

# *KOMUNIKASI*

For



Angkasa Pura | SUPPORTS

## **PT. Angkasa Pura Suport**

Gedung Sainath Tower, Lantai 11, Jl. Selangit Blok B-9 No.7 Gunung Sahari Selatan

Jakarta Pusat 10610, Indonesia

t: +62 21 260 51 930 f: +62 21 260 51 931

[www.angkasapura-supports.com](http://www.angkasapura-supports.com)

# *COMMUNICATION*

START

The background features a dark blue gradient. At the top center is the Angkasa Pura logo, a red stylized four-pointed star, followed by the text 'Angkasa Pura | SUPPORTS' in red. In the center is a large, rounded blue rectangle containing the word 'COMMUNICATION' in white, italicized, uppercase letters. Below this rectangle is an orange, rounded rectangular button with the word 'START' in white, uppercase letters. At the bottom, there is a stylized illustration of two people's heads and shoulders in profile, facing each other. They are holding blue mobile phones to their ears, and a white wavy line representing a signal or conversation connects the two phones.

## OBJECTIVE

- Dapat menjelaskan modes ( bentuk ) komunikasi
- Dapat melakukan komunikasi dengan baik
- Dapat meningkatkan kemampuan diri

# KOMUNIKASI

- **Modes of Communication**

- Verbal (7%)
- Unconscious signal/reading, tone/sound (38%)
- Non-verbal and Symbolic (body language) (55%)

- **Communication Elements**

- Sender
- Message
- Receiver
- Feedback



# KOMUNIKASI EFEKTIF

Kemampuan menyampaikan pikiran dan perasaan kita kepada orang lain agar mempunyai persamaan arti atau maksud dengan kita, dan pastikan pesan yang disampaikan jelas, padat, terkirim, diterima, dimengerti dan dipahami dan ditindak lanjuti.



# MANFAAT KOMUNIKASI EFEKTIF

- Mengurangi dampak konflik
- Membangun Tim kerja yang produktif
- Memotivasi anggota Tim
- Meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dan Perusahaan
- Meningkatkan kepercayaan konsumen




# FAKTA DALAM KOMUNIKASI

- Mendengar - bukan berarti Menyimak
- Menyimak - bukan berarti Mengerti
- Mengerti - bukan berarti Disetujui
- Disetujui - bukan berarti Disimpan
- Disimpan - bukan berarti Dilaksanakan



# FAKTOR KOMUNIKASI

- Prejudice- prasangka
  - Relationship-hubungan
  - Choice of words-kata
  - Perceptions-persepsi
  - Preoccupation-beban pikiran
  - Intimidation-tekanan
  - Body Language-bahasa tubuh
  - Habits-kebiasaan
  - Motivation-motivasi
  - Attitude-sikap
  - Education-pendidikan
  - Background-latar belakang
  - Assumptions-asumsi
  - Fear-ketakutan
  - Mind Sets-pola pikir
  - Ego-aku
  - Voice Tone-nada suara
  - Inflection-tekanan suara
  - Clarity-kejelasan
- 



# ASUMSI DALAM KOMUNIKASI

- ***PESAN DITERIMA SAMA DENGAN YANG DISAMPAIKAN***

Hanya mesin rekaman saja yang dapat melakukan itu, karena tidak memiliki sikap unik, motivasi dan nilai pribadi

- ***KITA TIDAK BERKOMUNIKASI, KETIKA KITA MEMILIH UNTUK TIDAK BERKOMUNIKASI***

Kita selalu berkomunikasi, secara tidak sadar dari gerak gerik, sikap dan bahasa tubuh kita yang terbaca oleh orang lain

## ASUMSI ...

- ***KATA SELALU MEMILIKI ARTI***

Kata terkadang memiliki arti atau konotasi yang berbeda

- ***KOMUNIKASI BERHENTI KETIKA PESAN DITERIMA***

Tanggapan merupakan bagian terpenting, apakah pesan dimengerti atau tidak

## ASUMSI ...

- ***KEGAGALAN KOMUNIKASI DISEBABKAN OLEH SATU PIHAK***

Komunikasi melibatkan dua pihak dan kedua belah pihak bertanggung jawab

- ***PERANGKAT KERAS (HARDWARE) ATAU ALAT YANG TIDAK DALAM KONDISI BAIK DAPAT MENYEBABKAN MASALAH BERKOMUNIKASI, DAN JUGA PERANGKAT LUNAK***

Komunikasi memerlukan perangkat keras (*hardware*) yang baik, dan juga diperlukan sikap, motivasi dan pengetahuan tentang proses komunikasi

# ***10 LANGKAH MENYIMAK***

1. Stop bicara dan simak
2. Buat si pembicara nyaman
3. Tunjukkan perhatian
4. Jauhkan halangan
5. Berikan empati kepada pembicara
6. Sabar
7. Tahan emosi
8. Hindari argumentasi atau kritisiasi
9. Ajukan pertanyaan
10. Stop bicara dan simak





***TERIMAKASIH :)***

**PT. Angkasa Pura Suport**

Gedung Sainath Tower, Lantai 11, Jl. Selangit Blok B-9 No.7 Gunung Sahari Selatan, Jakarta Pusat 10610, Indonesia

t: +62 21 260 51 930 f: +62 21 260 51 931 | [www.angkasapura-supports.com](http://www.angkasapura-supports.com)

