

# KOMUNIKASI BISNIS

*Edisi Kesembilan*


**JILID I**

**COURTLAND L. BOVÉE**

*Professor of Business Communication  
C. Allen Paul Distinguished Chair  
Grossmont College*

**JOHN V. THILL**

*Chairman and Chief Executive Officer  
Global Communication Strategies*

		<b>PERPUSTAKAAN</b>	
No. INV.			
Th. Angg.		Cat :	
PARAP.		TGL.	

 **Indeks**

**Penerbit Indeks**

**2013**

# Daftar Isi secara Singkat

Kata Pengantar  
Prolog P-1

## **Bagian 1 Memahami Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis 1**

1. Mencapai Sukses melalui Komunikasi Bisnis yang Efektif 3
2. Berkomunikasi dalam Tim dan menjadi Ahli dalam Mendengarkan dan Komunikasi Nonverbal
3. Berkomunikasi Antar Budaya

## **Bagian 2 Menerapkan Proses Penulisan Tiga Langkah**

4. Merencanakan Pesan Bisnis
5. Menulis Pesan Bisnis
6. Menyelesaikan Pesan Bisnis

## **Bagian 3 Menulis Pesan Singkat**

7. Membuat Pesan untuk Media Elektronik
8. Menulis Pesan Rutin dan Positif
9. Menulis Pesan Negatif
10. Menulis Pesan Persuasi





WISATA PENGANTAR XI

PROLOG P-1

## Bagian 1

### **Memahami Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis 1**

#### **Bab 1 Mencapai Sukses melalui Komunikasi Bisnis yang Efektif 3**

##### **Komunikasi dari Dekat di Six Apart 3**

##### **Mencapai Sukses dalam Lingkungan Persaingan Saat Ini 4**

Berkomunikasi dalam Lingkungan Organisasi 5

Mengenal Komunikasi yang Efektif 7

Memahami Apa yang Diharapkan Pemberi Kerja dari Anda 7

Memahami Mengapa Komunikasi Bisnis Itu Unik 8

##### **Berkomunikasi Lebih Efektif dalam Pekerjaan 12**

Berhubungan dengan Audiens 13

Minimalkan Gangguan 18

Mengalopsi Pendekatan yang Berpusat pada Audiens 19

Mengembangkan Keterampilan Komunikasi Bisnis Anda 20

Mendengarkan — dan Merespon — Umpan Balik yang Konstruktif 21

Berlaku Sensitive pada Etiket Bisnis 22

##### **Menggunakan Teknologi untuk Memperbaiki Komunikasi Bisnis 23**

Mengapa Teknologi dalam Perspektif 24

Menggunakan Peralatan Teknologi secara Produktif 25

Senang Berhubungan Kembali dengan Orang Lain 25

##### **Membuat Pilihan Komunikasi yang Etis 30**

Membedakan antara Dilema Etika dari Hilang Etika 31

Memastikan Komunikasi yang Etis 32

Memastikan Komunikasi Hukum 34

##### **Tantangan Komunikasi di Six Apart 36**

Ringkasan Tujuan Belajar 36

Uji Pengetahuan Anda 38

Terapkan Pengetahuan Anda 38

Latih Pengetahuan Anda 38

Perluas Pengetahuan Anda 41

Belajar secara Interaktif 42

■ Berhubungan dengan Teknologi — Apakah Teknologi Web 2.0 Maju atau Tertinggalan Jaman? 12

