

Kompetensi Komunikasi Manajer Proyek Mozart Interior Saat Presentasi Dan Lobby Dengan Klien

Reny Djajanti Malute, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

Reny.malute@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kompetensi komunikasi Manajer proyek Mozart Interior saat bertemu langsung dengan klien. Tugas Manajer Proyek sebagai penjembaran antara Mozart dengan klien dalam menyampaikan informasi desain melalui presentasi, kontrak proyek serta melakukan lobi yang membutuhkan negosiasi. Sehingga, Manajer Proyek harus mampu untuk mengomunikasikan secara tepat dan sesuai. Untuk itu dibutuhkan aspek kompetensi komunikasi yang dapat dilihat dari keterampilan sosial dalam mendukung kompetensi komunikasi Manajer Proyek.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus untuk menjelaskan gambaran-gambaran kompetensi komunikasi seorang komunikator yang dimiliki oleh Manajer Proyek saat bertemu langsung dengan klien. Hasil penelitian menunjukkan gambaran kompetensi komunikasi yang dilihat dari aspek dan dimensi kompetensi komunikasi yang ada dan ditemukan pula satu aspek yang mempengaruhi kompetensi komunikasi yaitu aspek konsep diri dan pengalaman yang mendukung kompetensi komunikasi Manajer Proyek saat bertemu langsung dengan klien.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, Komunikator

Pendahuluan

Komunikasi adalah proses penyesuaian. Seorang karyawan harus mampu menghadapi persaingan dalam dunia bisnis dan harus dibekali dengan keterampilan interaksi gaya manajemen atau bisnis. Karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan mengomunikasikan ide gagasan dan tujuan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi, serta bagaimana menyampaikan produk atau jasa yang dimiliki kepada klien. Seorang karyawan yang gagal berkomunikasi dalam lingkup bisnis, bisa saja merugikan pihak manajemen atau perusahaan tempatnya bekerja. Akibatnya manajemen atau perusahaan akan kehilangan waktu, rasa hormat, bisnis, uang, keyakinan, kredibilitas, hubungan, staf, rasa percaya dan kehilangan klien. Untuk itu, sebagai komunikator, memiliki suatu pengetahuan yang besar memang sangat penting, tetapi harus diimbangi juga dengan kemampuan mengomunikasikan pengetahuan itu dengan efektif.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan interior yaitu Mozart Furniture dan Interior Design (Mozart). Mozart ini merupakan perusahaan penyedia jasa desain

dan finishing mebel. Perusahaan yang menyediakan jasa desain ini beralamat di jalan Lebak Arum 3 no.125, memiliki 33 karyawan yang terdiri dari, satu orang Manajer IT dan dua karyawan, dua orang Administrasi, satu orang Manajer Proyek yang membawahi tiga Desainer dan satu Kepala Produksi. Sedangkan, Kepala Produksi membawahi bidang *Finishing* dan Konstruksi yang dikerjakan oleh 20 orang. Dalam penelitian ini, komunikator yang akan diteliti adalah Manajer Proyek. Manajer Proyek Mozart yaitu Wandy berusia 24 tahun, yang baru bekerja di Mozart selama 2 tahun.

Selain bertugas sebagai desainer, Manajer Proyek diharuskan dapat melakukan proses presentasi, kontrak desain, baik dalam melakukan lobi atau penawaran harga dengan klien, sampai pada proses produksi. Dalam konteks bisnis, transaksi dengan klien seringkali membutuhkan negosiasi dan diskusi mengenai suatu proyek, kesepakatan harga, syarat kerjasama maupun kontrak. Untuk itu, seorang karyawan atau eksekutif dituntut untuk memiliki keterampilan presentasi. Keterampilan presentasi komunikator harus dilihat dari keterampilan komunikasinya. Keterampilan komunikasi dapat digunakan dalam organisasi atau perusahaan untuk melakukan wawancara, rapat, tinjauan prestasi, presentasi, bekerjasama dalam suatu proyek, dan percakapan dengan rekan kerja (Decker dalam Hamzah, 1991, p.5).

Kompetensi komunikasi dilihat dari kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif (Spitzberg dan Cupach, 1989). Jika kompetensi komunikasi ini dikaitkan dengan komunikasi bisnis maka sebagai pelaku dalam dunia bisnis harus menguasai atau mencari cara penyampaian presentasi dan melakukan lobi yang paling tepat untuk mempersuasi klien, sehingga mereka mengerti maksud dan tujuan. Tetapi kompetensi seseorang itu tergantung pada konteks dimana interaksi berlangsung. Untuk itu, agar komunikasi dianggap efektif saat bertemu, seorang komunikator harus dapat membuat pesan yang jelas, kondisi fisik, mental saat akan melakukan presentasi, keterampilan berbicara, dan percaya diri. Seseorang yang sukses dalam kompetensi komunikasi dengan cepat dapat membina karier, dan menyenangkan dalam berbicara.

