KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI INDONESIA DENPASAR

PIAGAM

Nomor : 3308/IT5.5.1/KM/2017

diberikan kepada:

Prof. Dr. Ir. Ketut Satriawan, MT

Sebagai

Penceramah

Dengan Materi

Keterampilan Berkomunikasi

PADA LATIHAN KETERAMPILAN MANAJEMEN MAHASISWA
PRA-DASAR BAGI MAHASISWA
INSTITUT SENI INDONESIA DENPASAR
yang diselenggarakan tanggal 2 – 3 Oktober 2017
di Kampus ISI Denpasar

Denpasar, 2 Oktober 2017
a.n. Rektor
Wakil Rektor III

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI INSTITUT SENI INDONESIA DENPASAR

Drs. I Wayan Gulendra, M.Sn
NIP. 196012311990021024

KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI

Latihan Keterampilan Manajemen Mahasiswa Pra-Dasar
Natya Mandala, ISI Denpasar, 2-3 Oktober 2017

I Ketut Satriawan – Universitas Udayana

KOMUNIKASI

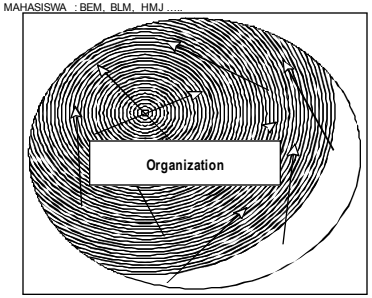
2

- Pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (KBBI, 2002)

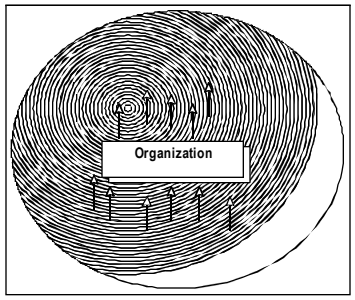
- Sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi.

(Komaruddin, 1994; Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1994; Koontz & Wehrich, 1988)

MAHASISWA : BEM, BLM, HMJ .....



3



4

Jika anda sedang berduaan dan tangan saling berpegangan
Apa yang terjadi jika hal ini terjadi ? .....

5

Apa yang mesti dilakukan ?

6

Kenapa Komunikasi Penting ?

7

- Penting untuk mengekspresikan informasi, perilaku dan perasaan dan pikiran kita.
- Membantu untuk memahami dan menanggapi yang lain perasaan, pikiran, pengetahuan dan perilaku.

Komunikator Yang Baik?

8

- Pendengar Aktif,
- Presenter Efektif,
- Pemikir Cepat,
- *A Win-Win Negotiator*

COMMUNICATION

- **7% WORDS**
  - Words are only labels and the listeners put their own interpretation on speakers words
- **38% PARALINGUISTIC**
  - The way in which something is said - the accent, tone and voice modulation is important to the listener.
- **55% BODY LANGUAGE**
  - What a speaker looks like while delivering a message affects the listener's understanding most.

Shakhar Sutewala's Leaders Workshop

Komunikasi

10

- **7% KATA**
  Kata-kata hanya berupa label dan pendengar menempatkan interpretasi mereka sendiri pada pembicara (speaker) kata
- **38% PARALINGUISTIK**
  Cara di mana *sesuatu* dikatakan - aksen, nada dan modulasi suara penting untuk pendengar.
- **55% BODY LANGUAGE**
  Apa pembicara terlihat seperti saat menyampaikan pesan → banyak mempengaruhi pemahaman pendengar.

Shabbar Saterwala's Leaders Workshop

TYPES OF BODY LANGUAGE

Remember that you are dealing with "PEOPLE"

- **(P)OSTURES & GESTURES**
  - How do you use hand gestures? Stance?
- **(E)YE CONTACT**
  - How's your "Lighthouse"?
- **(O)RIENTATION**
  - How do you position yourself?
- **(P)RESENTATION**
  - How do you deliver your message?
- **(L)OOKS**
  - Are your looks, appearance, dress important?
- **(E)XPRESSIONS OF EMOTION**
  - Are you using facial expressions to express emotion?

LEVELS OF COMMUNICATION

- VERBAL
  - Intra verbal: intonation of word and sound
  - Extra verbal verbal: implication of words and phrases, semantics
- NON-VERBAL
  - Gestures
  - Postures
  - Movements
- SYMBOLIC

13

The Five Levels of Communication

1. Intrapersonal
2. Interpersonal
3. Small Group Communication
4. Public Communication
5. Mass Communication

14

INTRApersonal Communication

Hint: "A Person"

- The communication within oneself
- The sound of your thinking
- The "little voice" from within
- Self Concept and Self Awareness are formed at this level
  - "ergo cogito, ergo sum" (René Descartes) or "I think, therefore I am"

15

Interpersonal

- **This level of communication usually involves two people.**
- **Getting to know someone personally.**

What is the meaning of "public communication"?