■ Perubahan Dokumen — Perbaiki Memo Ini 31

#### **Bab 2 Berkomunikasi dalam Tim dan Menjadi Ahli dalam Mendengarkan Dan Komunikasi Nonverbal 45**

##### **Komunikasi dari Dekat di the Container Store 45**

Memperbaiki Kinerja Anda dalam Tim 46

Kelebihan dan Kelemahan Tim 47

Karakteristik Tim yang Efektif 48

Komunikasi Tim 48

Dinamika Kelompok 51

Etiket dalam Lingkungan Tim 56

##### **Membuat Rapat Lebih Produktif 60**

Menyiapkan Rapat 60

Memimpin dan Berpartisipasi dalam Rapat 62

Menggunakan Teknologi Rapat 63

##### **Memperbaiki Keterampilan Mendengarkan Anda 66**

Mengenal Berbagai Tipe Mendengarkan 67

Memahami Proses Mendengarkan 68

Mengatasi Penghalang Mendengarkan secara Efektif 69

##### **Memperbaiki Keterampilan Komunikasi Non-Verbal 71**

Mengenal Komunikasi Nonverbal 72

Menggunakan Komunikasi Nonverbal secara Efektif 74

##### **Tantangan Komunikasi di the Container Store 75**

Ringkasan Tujuan Belajar 76

Uji Pengetahuan Anda 78

Terapkan Pengetahuan Anda 78

Latih Pengetahuan Anda 78

Perluas Pengetahuan Anda 81

Belajar secara Interaktif

■ Deteksi Etika — Mengapa “Kami” Menjadi “Saya” 56

■ Perubahan Dokumen — Perbaiki Pesan Email Ini 60

■ Berkomunikasi Lintas Budaya — Tindakan Bicara Lebih Keras daripada Kata-Kata di Seluruh Dunia 73

#### **Bab 3 Berkomunikasi di Dunia dengan Keragaman 85**

##### **Komunikasi Dari Dekat di IBM 85**

##### **Memahami Peluang dan Tantangan Komunikasi Lintas Budaya 86**

Peluang-Peluang di Pasar Global 86

Keunggulan Angkatan Kerja yang Multibudaya 87

Tantangan Komunikasi Antar Budaya 88

##### **Meningkatkan Sensitivitas Lintas Budaya 89**

Memahami Konsep Budaya 89

Mengatasi Etnosentrisme dan Stereotyping 90

Mengenal Variasi di Dunia yang Beragam 91

Beradaptasi dengan Budaya Bisnis Amerika Serikat 101

##### **Memperbaiki Keterampilan Berkomunikasi Lintas Budaya 101**

Mempelajari Budaya Lain 101

Mempelajari Bahasa Lain 104

Menghargai Preferensi Gaya Komunikasi 105

Menulis dan Berbicara dengan Jelas 105

Mendengarkan dengan Seksama 109

Menggunakan Interpreter, Penerjemah, dan Software Penerjemahan 109

Membantu Orang Lain Beradaptasi dengan Budaya Anda 110

**Tantangan Komunikasi di IBM 112**

- Ringkasan Tujuan Belajar 113
- Uji Pengetahuan Anda 114
- Terapkan Pengetahuan Anda 114
- Latih Pengetahuan Anda 115
- Perluas Pengetahuan Anda
- Belajar secara Interaktif

- **Berkomunikasi Lintas Budaya** — *Uji Pengetahuan Lintas Budaya Anda* 92
- **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Surat Ini* 109
- **Berhubungan dengan Teknologi** — *Intisari Mesin Penerjemah* 111

**Bagian 2****Menerapkan Proses Penulisan Tiga Langkah 119****Bab 4 Merencanakan Pesan Bisnis 121****Komunikasi dari Dekat di *the Complete Idiot's Guides* 121****Memahami Proses Penulisan Tiga Langkah 122**

- Mengoptimalkan Waktu Menulis Anda* 124
- Membuat Perencanaan yang Efektif* 124

**Menganalisis Situasi Anda 125**

- Mendefinisikan Tujuan Anda* 125
- Menyusun Profil Audiens* 125

**Mengumpulkan Informasi 128**

- Mengungkap Kebutuhan Audiens* 129
- Menyediakan Informasi yang Dibutuhkan* 129

**Menyeleksi Media yang Tepat 132**

- Media Lisan* 132
- Media Tulisan* 134
- Media Visual* 134
- Media Elektronik* 135
- Faktor-Faktor yang Harus Dipertimbangkan ketika Memilih Media* 137

**Mengorganisasi Informasi Anda 139**

- Mengenalinya Pentingnya Pengorganisasian yang Baik* 139
- Mendefinisikan Ide Pokok Anda* 141
- Membatasi Ruang Lingkup Anda* 143
- Memilih antara Pendekatan Langsung dan Pendekatan Tak Langsung* 145
- Membuat Garis Besar Isi Pesan Anda* 148

**Tantangan Komunikasi di *The Complete Idiot's Guide* 153**

- Ringkasan Tujuan Belajar 154
- Uji Pengetahuan Anda 155
- Terapkan Pengetahuan Anda 155
- Latih Pengetahuan Anda 156
- Perluas Pengetahuan Anda 156
- Belajar secara Interaktif

