**BAB III**

**PEMBAHASAN HASIL KERJA PRAKTEK**

**3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek**

Penulisan pelaksanaan kerja praktek pada CV.Kardus Communication dilakukan dibagian account excecutive. Pada bagian tersebut penulis di ajarkan bagaimana perusahaan ini melakukan suatu prosedur komunikasi bisnis dengan para kliennya agar hubungan antara perusahaan dengan para klien berjalan dengan baik sehingga pekerjaan yang dihasilkan akan sesuai dengan permintaan para kliennya.

Penulis melaksanakan kerja praktek pada bagian account excecutive dan selama kerja praktek, penulis mendapatkan bimbingan dari pegawai di bidang tersebut yang sekaligus sebagai koordinator pelaksana pada bidang tersebut. Adapun tugas penulis dalam bidang pelaksanaan kerja praktek adalah membantu tugas harian di bagian account excecutive.

**3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek**

Dalam melaksanakan kereja praktek penulis melakukan kegiatan yang ada di CV.Kardus Communication. Penulis diberikan pengarahan dan bimbingan mengenai aktivitas di bagian Account Excecutive, tapi sering kali diberikan pengarahan dan bimbingan dari pelaksanaan supervisinya dan bagaimana perusahaan mengelola komunikasi bisnis.

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan selama 30 hari ( tiga puluh ), mulai dari tanggal 13 juli 2009 sampai dengan tanggal 14 agustus 2009. Kuliah kerja praktek dilaksanakan setiap hari kerja, yaitu senin sampai sabtu dari jam 08.00 s/d jam 16.00 , istirahat pada pukul 12.00 s/d 13.00 WIB.

Adapun teknis kerja praktek yang penulis lakukan pada bagian account excecutive pada CV.Kardus Communication adalah sebagai berikut:

1. Prosedur komunikasi bisnis yang di lakukan perusahaan ini terhadap kliennya.
2. Hambatan dari proses komunikasi bisnis yang di lakukan oleh perusahaan ini.
3. Cara mengatasi hambatan dan memperbaiki komunikasi bisnis.

**3.3 Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek**

Pengertian prosedur menurut Mulyadi, menyatakan bahwa:

“Prosedur adalah suatu kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”. (2005:5)

Sedangkan menurut Azhar Susanto, menyatakan bahwa:

“Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama”. (2005:263)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan kegiatan atau aktifitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

Selanjutnya pengertian komunikasi menurut Jefkins ( 2003:10 ) adalah semua bentuk percakapan yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara satu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pengertian.

Sedangkan menurut Courtland L Bovee (2003:5) komunikasi adalah proses mengirimkan dan menerima pesan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bisnis adalah proses mengirimkan dan menerima pesan untuk menambah produktivitas, dapat mengatisipasi masalah, mengembangkan hubungan dan mempromosikan produk atau jasa sehingga klien tertarik untuk mengadakan kerja sama dengan perusahaan kita.

Prosedur komunikasi bisnis yang dilakukan CV.Kardus Communication adalah sebagai berikut:

1. Pengirim mempunyai gagasan.

Anda memikirkan suatu gagasan dan ingin mengungkapkannya agar apa yang ingin kita sampaikan dapat di mengerti oleh klien atau konsumen.

1. Pengirim mengubah gagasan menjadi pesan.

Ketika anda mengubah gagasan menjadi pesan yang akan di pahami oleh penerima, anda menyandikan, memutuskan bentuk pesan, panjang, organisasi, nada, dan gaya semuanya bergantung pada gagasan penerima dan gaya pribadi serta suasana hati anda.

1. Pengirim mengirimkan pesan.

Untuk mengirimkan secara fisik pesan anda kepada penerima, anda memilih saluran komunikasi ( verbal atau non verbal, lisan atau tertulis ) dan medium ( telepon, komputer, surat, dan seterusnya). Saluran dan medium yang anda pilih bergantung pada pesan anda, lokasi penerima, keperluan akan kecepatan, dan formalitas situasi.

1. Penerima menerima pesan.

Agar komunikasi berlangsung, penerima anda harus menerima pesan terlebih dahulu. Bila anda mengirimkan surat, penerima pesan harus membaca surat tersebut sebelum memahaminya. Bila menyampaikan pidato, orang yang jadi pendengar harus mampu mendengarkan dan mereka harus memusatkan perhatian kepada orang yang berpidato agar pesan yang akan disampaikan bisa diterima dengan baik oleh para pendengar.