- Public communication happens when individuals and groups engage in dialogue in the public sphere in order to deliver a message to a specific audience. Public speaking events, newspaper editorials and billboard advertisements are a few forms of public communication.

Public/Mass Communication:

This type of communication refers to the communication between one person or a group of persons communicate to a large audience/recipient through a special media i.e. print, broad casting.

Examples: Books, periodicals, newspaper, TV, film, Internet etc.

17

Mass Communication

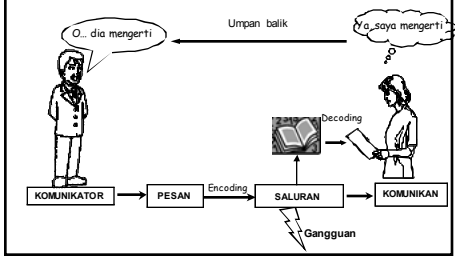
- Many people, in different places, at different times can receive the same messages
- Feedback is primarily absent at this level

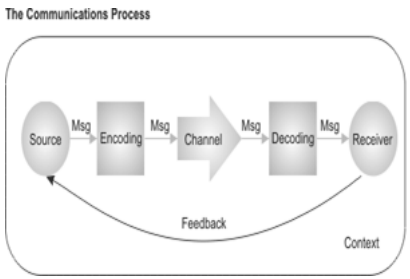
FUNGSI KOMUNIKASI

18

- **Mencapai pengertian satu sama lain**
- **Membina kepercayaan**
- **Mengkoordinir tindakan**
- **Merencanakan strategi**
- **Melakukan pembagian pekerjaan**
- **Berbagi rasa**

PROSES KOMUNIKASI





20

UNSUR KOMUNIKASI

21

1. Sumber/komunikator
2. Isi pesan
3. Media/saluran
4. Penerima/komunikan

SUMBER

22

Yang menyampaikan informasi :

- Siapa dia?
- Mengapa berkomunikasi?
- Seberapa luas / dalam pengetahuannya tentang informasi yg disampaikan?
- Akurasi Informasi yang akan dikomunikasikan

DATA - INFORMASI

23

- DATA EMPIRIS : Pengumpulan data, survei
- INFORMASI AHLI

KONSEP INFORMASI

24

INFORMASI TIDAK PERNAH SEMPURNA 100%

PERLU TAMBAHAN INFORMASI ?

BIAYA

NILAI INFORMASI TERGANTUNG :

- PERSOALAN YANG DIHADAPI
- **PREFERENSI PENGAMBIL KEPUTUSAN**

Sikap Menghadapi Resiko

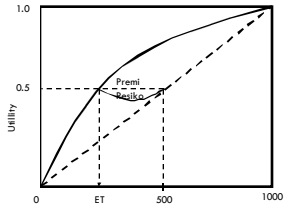
1. Penghindar Resiko (PR positip)
2. Netral (PR=0)
3. Penggemar (Pengambil) Resiko (PR negatip)

PREMI RESIKO (PR) :
Sejumlah uang (atau besaran lain) yang rela dilepaskan seseorang untuk dapat menghindarkannya dari resiko yang terlihat pada kejadian tak pasti

25 PREMI RESIKO = NILAI EKSPEKTASI – EKIVALEN TETAP

Sikap Penghindar Resiko

Bila seseorang menetapkan ekivalen tetap dari suatu kejadian tak pasti lebih rendah dari nilai ekspektasi kejadian tersebut

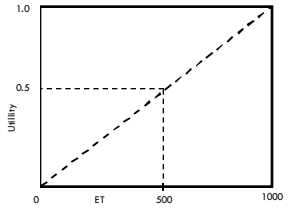


NE = 500
ET = 300
PR = 200

26

Sikap Netral

Bila seseorang menetapkan ekivalen tetap dari suatu kejadian tak pasti sama dengan nilai ekspektasi kejadian tersebut

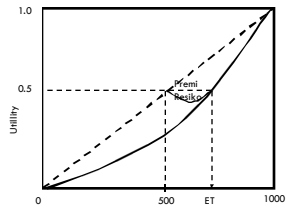


NE = 500
ET = 500
PR = 0

27

Sikap Penggemar Resiko

Bila seseorang menetapkan ekivalen tetap dari suatu kejadian tak pasti lebih besar dari nilai ekspektasi kejadian tersebut



NE = 500
ET = 700
PR = -200

28

NILAI INFORMASI

29

- BERAPAKAH NILAI INFORMASI UNTUK SUATU PERSOALAN KEPUTUSAN TERTENTU ?

