawasi kegiatan

Komunikasi juga digunakan untuk fungsi pengendalian dan pengawasan. Fungsi ini dapat diwujudkan berupa aturan-aturan yang dikomunikasikan pada masyarakat.

15. Memotivasi orang lain

Fungsi komunikasi lain adalah untuk memotivasi orang lain mencapai tujuan yang dikehendaki. Komunikasi dengan kata dan lisan penting untuk memberi dorongan dan motivasi agar menjadi lebih baik.

16. Mengambil keputusan yang tepat

Komunikasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan. Dilakukannya komunikasi tentu membantu pengambilan keputusan agar menjadi tepat.

17. Melakukan kegiatan ritual atau religius

Fungsi komunikasi juga penting dalam hal-hal sakral, seperti ritual atau religius. Misalnya saat kita beribadah perlu melakukan komunikasi, contohnya saat bersedekah atau membayar zakat.

18. Mengekspresikan emosi

Emosi dalam jiwa terkadang terus mengendap. Ada baiknya kita meluapkan emosi dan perasaan kita, salah satu caranya adalah dalam wujud komunikasi.

19. Menghindari kesalahpahaman

Adakalanya terjadi hal-hal yang dapat membuat salah paham yang berujung konflik dan permusuhan. Semuanya bisa dilakukan dengan melakukan komunikasi dua arah.

20. Menjaga hubungan baik

Komunikasi penting dalam menjaga hubungan baik. Hal ini berlaku pada semua sektor, dari mulai individu ke individu hingga kelompok ke kelompok, termasuk dalam ruang lingkup internasional.

Komunikasi yg efektif

- Kom. akan efektif apabila terjadi pemahaman yg sama dan merangsang pihak lain u/ berpikir a/ melakukan sesu/
- Kom. yg efektif akan membantu mengantisipasi masalah-2, membuat kpts yg tepat, mengkoordinasikan aliran kerja, dan mengembangkan berbagai hubungan Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya :

1. Latar belakang budaya

Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.

2. Ikatan kelompok atau group

Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

Harapan Harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

4. Situasi

Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi.

Unsur-unsur Komunikasi

Untuk dapat berkomunikasi secara efektif kita perlu memahami unsur-unsur komunikasi, antara lain:

1. Komunikator.

Pengirim (sender) yang mengirim pesan kepada komunikan dengan menggunakan media tertentu. Unsur yang sangat berpengaruh dalam komunikasi, karena merupakan awal (sumber) terjadinya suatu komunikasi.

2. Komunikan

Penerima (receiver) yang menerima pesan dari komunikator, kemudian memahami, menerjemahkan dan akhirnya memberi respon.

3. Media

Saluran (channel) yang digunakan untuk menyampaikan pesan sebagai sarana berkomunikasi. Berupa bahasa verbal maupun non verbal, wujudnya berupa ucapan, tulisan, gambar, bahasa tubuh, bahasa mesin, sandi dan lain sebagainya

4. Pesan.

Isi komunikasi berupa pesan (message) yang disampaikan oleh Komunikator kepada Komunikan. Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi

5. Tanggapan.

Merupakan dampak (effect) komunikasi sebagai respon atas penerimaan pesan. Diimplementasikan dalam bentuk umpan balik (feed back)

Tujuan Komunikasi Efektif

1. Tujuan dari Komunikasi Efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikan.
2. Agar pengiriman informasi dan umpan balik atau feed back dapat seimbang sehingga tidak terjadi monoton. Selain itu komunikasi efektif dapat melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

Fungsi komunikasi efektif

1. Dengan berkomunikasi, kita dapat menjalin hubungan, saling pengertian dengan orang lain karena komunikasi memiliki beberapa fungsi yang sangat penting, di antaranya adalah:
2. Fungsi informasi.

Untuk memberitahukan sesuatu (pesan) kepada pihak tertentu, dengan maksud agar komunikasi dapat memahaminya.

3. Fungsi ekspresi.

Sebagai wujud ungkapan perasaan / pikiran komunikator atas apa yang dia pahami terhadap sesuatu hal atau permasalahan.

4. Fungsi kontrol.

Menghindari terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan, dengan memberi pesan berupa perintah, peringatan, penilaian dan lain sebagainya.

5. Fungsi sosial.

Untuk keperluan rekreatif dan keakraban hubungan di antara komunikator dan komunikasi.

