

DASAR-DASAR KOMUNIKASI BISNIS

Suherno, Siti Nurazizah Agustin, Jullian Adi Pamungkas, Ruvia Barnanti, Suwandi
Universitas Pelita Bangsa

Email : hernobule@gmail.com, nurazizahagustin70@gmail.com, jullianadip@gmail.com,
viviruvia13@gmail.com, suwandi@pelitabangsa.ac.id

Abstrak

Komunikasi bisnis merupakan elemen krusial dalam mendukung keberhasilan organisasi di era globalisasi dan digitalisasi. Artikel ini membahas secara komprehensif tentang pengertian, jenis-jenis, faktor yang memengaruhi, tantangan, serta strategi peningkatan komunikasi bisnis. Komunikasi bisnis meliputi komunikasi verbal, non-verbal, tulisan, dan digital, yang semuanya memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi secara efektif. Faktor-faktor seperti budaya organisasi, teknologi, lingkungan fisik, serta keterampilan individu turut memengaruhi keberhasilan komunikasi di lingkungan kerja. Di sisi lain, tantangan seperti perbedaan budaya, ketidakjelasan pesan, serta tekanan emosional dapat menghambat proses komunikasi. Oleh karena itu, strategi seperti pelatihan keterampilan komunikasi, penciptaan budaya terbuka, penggunaan teknologi yang tepat, dan perhatian terhadap kesehatan mental karyawan diperlukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi bisnis. Artikel ini menegaskan bahwa kemampuan berkomunikasi secara efektif adalah kompetensi utama bagi setiap profesional dan organisasi untuk mencapai kinerja optimal dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Kata kunci : komunikasi bisnis, dasar-dasar komunikasi bisnis

Abstract

Business communication is a crucial element in supporting the success of organizations in the era of globalization and digitalization. This article comprehensively discusses the definition, types, influencing factors, challenges, and strategies for improving business communication. Business communication includes verbal, non-verbal, written, and digital communication, all of which play an important role in conveying information effectively. Factors such as organizational culture, technology, physical environment, and individual skills also influence the success of communication in the workplace. On the other hand, challenges such as cultural differences, unclear messages, and emotional stress can hinder the communication process. Therefore, strategies such as communication skills training, creating an open culture, using appropriate technology, and paying attention to employee mental health are needed to improve the effectiveness of business communication. This article emphasizes that the ability to communicate effectively is a core competency for every professional and organization to achieve optimal performance in a dynamic work environment.

Keywords: business communication, business communication basics

Article history

Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 724
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pendahuluan

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang berperan penting dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia bisnis. Dalam konteks organisasi modern yang kompleks dan dinamis, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan, menyatukan visi, serta mengarahkan tindakan kolektif menuju pencapaian tujuan bersama. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam lingkungan kerja, baik sebagai pemimpin, anggota tim, maupun mitra bisnis.

Perkembangan teknologi informasi dan globalisasi telah memperluas cakupan komunikasi bisnis ke berbagai bentuk dan media, seperti komunikasi digital, komunikasi lintas budaya, hingga komunikasi virtual dalam tim global. Hal ini menuntut pemahaman yang lebih mendalam tentang prinsip-prinsip dasar komunikasi bisnis, serta keterampilan dalam menyesuaikan gaya komunikasi dengan konteks dan audiens yang beragam.

Namun demikian, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasi komunikasi bisnis yang efektif, mulai dari hambatan budaya, perbedaan persepsi, hingga kurangnya keterampilan komunikasi di kalangan profesional. Oleh karena itu, pembahasan mengenai dasar-dasar komunikasi bisnis menjadi sangat relevan, tidak hanya untuk memperkuat landasan teoretis, tetapi juga untuk memberikan pemahaman praktis dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dalam organisasi.

Jurnal ini bertujuan untuk menguraikan pengertian komunikasi bisnis, jenis-jenis komunikasi yang digunakan dalam lingkungan kerja, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi bisnis, serta tantangan dan strategi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan proses komunikasi di dunia usaha.