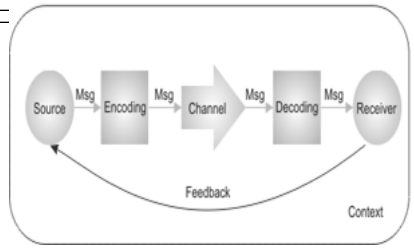
BERNILAI BILA DAPAT MENGAKIBATKAN PERUBAHAN DALAM TINDAKAN YANG DIAMBIL PENGAMBIL KEPUTUSAN

NILAI INFORMASI SEMPURNA :
Dapat menghilangkan seluruh ketidakpastian yang melingkupi hasil kejadian

NILAI EKSPEKTASI INFORMASI SEMPURNA (NEIS) =
(Nilai Ekspektasi bila informasi sempurna dapat diperoleh) - (Nilai ekspektasi dari alternatif terbaik tanpa informasi)

The Communications Process

30



Lanjutan .....

Encoding:

31

- Proses mentransfer informasi yang ingin dikomunikasikan menjadi bentuk yang dapat dikirim dengan benar dan diterjemahkan di sisi lain (komunikan)
- Kemampuan untuk menyampaikan informasi.
- Menghilangkan sumber kebingungan.
  Misal: masalah budaya, asumsi keliru, dan informasi yang hilang.
- Mengetahui siapa audiens.

ISI PESAN

32

- Apa yang disampaikan
- Panjang pendeknya,
- Kelengkapannya
- Perlu disesuaikan dengan tujuan komunikasi, media penyampaian, penerimanya

MEDIA / SALURAN

33

- Media yang digunakan. Apakah hanya berbicara?
- Apakah percakapan dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon, menggunakan lembar lipat, buklet, vcd, peraga

Saluran Komunikasi

- **Verbal Communication Channels**
  - Face-To-Face meetings,
  - Telephones,
  - Video Conferencing.
- **Written Communication Channels**
  - **Letters,**
  - **e-Mails,**
  - **Memos,**
  - **Reports.**

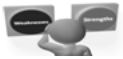
Strengths and Weaknesses

35

- **Verbal Communication:**

Strength
- Peran Bahasa Tubuh.

Weakness
- Tidak mungkin untuk memberikan daftar arahan yang panjang



- **Written Communication:**

Strength
- Sebagai bukti komunikasi

Weakness
- Ditulis dengan kata → tidak menunjukkan perasaan seseorang yang sebenarnya
- (Dibantu dengan gambar ?)

DECODING EFEKTIF:

36

Proses Komunikasi

- Mendengarkan secara aktif,
- Membaca informasi dengan hati-hati,
- Hindari Kebingungan,
- Mengajukan pertanyaan untuk pemahaman yang lebih baik.

PENERIMA

37

- Yang diberi informasi
- Bagaimana karakternya?
- Apa kepentingannya? (langsung, tidak langsung).

PENGARUH UNTUK PENERIMA

38

- Pengetahuan sebelumnya dapat mempengaruhi pemahaman penerima pesan → Positip & Negatif
- Hambatan (Blockages) dalam pikiran penerima.
- Gangguan sekitarnya.

Sejalan dengan keterampilan yang termuat dalam empat unsur ditambah umpan balik tersebut, diperlukan kemampuan dalam hal-hal berikut:

1. Cara berbicara,
2. Mendengar
3. Cara mengamati
4. Menjaga sikap selama berkomunikasi agar tidak mengganggu komunikasi

39

Hambatan-hambatan mendengar

- Sibuk dengan diri sendiri
- Sibuk dengan masalah-masalah eksternal
- Asimilasi (kecenderungan merekonstruksi pesan sedemikian hingga sesuai dengan sikap, prasangka, kebutuhan, nilai diri)
- Faktor kawan atau lawan
- Mendengar yang diharapkan (hanyut dalam pesan pembicara, tidak mendengar apa yang dikatakan melainkan mendengarkan apa yang kita harapkan).