- **Detektif Etika** — *Apakah Saya Mendapatkan Seluruh Cerita?* 131
- **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Surat Ini* 147

- **Berhubungan dengan Teknologi** — *Menciptakan dan Bekerja Sama dengan Alat Pembuat Garis Besar yang Kuat* 148

**Bab 5 Menulis Pesan Bisnis 163****Komunikasi dari Dekat di *Creative Commons* 163****Membuat Ide Anda Hidup 164****Beradaptasi dengan Audiens Anda 164**

- Menjadi Sensitif terhadap Kebutuhan Audiens Anda* 164
- Membangun Hubungan yang Kuat dengan Audiens Anda* 172
- Mengendalikan Gaya dan Nada Anda* 174

**Menyusun Pesan Anda 180**

- Memilih Kata yang Kuat* 181
- Menciptakan Kalimat Efektif* 186
- Menciptakan Paragraf yang Menyatu dan Koheren* 188

**Menggunakan Teknologi untuk Menyusun dan Membentuk Pesan Anda 193****Tantangan Komunikasi di *Creative Commons* 195**

- Ringkasan Tujuan Belajar 196
- Uji Pengetahuan Anda 197
- Terapkan Pengetahuan Anda 197
- Latih Pengetahuan Anda 197
- Perluas Pengetahuan Anda 202
- Belajar secara Interaktif 202

- **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Surat Ini* 173
- **Berkomunikasi Lintas Budaya** — *Berkomunikasi dengan Audiens Global di Web* 179

**Bab 6 Menyelesaikan Pesan Bisnis 205****Komunikasi dari Dekat di Mercedes-AMG 205****Keluar dari Draft Pertama Anda 206****Merevisi Pesan Anda 207**

- Mengevaluasi Isi, Pengorganisasian, Gaya, dan Nada Pesan Anda* 207
- Meninjau Ulang Keterbacaan* 210
- Mengedit agar Jelas dan Ringkas* 215
- Menggunakan Teknologi untuk Merevisi Pesan Anda* 221

**Memproduksi Pesan Anda 225**

- Menambah Grafik, Suara, Video, dan Hypertext* 225
- Mendesain untuk Meningkatkan Keterbacaan* 226
- Menggunakan Teknologi untuk Memproduksi Pesan Anda* 230
- Memformat Surat dan Memo Formal* 232

**Mengoreksi Pesan Anda 232****Mendistribusikan Pesan Anda 235****Tantangan Komunikasi di Mercedes-AMG 236**

- Ringkasan Tujuan Belajar 236
- Uji Pengetahuan Anda 238
- Terapkan Pengetahuan Anda 238
- Latih Pengetahuan Anda 238

- Perluas Pengetahuan Anda 244
- Belajar secara Interaktif 244
- **Kesalahan Komunikasi** — *Salah Memahami Pesan pada Resep Obat* 215
- **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Surat Ini* 221