A. Pengertian Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis adalah proses penyampaian informasi yang terjadi dalam konteks organisasi atau perusahaan. Menurut Kalla (2005), komunikasi bisnis mencakup segala bentuk interaksi yang dilakukan di dalam dan di luar organisasi untuk mencapai tujuan bisnis. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, pentingnya komunikasi bisnis tidak bisa dipandang sebelah mata. Sebuah studi oleh McKinsey Global Institute menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas hingga 25% (McKinsey, 2019).

Komunikasi bisnis tidak hanya terbatas pada komunikasi verbal, tetapi juga mencakup komunikasi non-verbal, tulisan, dan media digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harvard Business Review, 70% dari komunikasi bisnis yang efektif berasal dari kemampuan mendengarkan (Harvard Business Review, 2016). Ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang baik memerlukan keterampilan mendengarkan yang aktif serta kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat.

Contoh nyata dari pentingnya komunikasi bisnis dapat dilihat dalam kasus perusahaan teknologi besar seperti Google. Google dikenal dengan budaya kerjanya yang terbuka dan transparan, yang memungkinkan karyawan untuk berkomunikasi secara langsung dengan manajemen. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan karyawan, tetapi juga mendorong inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk (Bock, 2015).

Dalam konteks globalisasi, komunikasi bisnis juga harus mempertimbangkan perbedaan budaya. Menurut Hofstede (2011), setiap budaya memiliki cara komunikasi yang berbeda, dan pemahaman terhadap perbedaan ini sangat penting dalam menjalin hubungan bisnis internasional. Misalnya, dalam budaya Asia, komunikasi yang lebih halus dan tidak langsung sering kali lebih dihargai dibandingkan dengan komunikasi langsung yang lebih umum di budaya Barat.

Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang komunikasi bisnis dan berbagai aspeknya sangat penting bagi setiap profesional yang ingin berhasil dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini.

B. Jenis-Jenis Komunikasi Bisnis

Dalam komunikasi bisnis, terdapat beberapa jenis komunikasi yang perlu dipahami, antara lain komunikasi verbal, non-verbal, tulisan, dan digital. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang paling umum, di mana pesan disampaikan melalui kata-kata lisan. Menurut penelitian oleh McKinsey, komunikasi verbal yang efektif dapat meningkatkan kolaborasi tim hingga 50% (McKinsey, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berbicara dan mendengarkan secara aktif sangat penting dalam lingkungan bisnis.

Selanjutnya, komunikasi non-verbal juga memainkan peran yang sangat penting dalam komunikasi bisnis. Menurut Albert Mehrabian, 93% dari komunikasi terdiri dari elemen non-verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan intonasi suara (Mehrabian, 1971). Misalnya, dalam sebuah presentasi, seorang pembicara yang menggunakan bahasa tubuh yang positif dapat meningkatkan kepercayaan audiens dan membuat pesan yang disampaikan lebih mudah diterima.

Komunikasi tulisan juga merupakan aspek penting dalam komunikasi bisnis, terutama dalam konteks laporan, email, dan dokumen resmi. Menurut sebuah survei yang dilakukan oleh Grammarly, 70% profesional percaya bahwa kemampuan menulis yang baik dapat memengaruhi kesuksesan karier mereka (Grammarly, 2021). Oleh karena itu, penting bagi individu untuk mengasah keterampilan menulis mereka agar dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif.

Di era digital saat ini, komunikasi bisnis juga telah bertransformasi dengan hadirnya berbagai platform digital. Menurut laporan dari Statista, penggunaan media sosial untuk komunikasi bisnis meningkat sebesar 50% dalam lima tahun terakhir (Statista, 2022). Platform seperti LinkedIn dan Slack telah menjadi alat penting untuk membangun jaringan dan kolaborasi antar tim. Oleh karena itu, pemahaman tentang cara menggunakan alat-alat ini dengan efektif sangat penting bagi profesional bisnis.

Secara keseluruhan, memahami berbagai jenis komunikasi dalam bisnis adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dan mencapai tujuan organisasi. Setiap jenis komunikasi memiliki karakteristik dan keuntungannya masing-masing, dan keterampilan dalam setiap aspek ini dapat meningkatkan efektivitas komunikasi secara keseluruhan.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Bisnis

Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi bisnis. Salah satu faktor utama adalah budaya organisasi. Menurut Schein (2010), budaya organisasi mencakup nilai-nilai dan norma-norma yang dipegang oleh anggota organisasi, yang

dapat memengaruhi cara mereka berinteraksi. Sebuah studi oleh Gallup menunjukkan bahwa perusahaan dengan budaya yang kuat memiliki tingkat keterlibatan karyawan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan komunikasi internal (Gallup, 2019).