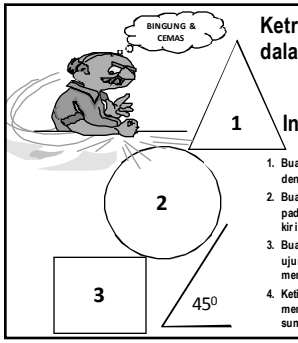
40

Keterampilan Komunikasi

41

- Mendengarkan
- Bertingkah laku tegas (asertif)
- Menyelesaikan konflik
- Membaca situasi
- Melakukan persuasi

Ketrampilan Persepsi dalam Komunikasi



Instruksi :

1. Buatlah segitiga sama kaki dengan sudut lancipnya 45^0
2. Buat lingkaran dengan menempel pada sudut bagian bawah sebelah kiri
3. Buatlah bujur sangkar yang ujung kanan bagian atasnya menempel pada lingkaran
4. Ketiga bangunan tersebut membentuk sudut 45^0 dengan sumbu horisantal.

42

CONTOH KOMUNIKASI - SMS

MODEL - 1

- Mhs : Met Pagi Pak, apakah saya bisa jumpa hari ini ?
- Dsn : Ya, bisa
- Mhs : Dimana, jam berapa ?
- Dsn: Perpustakaan, 09.00

MODEL - 2

- Mhs : Met Pagi Pak, apakah saya bisa jumpa hari ini ?
- Dsn : Ya, bisa
- Mhs : Dimana, jam berapa ?
- Dsn: Perpustakaan, 09.00
- **Mhs : Ya pak, Tks**

Apa Komentar Anda ? .....

43

Menghadap Atasan ……..

45

A

B

- *Apa Komentar Anda ?*

Menghadap Atasan ……

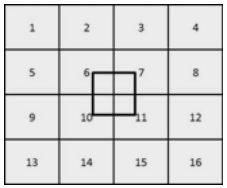
46

A

- *Apa Komentar Anda ?*

Berapa Bujur Sangkar yang Anda dapatkan ?

47



Communication Game

48

ATURAN:

- Buatlah kelompok dengan anggota 4 orang, berikan nomor untuk setiap individu.
- Orang ke-1: Menghafal kalimat dan kembali kelompok.
- Orang ke-1 mengucapkan kalimat pada orang ke-2.
- Tidak ada orang lain harus mendengar kalimat.
- Kemudian orang ke-2 harus mengucapkan kepada orang ke-3 dan seterusnya.
- Orang terakhir harus mengumumkan kalimat yang diterima untuk semua.
- Orang ke-1 membaca kalimat yang dimiliki.

LIMA KAIDAH KOMUNIKASI

- *The 5 Inevitable Laws of Efffective Communication):*
- **REACH**, yang berarti merengkuh atau meraih
  1. ***Respect,***
  2. ***Empathy,***
  3. ***Audible,***
  4. ***Clarity, dan***
  5. ***Humble.***

1. Respect

- Sikap hormat dan sikap menghargai terhadap audiens.
- **Pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting diakui.**
- **Jika dalam presentasi harus mengkritik** seseorang, lakukanlah dengan penuh *respect terhadap harga diri dan kebanggaan orang* tersebut.

2. Empathy

- **Kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.**
- **Memberi kemampuan** untuk dapat menyampaikan pesan *dengan cara dan sikap yang akan* memudahkan penerima pesan *menerimanya*.
- Pembicara harus memahami latar belakang, golongan, lapisan sosial, tingkatan umur, pendidikan, kebutuhan, minat, harapan dan sebagainya, dari calon *audiences*.
- Padahal esensi dari komunikasi adalah aliran dua arah.

3. *Audible*

- ***Dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik.***
- Pesan harus disampaikan melalui medium atau *delivery channel, sedemikian dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan.*
- Menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu, agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik

4. Clarity

- **Kejelasan dari pesan yang disampaikan (*clarity*).**
- Tidak menimbulkan multi interpretasi.
- *Sangat tergantung pada mutu suara dan* bahasa yang digunakan.
- Seringkali orang menganggap remeh pentingnya *Clarity dalam public speaking, sehingga tidak menaruh* perhatian pada suara (*voice*) *dan kata-kata yang dipilih.*

5. Humble

- **Sikap rendah hati,** untuk membangun rasa menghargai orang lain
- Pembicara atau presenter dapat menangkap perhatian dan respon positif dari publik pendengarnya.