Adapun penelitian terdahulu yang dari mahasiswa Universitas Hasanuddi Suryaningasih Kasah tahun 2012 yang membahas Tanggapan Mahasiswa UNHAS terhadap Kompetensi Komunikasi Dosen dalam Proses Belajar Mengajar di Universitas Hasanuddin yang melihat kompetensi komunikasi dosen dalam proses belajar mengajar yang menyangkut 3 komponen kompetensi komunikasi yaitu *form*, *content*, *relationship*, dengan penelitian kuantitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen tersebut berkompetensi, namun komponen kompetensi komunikasi yang paling kurang adalah *relationship*. Ada juga penelitian Ayub Dahana tahun 2013, mahasiswa Universitas Kristen Petra yang meneliti Kompetensi Komunikasi Yuli Sumpil dalam Memimpin Kelompok Suporter Arema. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor internal dalam diri Yuli Sumpil yaitu *proximity*, *loyalty*, *sense of belonging* dan komponen kompetensi, serta faktor eksternal dari fanatisme Arema.

Sedangkan, penelitian yang dilakukan di Mozart Interior lebih pada penelitian yang ingin mengetahui kompetensi komunikasi melalui keterampilan Manajer Proyek saat presentasi dan lobi dengan klien, bukan menyangkut desainnya, tetapi bagaimana cara Manajer Proyek ini menyampaikan pesan saat presentasi. Kepercayaan kepada komunikator mencerminkan bahwa pesan yang disampaikan kepada komunikan dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan. Pada penelitian ini diharapkan dapat melihat bagaimana kompetensi komunikator Manajer Proyek saat presentasi dan lobi dengan klien?. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian studi kasus.

Tinjauan Pustaka

Kompetensi Komunikasi

Dalam bukunya *Interpersonal Communication Where Minds meet*, Kathleen Reardon juga menjelaskan ada dua keterampilan sosial yang dibutuhkan dalam kemampuan berkomunikasi, yaitu dengan keterampilan kognitif yang meliputi; empati, pengambilan perspektif sosial, kompleksitas kognitif, kepekaan pada standar hubungan, pengetahuan akan situasi, dan memonitoring diri, dan juga tindakan perilaku meliputi; keterlibatan interaksi, manajemen interaksi, fleksibilitas perilaku, mendengarkan, gaya sosial, dan kecemasan dalam berkomunikasi yang dipengaruhi oleh lingkungan.

Komunikator

Dalam melaksanakan komunikasi yang efektif, ada dua faktor yang harus ada pada diri komunikator, yaitu; kepercayaan (*source of credibility*) dan daya tarik komunikator (*source attractiveness*). Kepercayaan komunikan kepada komunikator ditentukan oleh keahlian komunikator dalam bidang tugas pekerjaannya dan dapat tidaknya dia dipercaya. Kredibilitas seorang komunikator ditentukan oleh jabatan, keahlian, pengalaman, ketrampilan dan kejujuran. Dengan kredibilitas mampu meningkatkan *effect*, berupa perubahan sikap, pendapat, dan tindakan komunikan dalam komunikasi. Sedangkan suatu komunikasi hendaknya dimulai dengan membangkitkan perhatian, dalam hal ini komunikator harus memiliki daya tarik. Daya tarik yang dimaksud yaitu kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, dimana komunikator dapat disenangi atau dikagumi sehingga komunikan akan menerima kepuasan dari usaha, sehingga komunikan akan memberikan kepercayaannya (Effendy, 2002, p.23).

Jika melihat dari penjelasan di atas, seorang komunikator harus mampu mengetahui dan memahami apa yang ingin disampaikan kepada komunikan, karena suatu pesan tidak akan sampai dengan baik apabila komunikatornya tidak memahami apa yang ingin disampaikan.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975) mendefinisikan “penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati” (Moleong, 2007, p.3). Sedangkan, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Sedangkan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Penelitian studi kasus sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan ‘bagaimana’ dan ‘mengapa’ (Yin, 2009) terhadap sesuatu yang diteliti. Melalui pertanyaan penelitian yang demikian, substansi mendasar yang terkandung di dalam kasus yang diteliti dapat digali dengan mendalam. Dengan kata lain, penelitian studi kasus tepat digunakan pada penelitian yang bersifat eksplanatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menggali penjelasan sebab dan akibat yang terkandung di dalam obyek yang diteliti.

Subjek Penelitian

Sasaran penelitian ini dibagi menjadi subjek dan objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Manajer Proyek saat melakukan presentasi dan lobi. Sedangkan objek penelitian adalah kompetensi komunikasi Manajer sebagai komunikator.

