



Komunikasi Transaksional untuk Maksimalkan Performa Tim



INTRO



Titoo L. Romansky

Experienced 8 years in HR fields and begin the career from first time leader, and now focal person in L&D strategic field. Also, entrepreneur

BFI Finance Indonesia

- Management Trainee Sales
- Sales Supervisor (Surabaya)
- Sales Head (Semarang)

2012 - 2014

Mega Central Finance

Training and Development Supervisor

2015 - 2017

Kreditplus/ KB FMF

- Learning and Development Specialist
- Talent Development Senior Specialist

2017 - 2020

AccelByte Inc

Global Learning and Performance Sr. Consultant (North America, Europe, Asia)

2021 - now

Speed Networking

**BERDASARKAN PENGALAMAN ANDA, FEEDBACK
APA YANG ANDA INGIN DAPATKAN DARI TIM
ANDA?**



Speed Networking

**APA CHALLENGE DALAM BERKOMUNIKASI YANG
ANDA RASAKAN SAAT INI?**



Learning Agenda

- 1. Mengenal model komunikasi serta style komunikasi seseorang**
- 2. Mengerti asas berpikir kritis dalam membentuk pola komunikasi asertif**
- 3. Case study dan practice**



**Case
communication sehari-hari**

"OK"

"Noted"

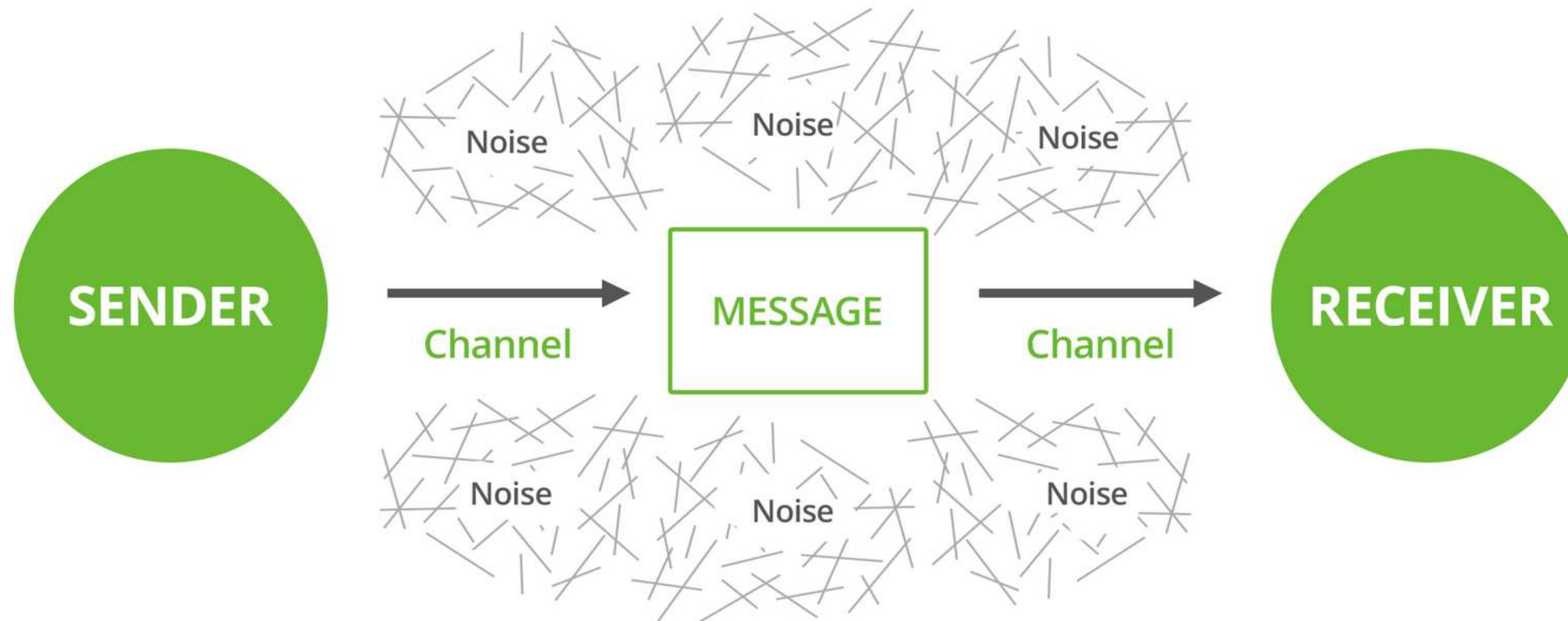
"Gabisa"

"Gapapa"

etc..

