



BUKU AJAR **KOMUNIKASI BISNIS** **(TEORI DAN KONSEP)**

Pipin Yulanda, S.Kom., MM



**UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA
PASAL 113 KETENTUAN PIDANA
SANKSI PELANGGARAN**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

--- *Buku Ajar* ---

KOMUNIKASI BISNIS (TEORI DAN KONSEP)

Pipin Yulanda, S.Kom., M.M.



BUKU AJAR KOMUNIKASI BISNIS (TEORI DAN KONSEP)

*Diterbitkan pertama kali dalam bahasa Indonesia
oleh Penerbit Global Aksara Pers*

ISBN: 978-634-280-081-2

vi +111 hal.: Ukuran (14,8 x 21 cm)

Cetakan Pertama, Maret 2026

Copyright © 2026 Global Aksara Pers

Penulis : Pipin Yulanda, S.Kom., M.M.
Desain Cover : Tito Nanda R.
Layouter : Ika Puji A.
Editor : Amelia Khoirunisa

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dengan bentuk dan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit.

Diterbitkan oleh:



CV. Global Aksara Pers

Anggota IKAPI, Jawa Timur, 2021,

No. 282/JTI/2021

Jl. Wonocolo Utara V/18 Surabaya

+628977416123/+628573269334

globalaksarapers.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ajar Komunikasi Bisnis (Teori dan Konsep) ini dapat disusun dengan baik. Buku ini dirancang sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa di Perguruan Tinggi untuk memahami konsep, teori, serta praktik komunikasi dalam dunia bisnis secara sistematis. Materi yang disajikan mencakup berbagai aspek penting, mulai dari dasar-dasar komunikasi, komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, hingga komunikasi digital dan lintas budaya yang relevan dengan perkembangan dunia bisnis saat ini.

Buku ajar ini terdiri dari 14 bab yang disusun secara bertahap dan terstruktur agar memudahkan mahasiswa dalam memahami materi. Setiap bab dilengkapi dengan penjelasan konsep, contoh penerapan, serta latihan soal yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam berkomunikasi secara efektif dan profesional. Pembahasan dalam buku ini juga menyesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja, sehingga diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan transformasi digital.

Semoga buku ajar ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, dosen, serta pembaca lainnya termasuk masyarakat luas terkait komunikasi dalam dunia bisnis yang sangat penting dalam aspek kehidupan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini.

April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB 01. PENDAHULUAN KOMUNIKASI BISNIS	1
A. Pengertian Komunikasi dan Komunikasi Bisnis.....	1
B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Bisnis	3
C. Peran Komunikasi dalam Dunia Usaha	4
D. Karakteristik Komunikasi Bisnis	6
Latihan Soal.....	7
BAB 02. PROSES DAN MODEL KOMUNIKASI	9
A. Unsur-unsur Komunikasi	9
B. Proses Komunikasi.....	10
C. Model Komunikasi (Linear, Interaktif, Transaksional)	12
D. Hambatan dan Gangguan Komunikasi	13
Latihan Soal.....	15
BAB 03. ETIKA DAN PROFESIONALISME DALAM KOMUNIKASI BISNIS	17
A. Prinsip Etika Komunikasi	17
B. Etika dalam Penyampaian Pesan	18
C. Tanggung Jawab Komunikator.....	19

D. Pelanggaran Etika dalam Bisnis	21
Latihan Soal	22
BAB 04. KOMUNIKASI VERBAL DALAM BISNIS	25
A. Komunikasi Lisan.....	25
B. Komunikasi Tertulis.....	27
C. Teknik Berbicara Efektif.....	28
D. Gaya Bahasa Profesional	30
Latihan Soal	31
BAB 05. KOMUNIKASI NONVERBAL	33
A. Bahasa Tubuh	33
B. Ekspresi Wajah dan Kontak Mata.....	35
C. Intonasi dan Nada Suara	37
D. Peran Nonverbal dalam Interaksi Bisnis	38
Latihan Soal.....	39
BAB 06. KOMUNIKASI INTERPERSONAL	41
A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	41
B. Komunikasi di Tempat Kerja	42
C. Empati dan Keterampilan Mendengar	43
D. Membangun Hubungan Kerja	44
Latihan Soal.....	46
BAB 07. KOMUNIKASI ORGANISASI	47
A. Alur Komunikasi (Vertikal, Horizontal, Diagonal)	47
B. Komunikasi Formal dan Informal	49
C. Budaya Organisasi	50
D. Sistem Informasi dalam Organisasi	51
Latihan Soal.....	53
BAB 08. KOMUNIKASI KELOMPOK DAN TIM	55
A. Dinamika Kelompok	55
B. Peran Anggota Tim.....	57
C. Komunikasi dalam Kerja Tim.....	58
D. Penanganan Konflik.....	60
Latihan Soal.....	61

BAB 09. KOMUNIKASI TERTULIS DALAM BISNIS.....	63
A. Surat Bisnis.....	63
B. Memo dan Email Profesional	64
C. Laporan Bisnis	67
D. Proposal Bisnis	69
Latihan Soal.....	70
BAB 10. PRESENTASI BISNIS	71
A. Perencanaan Presentasi	71
B. Teknik Penyampaian Presentasi	73
C. Penggunaan Media Presentasi.....	74
D. Evaluasi Presentasi	75
Latihan Soal.....	77
BAB 11. NEGOSIASI DAN PERSUASI BISNIS.....	79
A. Konsep Negosiasi	79
B. Strategi Negosiasi	81
C. Teknik Persuasi.....	83
D. Mencapai Kesepakatan (<i>Win-Win Solution</i>)	84
Latihan Soal.....	85
BAB 12. KOMUNIKASI PEMASARAN	87
A. Komunikasi dalam Marketing.....	87
B. Strategi Promosi.....	88
C. Komunikasi dengan Pelanggan	89
D. Branding dan Citra Perusahaan	90
Latihan Soal.....	91
BAB 13. KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA SOSIAL	93
A. Transformasi Digital dalam Komunikasi	93
B. Etika Komunikasi Digital.....	94
C. Media Sosial dalam Bisnis	95
D. Manajemen Reputasi Online.....	97
Latihan Soal.....	98
BAB 14. KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DAN GLOBAL	101
A. Konsep Komunikasi Antarbudaya.....	101
B. Perbedaan Budaya dalam Bisnis.....	102

C. Tantangan Komunikasi Global	104
D. Strategi Komunikasi Internasional	105
Latihan Soal.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
PROFIL PENULIS	111