1. Penerima menginterpretasikan pesan.

Penerima pesan harus bekerja sama dengan mengartikan pesan, menyerap dan memahaminya. Kemudian pesan yang diartikan harus disimpan dalam pikiran penerima. Bila semuanya berlangsung dengan baik, pesan di interpretasikan dengan tepat artinya penerima memberikan arti dasar yang sama kepada kata-kata seperti yang anda maksudkan dan menanggapi dengan cara yang diiginkan.

1. Penerima bereaksi dan mengirimkan umpan balik kepada pengirim.

Umpan balik adala tanggapan dari penerima pesan anda, hubungan akhir dalam rantai komunikasi. Setelah mendapat pesan penerima menanggapi dengan suatu cara dan mengirimkan sinyal yang menjawab anda. Umpan balik merupakan elemen kunci dalam proses komunikasi karena itu memungkinkan anda mengevaluasi efektivitas pesan anda. Anda dapat mengetahui bila penerima tidak memahami yang anda maksud lewat respon yang diberikannya dan anda perlu memperbaikinya.

Meskipun anda berhasil melakukan keenam langkah prosedur komunikasi, tetapi hambatan lain dapat menghalangi untuk berkomunikasi secara efektif. Komunikasi dikatakan berhasil jika penerima memahami pesan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim. Gangguan adalah segala campur tangan dalam proses komunikasi yang mengubah atau mengaburkan yang di artikan oleh pengirim. Gangguan dapat berupa berbagai bentuk hambatan komunikasi, baik diantara individu maupun di dalam organisasi.

Hambatan komunikasi antar manusia atau antar individu antara lain yaitu :

* Perbedaan Persepsi dan Bahasa.

Dunia terus menerus membanjiri kita dengan pemandangan, suara, bau, dan sebagainya. Pikiran kita mengatur arus sensasi ini menjadi peta mental yang mewakili persepsi kita mengenai realitas. Bahkan bila dua orang mengalami peristiwa yang sama, bayangan mental mereka mengenai peristiwa itu tidak akan identik. Oleh karena itu persepsi anda unik, gagasan yang ingin anda sampaikan berbeda dari orang lain. Sebagai pengirim, anda memilih rincian yang tampaknya penting bagi anda, proses yang dikenal sebagai persepsi selektif.

Bahasa adalah kode bebas yang pengartiannya tergantung pada definisi bersama. Akan tetapi ada keterbatasan mengenai seberapa jauh dua orang dapat mempunyai pengertian yang sama mengenai suatu kata.

* Pendengaran yang Buruk

Kita semua membiarkan pikiran kita sewaktu-waktu mengembara, ditambah kemungkinan melamun bila kita terpaksa mendengarkan informasi yang sulit dipahami atau hanya sedikit secara langsung menyangkut kepentingan kita. Bila lelah atau memikirkan masalah lain, kita bahkan kehilangan minat.

* Gangguan Emosional

Sulit menyusun pesan jika anda dalam keadaan kecewa, marah atau takut. Gagasan dan perasaan sering membuat anda berpikir objektif. Demikian pula, bila orang lain sedang emosional, dia mungkin mengabaikan atau salah menangkap pesan anda. Walaupun praktis tidak mungkin menghindari semua komunikasi ketika emosi terlibat, anda harus waspada akan kemungkinan lebih besar terjadinya kesalahpahaman yang menyertai pesan emosional.

* Perbedaan Budaya

Berkomunikasi dengan seseorang dari negara lain mungkin merupakan contoh paling ekstrem mengenai betapa latar belakang dan budaya yang berbeda dapat mengahalangi komunikasi. Sebenarnya hal ini merupakan salah satu hambatan komunikasi yang tersulit untuk diatasi terutama apabila penerima juga mempunyai umur, pendidikan, status sosial, posisi agama, atau pengalaman hidup yang jauh berbeda dari anda.

* Gangguan Fisik

Hambatan komunikasi sering kali bersifat fisik : hubungan buruk, akustik yang jelek, tulisan yang tak dapat dibaca. Walaupun gangguan jenis ini tampaknya kecil, hal ini dapat mengahambat pesan yang sebenarnya efektif. Penerima anda mungkin terganggu oleh kursi yang tidak nyaman, cahaya yang redup, masalah kesehatan, atau beberapa kondisi yang menimbulka gangguan. Semua gangguan ini pada umumnya tidak mengahmbat komunikasi tetapi akan mengurangi konsentrasi penerima.