Hambatan Komunikasi

55

- Latar belakang
- Bahasa
- Sikap
- Waktu
- Lingkungan

Hambatan Komunikasi

56

Etika Berkomunikasi

57

- *Diam dan Menyimak*
- *Tidak Memotong Pembicaraan*
- *Tidak meninggalkan lawan bicara*
- *Tidak menepis pembicaraan lawan*
- *Tidak berusaha menunjukkan bahwa kita lebih pandai*

Lima Respon Empatik

58

1. Mengulangi kata demi kata
2. Mengatakan kembali isi
3. Merefleksikan perasaan
4. Mengatakan kembali isi serta merefleksikan perasaan
5. Melihat kapan empati tidak diperlukan

Ungkapan Menunjukan Pengertian

59

- **Nampaknya, anda merasa bahwa…**
- **Yang saya tangkap adalah bahwa…**
- **Jadi, menurut penglihatan anda….**
- **Sependengaran saya, anda…..**
- **Anda pasti merasa……**
- **Apa yang anda sampaikan tampaknya seperti, "saya……"**

Kiat Komunikasi Efektif

- Gunakan umpan balik
- Saluran komunikasi yang banyak
- Mengenali siapa penerima pesan
- Komunikasi tatap muka
- Menyadari dampak bahasa tubuh
- Menanggapi isi pembicaraan
- Sopan dan wajar
- Menghormati semua orang
- Mengendalikan emosi

60

Rapat yang Efektif

- **Tentukan terlebih dahulu apakah rapat dapat dihindari**
- **Tentukan tujuan dan *outcome* yang diinginkan dari sebuah rapat**
- **Tentukan siapa yang harus menghadiri rapat**
- **Berikan agenda rapat sebelum rapat dilaksanakan pada semua peserta rapat**
- **Persiapkan segala perlengkapan sebelum rapat seperti *handout*, alat peraga,dsb**
- **Jalankan rapat secara profesional**
- **Bangun relasi**

61

Efektif E-mail

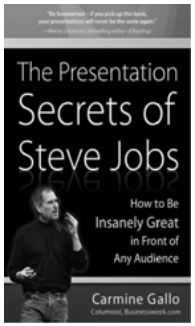
- Yakinkah bahwa e-mail merupakan media yang tepat untuk berkomunikasi
- Yakinkan anda mengirim e-mail yang tepat pada orang yang tepat pula
- Gunakan judul yang "berarti"
- Batasi isi e-mail hanya pada satu subyek, dan buat sejelas dan seringkas mungkin
- Batasi jumlah dan ukuran *attachments*
- Hapus e-mail yg tidak anda butuhkan dan jangan buka jika anda ragu asal e-mail tsb
- Respon e-mail secepatnya
- Pelajari menggunakan fitur-fitur penting

62

PRESENTASI

63

- **Materi Penyajian (Power Point)**
  - **Menarik**
  - **Ilmiah (Sesuai Tema)**
  - **Gambar Penunjang → Bermakna & Berhub. dgn penelitian**
- **Tepati Waktu Presentasi**
- **Etika Presentasi**
  - **Penampilan**
  - **Struktur Bahasa**
  - **Penerimaan thd. Saran dan Kritik**
  - **Menjawab Pertanyaan Reviewer**
- **Persiapan Mental → Banyak Latihan**



9 Rahasia Teknik Presentasi Steve Jobs

1. **Ciptakan Cerita Di Balik Sebuah Presentasi**
2. **Slide Sederhana Namun Kuat Secara Visual**
3. **Gunakan Aturan Tiga Bagian**
4. **Bantu Audiens Memahami Statistik dan Data**
5. **Ciptakan Momentum Kejutan Luar Biasa**
6. **Latihan Untuk Kesempurnaan**
7. **Have Fun, Nikmati Presentasi Anda**
8. **Tunjukkan Passion Anda**
9. **Gunakan Kata-Kata Yang Powerful Namun Mudah Dipahami**

64

Menjawab Pertanyaan …….

65

- Dengarkan pertanyaan baik-baik, tanpa interupsi
- Pahami pertanyaan dengan jelas dan tepat ….“Apa yang menjadi inti pertanyaan”
- Jika belum jelas, minta untuk mengulangi pertanyaan, …. bila diperlukan
- Jangan meremehkan penanya → Penentuan ???
- Jawab secukupnya → menggiring ke pertanyaan berikutnya → jawaban yang sudah dikuasai →Jangan membuat celah → menuju pada kekurangan/kelemahan

CONTOH KOMUNIKASI TIDAK EFEKTIF DAN SOLUSINYA

https://www.youtube.com/watch?v=shtTZ1EOcCc#action=share

67