### Bagian 3

## Menulis Pesan Singkat

### Bab 7 Membuat Pesan untuk Media Elektronik 247

#### Komunikasi dari Dekat di *Boeing Commercial Airplanes* 247

Nemilin Media Elektronik untuk Pesan Singkat 248

Menciptakan Pesan Email Efektif 250

*Memperlakukan Email sebagai Media Komunikasi Profesional* 250

*Mengadaptasi Proses Tiga Langkah agar Email Sukses* 251

Membuat Pesan Instan dan Pesan Teks Efektif 257

*Memahami Manfaat dan Risiko Pengiriman Pesan Instan* 258

*Mengadaptasi Proses Tiga Langkah agar IM Sukses* 258

Menciptakan Blog Bisnis yang Efektif 260

*Memahami Aplikasi Bisnis pada Blogging* 262

*Mengadaptasi Proses Tiga Langkah agar Blog Sukses* 266

Membuat Podcast agar Efektif 268

*Mengadaptasi Proses Tiga Langkah agar Podcasting Sukses* 268

*Menggunakan Sistem Podcasting* 269

Mendistribusikan Konten Blog dan Podcast 270

*Mempublikasikan Konten Anda* 271

*Berhubungan dengan Audiens* 272

#### Tantangan Berkomunikasi di *Boeing Commercial Airplanes* 274

Ringkasan Tujuan Belajar 274

Uji Pengetahuan Anda 276

Terapkan Pengetahuan Anda 276

Latih Pengetahuan Anda 277

Perluas Pengetahuan Anda 280

Belajar secara Interaktif 280

■ **Berhubungan dengan Teknologi** — *Banyak Cara untuk Menyebarkan Pesan* 252

■ **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Blog Ini* 262

### Bab 8 Menulis Pesan Rutin dan Positif 293

#### Komunikasi dari Dekat di *Cone, Inc.* 293

Menggunakan Proses Penulisan Tiga Langkah untuk Pesan Positif

dan Rutin 294

*Langkah 1: Rencanakan Pesan Anda* 294

*Langkah 2: Tulis Pesan Anda* 295

*Langkah 3: Selesaikan Pesan Anda* 296

Membuat Permintaan Rutin 296

*Strategi untuk Permintaan Rutin* 296

*Contoh Umum Permintaan Rutin* 298

Mengirimkan Jawaban Rutin dan Pesan Positif 304

*Strategi untuk Jawaban Rutin dan Pesan Positif* 304

*Contoh Umum Jawaban Rutin dan Pesan Positif* 307

#### Tantangan Komunikasi di *Cone, Inc.* 324

Ringkasan Tujuan Belajar 324

Uji Pengetahuan Anda 326

Terapkan Pengetahuan Anda 326

Latih Pengetahuan Anda 326

Perluas Pengetahuan Anda 329

Belajar secara Interaktif 330

■ **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Email Ini* 307

■ **Kesalahan Komunikasi** — *Ketika Surat Rekomendasi Menyebabkan Tuntutan Hukum* 315

### Bab 9 Menulis Pesan Negatif 349

#### Komunikasi dari Dekat di *KPMG* 349

Menggunakan Proses Penulisan Tiga Langkah Pesan Negatif 350

*Langkah 1: Rencanakan Pesan Anda* 350

*Langkah 2: Tulis Pesan Anda* 351

*Langkah 3: Selesaikan Pesan Anda* 352

Menyusun Pesan Negatif 352

*Memilih Pendekatan yang Terbaik* 352

*Beradaptasi dengan Audiens Anda* 362

*Menpertahankan Standar Tinggi Etika dan Etiket* 363

Menelusuri Contoh Umum Pesan Negatif 366

Mengirimkan Pesan Negatif tentang Masalah Bisnis Rutin 366

*Mengirimkan Berita Negatif Organisasi* 372

*Mengirimkan Pesan Negatif kepada Karyawan* 376

#### Tantangan Komunikasi di *KPMG* 382

Ringkasan Tujuan Belajar 383

Uji Pengetahuan Anda 384

Terapkan Pengetahuan Anda 385

Latih Pengetahuan Anda 385

Perluas Pengetahuan Anda 387

Belajar secara Interaktif 388

■ **Perubahan Dokumen** — *Perbaiki Email Ini* 364

■ **Detektif Etika** — *Apakah CEO Melakukan Soft-Selling Berita Buruk?* 364

■ **Berhubungan dengan Teknologi** — *Mengendalikan Rumor Online* 375

**Bab 10 Menulis Pesan Persuasi 405**

**Komunikasi dari Dekat di *ClubMom* 405**

**Menggunakan Proses Penulisan Pesan Persuasi Tiga Langkah 406**

*Langkah 1: Rencanakan Pesan Anda 406*

*Langkah 2: Tulis Pesan Anda 411*

*Langkah 3: Selesaikan Pesan Anda 413*

**Menyusun Pesan Persuasi 414**

*Strategi Pesan Bisnis Persuasi 414*

*Contoh Umum Pesan Bisnis Persuasi 421*

**Menyusun Pesan Pemasaran dan Penjualan 424**

*Strategi Pesan Pemasaran dan Penjualan 425*

**Tantangan Komunikasi di *ClubMom* 435**

Ringkasan Tujuan Belajar 436

Uji Pengetahuan Anda 438

Terapkan Pengetahuan Anda 438

Latih Pengetahuan Anda 438

Perluas Pengetahuan Anda 440

Belajar secara Interaktif 440

■ **Delektif Etika — Kasus Kredibilitas yang Tidak Masuk Akal 413**

■ **Perubahan Dokumen — Perbaiki Pesan Email Ini 422**