Sementara Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Individu ini sebagai subjek karena informasi diperoleh dari orang-orang yang dapat diyakini mengetahui persoalan yang diteliti, contohnya; para pemuka, pemimpin, atau tokoh-tokoh dari kelompok masyarakat. Dalam penelitian ini individu yang diteliti yaitu Wandy sebagai Manajer Proyek Mozart Interior saat presentasi dan lobi dihadapan klien.

Analisis Data

Pertama-tama peneliti akan mereduksi data yang telah dikumpulkan. Data yang tidak diperlukan atau tidak sesuai dengan penelitian ini akan dibuang. Selanjutnya peneliti mengkategorikan berdasarkan tema terlebih dahulu kemudian dalam setiap tema tersebut peneliti memaparkan berdasarkan runtutan waktu untuk mempermudah analisis. Kategori yang dipakai adalah sesuai dengan konsep dari Kathleen Reardon yang menjelaskan keterampilan sosial yang dibutuhkan dalam kemampuan berkomunikasi, yaitu dengan keterampilan kognitif yang meliputi; empati, pengambilan perspektif sosial, kompleksitas kognitif, kepekaan pada standar hubungan, pengetahuan akan situasi, dan memonitoring diri, dan juga

tindakan perilaku meliputi; keterlibatan interaksi, manajemen interaksi, fleksibilitas perilaku, mendengarkan, gaya sosial, dan kecemasan dalam berkomunikasi yang dipengaruhi oleh lingkungan.

Temuan Data

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Wandy, kegiatannya sebagai Manajer Projek dalam komunikasi eksternal, membuat Wandy harus dapat berinteraksi dengan para kliennya. Saat pertemuan pertama akan membahas beberapa topik seperti presentasi dan penawaran harga desain. Saat melakukan presentasi, Wandy harus dapat memosisikan diri sebagai penghubung antara Mozart dan Klien dan juga harus memahami klien dalam setiap menjelaskan kendala mereka dalam mengatasi interior rumah mereka.

Selain itu, apabila ada klien yang merasa kesusahan mengenai desain yang ingin dibuatnya, Wandy akan mencoba mendengarkan dan memberikan beberapa masukan ide desain yang mungkin akan cocok dengan kemauan klien. Disini Wandy ikut dalam membantu memberikan saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Sebagai seorang manajer yang sering bertemu klien, Ia harus mampu berkomunikasi dan melakukan pendekatan yang berbeda pada masing-masing klien. Perbedaan karakter klien juga Ia bedakan antara wanita dan pria. Perbedaan itu terletak saat melakukan presentasi. Jika bertemu dengan klien wanita, menyajikan presentasi dibuat berbeda. Wandy akan mencoba memusatkan diri untuk mendengar ucapan klien saat menyampikan ide. Sedangkan jika bertemu klien pria, percakapan lebih kearah kualitas dari produksi yang akan dibuat.

Setelah ada persetujuan kontrak kerjasama, Wandy akan mulai menggambar desain, dan pertemuan berikutnya untuk membahas revisian desain yang kemudian akan dilihatkan kepada klien, jika ada desain yang tidak cocok dengan kemauan klien, Wandy akan mencoba membuat ulang sesuai permintaan. Dalam menyikapi hal itu, memang harus ada pengendalian diri, dimana sebagai komunikator, Wandy tidak menunjukkan ekspresi marah atau geram kepada klien, dirinya lebih bersikap mengikuti kemauan klien, walau begitu Wandy mencoba memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien, dan memastikan klien telah puas.

Analisis dan Interpretasi

Dari hasil temuan data berdasarkan observasi dan wawancara, peneliti melakukan analisis yang didukung oleh teori Keterampilan Sosial dari Kathleen Reardon yang berdasarkan kategori;

Keterampilan Kognitif

Empati

Empati juga dapat digambarkan sebagai sikap sabar untuk tidak memotong pembicaraan. Hal ini ditunjukkan Wandy dengan memberikan kesempatan kepada klien untuk menjelaskan desain apa yang ingin dibuat, dengan begitu akan ada banyak informasi untuk penjelasan detail-detail ruangan rumah, ukuran ruangan, banyaknya desain yang mau dibuat, model desain *furniture* yang akan dibuat, dll, dari sudut pandang klien. Kadang juga klien mengulang-ulang penjelasan mereka agar Wandy dapat memahami maksudnya, untuk itu setelah merasa cukup dengan informasi yang diperoleh, Wandy akan mencoba menyampaikan ulang dengan pengertian yang telah didapatnya.