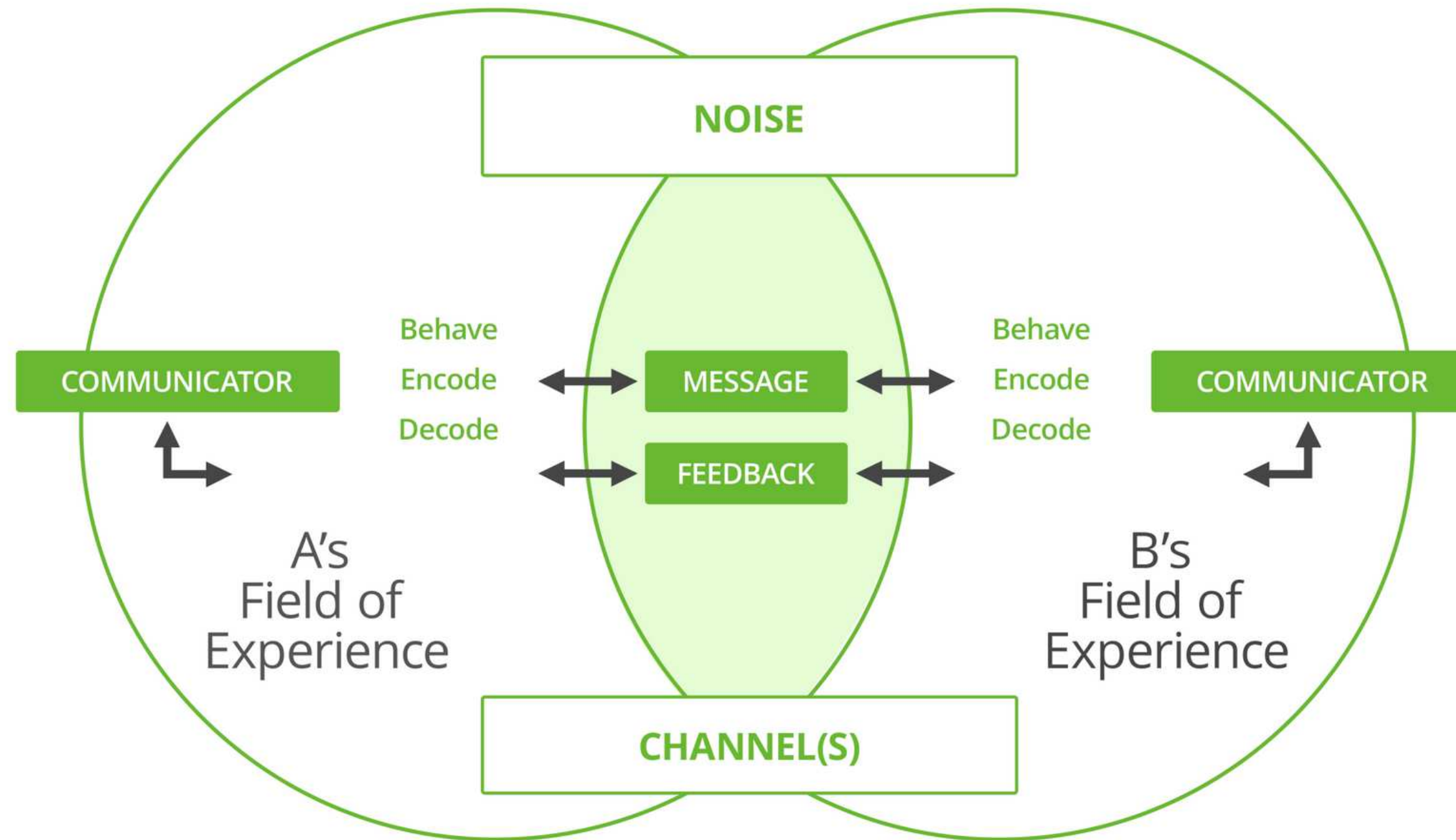


Models of Communication



LINEAR MODELS ONLY LOOKS AT ONE-WAY COMMUNICATION

Models of Communication



TRANSACTIONAL MODELS LOOKS AT TWO-WAY COMMUNICATION WHERE THE MESSAGE GETS MORE COMPLEX AS THE COMMUNICATION EVENT (EG. CONVERSATION) PROGRESSES

Gaya Komunikasi

Pasif

TIDAK MENKOMUNIKASIKAN PESAN
ANDA KEPADA ORANG LAIN

Agresif

TIDAK MEMBERI ANDA KESEMPATAN
MENDENGARKAN ORANG LAIN

Pasif-agresif

KOMUNIKASI ANDA MEMBINGUNGKAN

Asertif

KOMUNIKASI EFEKTIF



Pasif

- PENDIAM
- TIDAK MENDEBAT,
- TIDAK MERASA PERLU BERBAGI / MENGUNGKAPKAN IDE
- TIDAK ADA KONTAK MATA
- SELALU "YA"



Agresif

- SUARAKERAS
- MENDOMINASI
- KONTAKMATAINTENS
- "INTIMIDATING"



Pasif-agresif

- TAMPAK PASIF SEBENARNYA AGRESIF
- KATA-KATANYA MENYENANGKAN, TAPI TINDAKANNYA TIDAK SEJALAN
- MANIPULATIF
- PUNYA OPINI SENDIRI TAPI TIDAK TERBUKA UNTUK TIDAK SETUJU DENGAN OPINI ORANG LAIN



Asertif

- BAGIAN DARI UPAYA BERKOMUNIKASI EFEKTIF
- ORANG LAIN PERLU MENGETAHUI PESAN-PESAN PEMIMPIN
- MENGEKSPRESIKAN PANDANGAN DAN ALASANNYA
- PERCAYA BAHWA PESAN ITU BERMAKNA