Hambatan Komunikasi dalam Organisasi. Komunikasi bisnis sering terganggu karena rumit dan kontroversial. Lebih lanjut, jumlah pesan bisnis yang disampaikan setiap hari amat banyak dan peluang untuk terjadinya umpan balik sering terbatas, sehingga sulit untuk meluruskan salah pengertian ketika hal itu terjadi. Dengan memahami berbagai tipe hambatan komunikasi yang ada dalam organisasi, anda dapat meningkatkan peluang untuk mengatasinya.

* Penyaringan yang tidak tepat.

Menyaring adalah membuang atau menyingkat informasi sebelum pesan itu diteruskan kepada orang lain. Dalam bisnis, banyak saringan antara anda dan penerima: sekretaris, asisten, mesin penjawab dan voice mail. Teori informasi mengatakan bahwa “setiap sambungan melipatgandakan gangguan atau memotong pesan menjadi separuhnya “. Hal ini berarti pesan anda mungkin di suling dan mungkin berubah sebelum sampai kepada penerima yang dituju.

* Iklim Komunikasi yang Tertutup atau Tidak Memadai.

Gaya manajemen yang mengarahkan dan otoriter menghambat pertukaran informasi secara bebas yang menjadi ciri komunikasi efektif. Demikian pula, menyediakan terlalu sedikit saluran akan menghambat komunikasi, sedangkan terlalu banyak saluran akan mengubah pesan ketika bergerak ke atas, ke bawah atau ke samping lewat organisasi.

Cara mengatasi hambatan dan memperbaiki komunikasi. Ada 3 cara mengatasi hambatan komunikasi yaitu :

* Memelihara Iklim Komunikasi Terbuka.

Iklim komunikasi organisasi merupakan cerminan dari budaya perusahaan : campuran dari nilai, tradisi dan kebebasan yang mengakomodasi atmosfer atau karakternya. Beberapa perusahaan cenderung menyumbat aliran komunikasi ke atas, yakin bahwa perdebatan menghabiskan waktu dan tidak produktif. Perusahaan berusaha untuk mempertahankan iklim komunikasi terbuka. Mereka mendorong keteruterangan dan kejujuran, serta karyawannya merasa bebas untuk mengakui kesalahannya, untuk ridak setuju dengan atasan dan menyatakan pendapatnya.

* Memodifikasi Jumlah Tingkatan Dalam Organisasi

Salah satu cara untuk memelihara iklim komunikasi terbuka adalah mengurangi jumlah tingkatan dalam struktur organisasi. Semakin sedikit hubungan dalam rantai komunikasi, semakin sedikit salah pengertian yang akan terjadi. Dalam kata lain, struktur yang datar dan rentang kendali yang lebar semakin kecil kemungkinan terjadinya distorsi pesan ketimbang struktur yang tinggi dan rentang kendali sempit.

* Mempermudah Umpan Balik

Memberi peluang kepada pendengar anda menyampaikan umpan balik amat penting untuk memelihara iklim komunikasi terbuka. Bila ingin mrndorong seseorang untuk terbuka dan memberi tahu yang benar-benar mereka pikirkan dan rasakan, maka anda harus mendengarkan komentar mereka dan anda harus melakukannya dengan objektif.

* Bertekad Memegang Teguh Etika Komunikasi

Petunjuk berikutnya untuk komunikasi yang efektif adalah komitmen terhadap etika, prinsip-prinsip membawa diri bagi individu atau kelompok. Orang yang tidak etis biasanya egois dan tidak peduli salah atau benar, menghalalkan segala cara untuk mencapai hasil akhir. Orang yang etis pada umumnya dapat di percaya, adil dan tidak memihak, menghargai hak orang lain dan memperhatikan dampak tindakan mereka pada masyarakat.

Etika memainkan peran penting dalam komunikasi. Bahasa itu sendiri dari kata-kata yang membawa nilai. Jadi hanya dengan mengatakan sesuatu dengan cara tertentu, anda mempengaruhi bagaimana orang lain memandang pesan anda dan anda membentuk harapan dan tingkah laku. Komunikasi etis termasuk semua informasi yang relevan, benar dalam segala segi dan tidak memperdayakan dengan cara apapun.