Faktor lain yang memengaruhi komunikasi bisnis adalah teknologi. Dengan kemajuan teknologi, cara kita berkomunikasi telah berubah secara drastis. Menurut laporan dari Pew Research Center, 90% pekerja menggunakan alat digital untuk berkomunikasi di tempat kerja (Pew Research Center, 2021). Teknologi dapat mempercepat proses komunikasi, tetapi juga dapat menyebabkan kebingungan jika tidak digunakan dengan benar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan yang memadai tentang penggunaan teknologi komunikasi.

Lingkungan fisik juga berperan dalam komunikasi bisnis. Ruang kerja yang terbuka, misalnya, dapat mendorong interaksi antara karyawan dan meningkatkan kolaborasi. Sebuah penelitian oleh Steelcase menunjukkan bahwa 88% karyawan merasa lebih terhubung dengan rekan kerja mereka di lingkungan kerja yang terbuka (Steelcase, 2019). Sebaliknya, lingkungan yang terlalu formal atau tertutup dapat menghambat komunikasi dan mengurangi keterlibatan karyawan.

Selain itu, faktor individu seperti keterampilan komunikasi dan kepribadian juga dapat memengaruhi bagaimana pesan disampaikan dan diterima. Menurut penelitian oleh the Institute for Corporate Productivity, 75% organisasi menganggap keterampilan komunikasi sebagai keterampilan yang paling penting untuk pengembangan karyawan (i4cp, 2020). Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan dan pengembangan yang berfokus pada keterampilan komunikasi.

Terakhir, konteks situasional juga mempengaruhi komunikasi bisnis. Dalam situasi krisis, misalnya, komunikasi yang cepat dan jelas menjadi sangat penting. Menurut sebuah studi oleh the Institute for Crisis Management, 70% perusahaan yang tidak memiliki rencana komunikasi krisis yang baik mengalami kerugian reputasi yang signifikan (ICM, 2021). Oleh karena itu, perusahaan perlu mempersiapkan strategi komunikasi yang efektif untuk berbagai situasi.

D. Tantangan dalam Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis tidak lepas dari berbagai tantangan yang dapat menghambat efektivitasnya. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya keterampilan komunikasi di antara karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh LinkedIn, 57% manajer percaya bahwa keterampilan komunikasi adalah yang paling sulit ditemukan dalam calon karyawan (LinkedIn, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa banyak individu yang memasuki dunia kerja tidak memiliki keterampilan komunikasi yang memadai, yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan konflik di tempat kerja.

Selain itu, perbedaan budaya juga dapat menjadi tantangan dalam komunikasi bisnis, terutama dalam konteks global. Menurut Hofstede Insights, perbedaan nilai-nilai budaya dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam komunikasi (Hofstede Insights, 2021). Misalnya, dalam budaya yang lebih kolektif, seperti di Jepang, keputusan sering diambil secara konsensus, sedangkan dalam budaya individualis, seperti di Amerika Serikat, keputusan sering kali diambil oleh individu. Ketidapahaman terhadap perbedaan ini dapat menyebabkan friksi dalam hubungan bisnis internasional.

Tantangan lainnya adalah penggunaan teknologi yang tidak tepat. Meskipun teknologi dapat meningkatkan komunikasi, penggunaan yang berlebihan atau tidak tepat dapat menyebabkan informasi yang berlebihan atau bahkan kebingungan. Menurut survei oleh Buffer, 60% pekerja merasa kewalahan dengan jumlah informasi yang mereka terima melalui email dan pesan instan (Buffer, 2021). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menetapkan pedoman yang jelas tentang komunikasi digital.

Komunikasi yang tidak jelas juga merupakan tantangan yang umum. Menurut penelitian oleh the Project Management Institute, 57% proyek gagal karena komunikasi yang buruk (PMI, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan dalam penyampaian pesan dapat mengakibatkan kesalahan dan keterlambatan dalam proyek. Oleh karena itu, penting bagi manajer untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan jelas dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat.