6. Fungsi ekonomi.

Untuk keperluan transaksi usaha (bisnis) yang berkaitan dengan finansial, barang dan jasa.

Hambatan-hambatan Komunikasi Efektif

Hambatan komunikasi

Di dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan atau receiver.

Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton, ada hambatan-hambatan yang menyebabkan komunikasi tidak efektif yaitu adalah:

1. Status effect

Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki setiap manusia. Misalnya karyawan dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka karyawan tersebut tidak dapat atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

2. Semantic Problems

Faktor semantik menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikasi. Demi

kelancaran komunikasi seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab kesalahan pengucapan atau kesalahan dalam penulisan dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau penafsiran (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication). Misalnya kesalahan pengucapan bahasa dan salah penafsiran seperti contoh : pengucapan demonstrasi menjadi demokrasi, kedelai menjadi keledai dan lain-lain.

3. Perceptual distorsion

Perceptual distorsion dapat disebabkan karena perbedaan cara pandangan yang sempit pada diri sendiri dan perbedaan cara berpikir serta cara mengerti yang sempit terhadap orang lain. Sehingga dalam komunikasi terjadi perbedaan persepsi dan wawasan atau cara pandang antara satu dengan yang lainnya.

4. Cultural Differences

Hambatan yang terjadi karena disebabkan adanya perbedaan kebudayaan , agama dan lingkungan sosial. Dalam suatu organisasi terdapat beberapa suku, ras, dan bahasa yang berbeda. Sehingga ada beberapa kata-kata yang memiliki arti berbeda di tiap suku. Seperti contoh : kata “jangan” dalam bahasa Indonesia artinya tidak boleh, tetapi orang suku jawa mengartikan kata tersebut suatu jenis makanan berupa sup.

5. Physical Distractions

Hambatan ini disebabkan oleh gangguan lingkungan fisik terhadap proses berlangsungnya komunikasi. Contohnya : suara riuh orang-orang atau kebisingan, suara hujan atau petir, dan cahaya yang kurang jelas.

6. Poor choice of communication channels

Adalah gangguan yang disebabkan pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Contoh dalam kehidupan sehari-hari misalnya sambungan telephone yang terputus-putus, suara radio yang hilang dan muncul, gambar yang kabur pada pesawat televisi, huruf ketikan yang buram pada surat sehingga informasi tidak dapat ditangkap dan dimengerti dengan jelas.

7. No Feed back

Hambatan tersebut adalah seorang sender mengirimkan pesan kepada receiver tetapi tidak adanya respon dan tanggapan dari receiver maka yang terjadi adalah komunikasi satu arah yang sia-sia. Seperti contoh : Seorang manajer menerangkan suatu gagasan yang ditujukan kepada para karyawan, dalam penerapan gagasan tersebut para karyawan tidak memberikan tanggapan atau respon dengan kata lain tidak peduli dengan gagasan seorang manajer.

Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi

Berbagai hambatan komunikasi yang dapat menyebabkan ketidakefektifan komunikasi dapat kita atasi dengan memperhatikan beberapa hal berikut ini :

1. Pengirim pesan/komunikator/sender

Komunikasi adalah suatu proses yang berlangsung dua arah dan diawali oleh pengirim pesan. Pengirim pesan hendaknya merumuskan informasi sedemikian rupa agar tujuan komunikasi tercapai. Pengirim pesan harus proaktif dalam membuat penerima/komunikator/receiver mengerti dan memahami pesan yang disampaikan. Seringkali, apa yang dikatakan tidak selalu sesuai dengan apa yang didengar. Untuk menghindarinya, hal-hal yang harus dilakukan adalah :

- Menyatakan satu ide atau gagasan dalam satu waktu.
- Menyatakan ide atau gagasan dengan singkat.
- Memberikan penjelasan ketika diperlukan.
- Melakukan pengulangan jika diperlukan.
- Menerima dan memberikan umpan balik.
- Melakukan pilihan kata, nada suara dan bahasa tubuh yang tepat.
- Mengembangkan sikap empati terhadap penerima/komunikator/receiver dalam mengatasi hambatan kultural atau budaya dalam komunikasi.