**Case
communication sehari-hari**

"OK" pasif

"Noted" pasif

"Gabisa" agresif

"Gapapa" pasif-agresif

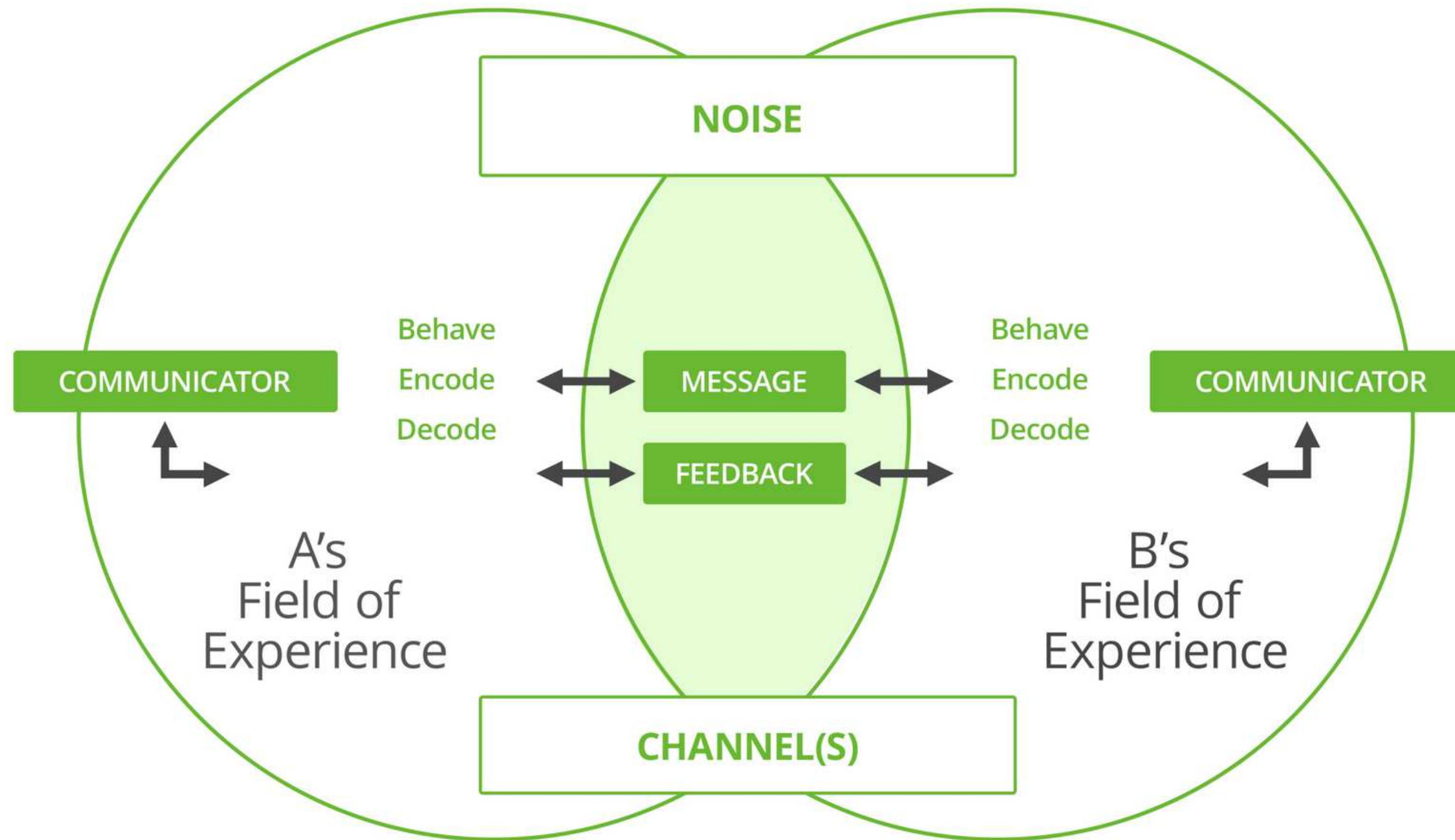
etc..



**Lantas bagaimana
menjadi asertif agar
dapat berkomunikasi
secara efektif?**



Models of Communication



INGAT TRANSAKSIONAL

**Komunikasi
Transaksional
membutuhkan pola
berpikir kritis. Salah
satu indikator dalam
berpikir kritis adalah
memiliki standar
intelektual bernama
Clarity**

(Paul-Elder, 2001)



seperti apa wujud
dan penerapannya?

Clarity

Could you elaborate?

Could you illustrate what you mean?

Could you give me an example?

Clarity dapat digunakan saat menerima (encode) maupun memberi informasi (decode)

seperti apa sih contohnya?



Case Study

Suatu hari Angelina seorang fresh graduate yang bekerja di Agency Digital Marketing diberikan pekerjaan atasannya untuk mengerjakan hal yang sangat baru bagi dia yaitu untuk mengatur meetingnya dengan klien membahas tentang progress Sales yang terjual dari aktivasi pameran virtual . Angelina adalah tipikal anak yang pasif di mana saat mendapatkan tugas itu dengan sigapnya menjawab “oke noted” tetapi bingung mengerjakannya karena ada beberapa parts yang tidak dia ketahui. Atasannya mempunyai ekspektasi atau mengira bahwa Angelina sudah mampu. Saat ia mengirim emailnya, ternyata klien membalas:

“mau membahas sales yang mana ya? dan tujuannya apa? Karena saya tidak mengerti ini undangan pertemuan membahas sales program tetapi masih sangat blur apakah bagian funneling atau retrospektif.” seketika Angelina panik.

Bagaimanakah menjalin komunikasi transaksional yang bersifat asertif?

Angelina si pasif



VS

Bos si Agresif





**Thank you and
happy learning!**