Terakhir, tantangan dalam komunikasi bisnis juga dapat muncul dari faktor emosional. Dalam situasi yang penuh tekanan, emosi dapat mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi. Menurut penelitian oleh the American Psychological Association, 70% pekerja mengaku mengalami stres di tempat kerja yang dapat memengaruhi kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif (APA, 2020). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan mental karyawan.

E. Strategi Meningkatkan Komunikasi Bisnis

Untuk mengatasi tantangan dalam komunikasi bisnis, perusahaan perlu menerapkan berbagai strategi yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah memberikan pelatihan keterampilan komunikasi kepada karyawan. Menurut penelitian oleh the Association for Talent Development, organisasi yang memberikan pelatihan komunikasi memiliki karyawan yang lebih terampil dan produktif (ATD, 2021). Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan mendengarkan, berbicara, dan menulis yang efektif.

Selain itu, perusahaan juga perlu menciptakan budaya komunikasi yang terbuka. Menurut survei oleh Deloitte, 83% karyawan merasa lebih terlibat di tempat kerja ketika mereka dapat berbicara secara terbuka dengan manajemen (Deloitte, 2020). Dengan menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa nyaman untuk berbagi ide dan umpan balik, perusahaan dapat meningkatkan kolaborasi dan inovasi.

Penggunaan teknologi yang tepat juga dapat meningkatkan komunikasi bisnis. Perusahaan dapat memanfaatkan alat kolaborasi seperti Slack atau Microsoft Teams untuk memfasilitasi komunikasi antar tim. Menurut laporan dari Gartner, penggunaan alat kolaborasi dapat meningkatkan produktivitas tim hingga 30% (Gartner, 2021). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memilih alat yang sesuai dengan kebutuhan tim mereka.

Selain itu, penting juga untuk menetapkan pedoman komunikasi yang jelas. Menurut penelitian oleh the International Association of Business Communicators, 70% organisasi yang memiliki pedoman komunikasi yang jelas mengalami peningkatan dalam komunikasi internal (IABC, 2019). Pedoman ini dapat mencakup cara penyampaian informasi, penggunaan media sosial, dan etika komunikasi.

Akhirnya, perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan mental karyawan. Menurut penelitian oleh the World Health Organization, lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental dapat meningkatkan produktivitas karyawan hingga 12% (WHO, 2021). Dengan memberikan dukungan emosional dan sumber daya yang diperlukan, perusahaan dapat membantu karyawan untuk berkomunikasi secara lebih efektif dan mengurangi stres di tempat kerja.

Referensi

1. Kalla, H. K. (2005). Integrated Internal Communication: A Comprehensive Approach to Internal Communication. *Corporate Communications: An International Journal*.
2. McKinsey Global Institute. (2019). The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies.
3. Harvard Business Review. (2016). The Importance of Listening in Business Communication.
4. Bock, L. (2015). Work Rules!: Insights from Inside Google That Will Transform How You Live and Lead.
5. Hofstede, G. (2011). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*.
6. Statista. (2022). Social Media Usage Statistics.
7. Pew Research Center. (2021). The Future of Work: Automation, AI, and the Workplace.
8. Steelcase. (2019). The Global Report: The Future of Work.
9. i4cp. (2020). The Importance of Communication Skills in the Workplace.
10. Institute for Crisis Management. (2021). Crisis Communication Planning.
11. LinkedIn. (2020). The Future of Skills: The Impact of COVID-19 on Skills Development.
12. Buffer. (2021). State of Remote Work.
13. Project Management Institute. (2018). Pulse of the Profession.
14. American Psychological Association. (2020). Stress in America: Stress and the Workplace.
15. Association for Talent Development. (2021). The Value of Training.
16. Deloitte. (2020). The Future of Work: A New Era of Collaboration.
17. Gartner. (2021). Future of Work Trends Post-COVID-19.
18. International Association of Business Communicators. (2019). The Importance of Communication Guidelines.
19. World Health Organization. (2021). Mental Health in the Workplace.