2. Pesan

Pesan merupakan informasi sederhana yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima. Pesan dapat berupa pesan verbal maupun pesan non verbal. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah, pengirim harus :

1. Menggunakan terminologi yang tepat.
 2. Berbicara dengan jelas.
 3. Waktu pengiriman pesan disesuaikan dengan kesiapan penerima pesan untuk mendengarkan atau menerima pesan.
 4. Menggunakan volume suara yang sesuai.
 5. Pesan yang disampaikan hendaknya bersifat inklusif dan informatif. Inklusif artinya bahwa pesan berisi segala sesuatu yang diperlukan oleh penerima pesan untuk memahami maksud pengirim. Informatif artinya pesan merupakan sesuatu yang ingin diketahui oleh penerima pesan.
3. Penerima/komunikasikan/komunikate/receiver
- Penerima pesan membutuhkan informasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Untuk itu, penerima pesan harus memegang kendali atas seluruh proses komunikasi yang berlangsung. Agar penerima pesan memegang kendali, adalah penting bagi penerima pesan untuk yakin bahwa pengirim pesan memahami apa yang diinginkan oleh penerima pesan dan mengapa mereka menginginkannya.
4. Aktif mendengarkan adalah suatu proses yang digunakan oleh penerima pesan untuk memfasilitasi komunikasi dan meningkatkan penampilan. Dalam artian, penerima pesan aktif dalam proses komunikasi. Agar penerima pesan dapat mendengarkan dengan aktif, hal-hal yang perlu dilakukan oleh penerima pesan adalah :
- Fokus perhatian pada pesan yang disampaikan dengan memberikan momen prioritas. Jika memungkinkan melihat atau melakukan kontak mata kepada pengirim pesan. Mendengar dan melihat isi pesan tidak langsung atau non verbal sama baiknya ketika mendengarkan kata-kata. Perhatikan petunjuk non verbal yang menyajikan informasi berdasar pada apa yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan. Persepsi yang diberikan oleh penerima pesan terhadap pesan dan pengirim pesan dapat berbeda. Pilihan kata, nada suara, posisi tubuh,

geture dan gerakan mata merefleksikan perasaan dibalik kata-kata yang diucapkan. Menjaga pikiran tetap terbuka dan hindari penilaian.

Melakukan verifikasi terhadap apa yang didengar atau disampaikan. Jangan berasumsi bahwa persepsi yang diberikan terhadap pesan merupakan bentuk persetujuan dengan tujuan pengirim pesan. Berikan umpan balik yang tepat kepada pengirim pesan.

5. Umpan Balik Pesan

Penerima yang efektif memverifikasi pemahaman mereka terhadap pesan yang dikirim oleh pengirim pesan. Mereka menyadari kata-kata, nada suara, dan bahasa tubuh ketika mereka memberikan umpan balik. Berbagai bentuk umpan balik yang diberikan dapat berupa pengakuan, pengulangan, dan parafrase. Kemudian, yang dimaksud dengan pengakuan adalah bahwa penerima pesan telah menerima dan memahami pesan yang disampaikan. Untuk pesan yang bersifat informatif yang rumit, pengakuan saja tidaklah cukup untuk memastikan dan memahami pesan yang disampaikan. Sedangkan, yang dimaksud dengan pengulangan adalah mengulang kembali kata-kata yang disampaikan oleh pengirim pesan.

Terakhir, yang dimaksud dengan parafrase adalah mengulang kata-kata yang disampaikan oleh penerima pesan sendiri kepada pengirim pesan. Parafrase memungkinkan penerima pesan untuk melakukan verifikasi terhadap pemahaman pesan dan menunjukkan kepada pengirim pesan bahwa penerima pesan mendengarkan pesan dengan baik.

Manfaat Mempelajari Hambatan Komunikasi Bisnis

Dengan mempelajari hambatan komunikasi bisnis, kita dapat mengetahui bagaimana berbagai hal dapat mempengaruhi suatu sistem komunikasi dalam sebuah perusahaan. Bagi kita yang tertarik dengan dunia bisnis tentu hal ini menjadi sangat penting mengingat hal ini menjadi salah satu kunci sukses dalam dunia bisnis.

Dengan mengetahui berbagai hambatan yang ada kita dapat mengantisipasi hambatan tersebut sekaligus dapat mencari solusi dari hambatan tersebut. Sehingga dengan

pengetahuan ini kita dapat menghindari berbagai hambatan yang ada dalam komunikasi bisnis.