Pengambilan Perspektif Sosial

Pengambilan perspektif sosial melihat cara seseorang berpikir mengenai dirinya maupun orang lain, bisa dengan cara perhatian, persepsi, ingatan, pemikiran untuk memahami dunia sosial, pemecahan masalah, pengambilan keputusan. Dengan menggunakan cara pandang itu, Wandy mencoba memenuhi kebutuhan klien sehingga cenderung dapat berkomunikasi secara lebih efektif. Pengambilan perspektif sosial membantu menjelaskan perasaan mengenai bagaimana orang lain melihat diri kita dalam hal berperilaku, hal ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu dalam mengembangkan empati.

Kompleksitas Kognitif

Dari hasil penafsirannya dalam mengeneralisasikan klien, pemilihan tindakan dalam berinteraksi juga berbeda. Jika bertemu dengan klien yang berasal dari Surabaya yang menurutnya selalu ingin *to the point* dalam berkomunikasi, Wandy akan lebih menjelaskan langsung pada topik permasalahan menyangkut aturan kerja sama, dan harga desain, serta revisi-revisi yang sudah dilakukan. Sehingga dalam tindakan perilaku yang ditunjukkan Wandy harus tegas dalam berinteraksi.

Kepekaan pada Standar Hubungan

Disini ditegaskan bahwa seorang komunikator harus mampu mempersuasi dan lancar dalam menjalankan negosiasi berdasarkan aturan-aturan perilaku yang berlaku dalam konteks komunikasi pada saat itu. Bukan berarti sebagai seorang Manajer harus menuruti semua keinginan klien, tapi Wandy harus bertindak dan berkomunikasi sesuai dengan aturan. Menyampaikan dengan sangat hati-hati namun tidak menyinggung klien dengan perkataan. Hal ini seperti pada kasus ketika ketemu ada klien yang ingin meminta membuat desain dan produk dengan diberi harga murah. Walaupun Wandy sudah memberikan beberapa pilihan alternatif, tetapi tidak diinginkan oleh klien, dan apa yang menjadi keinginan klien ternyata dibisa terima oleh Mozart, maka dengan aturan dan ketentuan dari Mozart, Wandy harus mengikuti aturan tersebut. Disini peran Wandy harus mampu menyampaikan kepada klien secara tepat agar klien tidak tersinggung bahwa permintaan desain tidak bisa dipenuhi Mozart.

Pengetahuan akan Situasi

Pengetahuan akan situasi dan keadaan orang merupakan pegangan bagaimana harus berperilaku dalam situasi itu. Hal ini tampak setiap memiliki janji yang

sudah di tentukan untuk bertemu dengan klien di luar kantor Mozart, Wandy akan selalu datang 30 menit sebelum jadwal janji yang ditentukan. Tindakan lainnya ditunjukkan oleh Wandy ketika bertemu pak Harjo di kantor Mozart. Wandy akan mengajak Pak Harjo berkeliling melihat pabrik yang berada dibelakang kantor. Hal ini Ia lakukan untuk meyakinkan klien dengan apa yang Mozart kerjakan, bagaimana proses produksi dilakukan. Apa yang ditampilkan Wandy ini agar kliennya yang datang jauh-jauh ke Mozart hanya untuk melihat revisi desain. Dengan memanfaatkan situasi, Wandy mencoba memberikan kesan tersendiri kepada pak Harjo.

Memonitoring Diri

Individu dengan self monitoring tinggi selalu menampilkan citra diri yang positif terhadap orang lain. Bahwa individu yang memiliki self monitoring tinggi menunjukkan ciri-ciri tanggap terhadap tuntutan lingkungan sekitarnya, memperhatikan informasi sosial merupakan petunjuk bagi dirinya untuk menampilkan diri sesuai dengan informasi, mempunyai kontrol yang baik terhadap tingkah laku yang akan ditampilkan, menjaga sikap dan perilaku serta ekspresif.

Keterampilan Berperilaku

Keterlibatan Interaksi

Sikap tanggap dengan cepat membaca situasi sosial dimana berada dan tahu apa yang harus dikatakan dan dilakukan, kapan dikatakan dan dilakukan, serta bagaimana dikatakan dan dilakukan. Bagaimana Wandy bertindak sebagai desainer dan sebagai pelakon bisnis. Sikap tanggap ini dapat dilihat dengan penggunaan komunikasi verbal dan non verbal. Bahasa seperti apa yang akan diucapkan yaitu dengan bersikap tegas dan konsisten dengan ucapannya. Selalu bersikap sopan, tidak mendominasi percakapan dan tidak menjadi diri dominan dalam mengambil keputusan. Menjelaskan dengan informatif. Hal ini dilakukan Wandy dengan menjelaskan secara rinci tiap sudut dari desain, sambil menampilkan gambar. Sikap tanggap ini dapat memberikan informasi yang dapat diingat klien dengan jelas karena menyajikan informasi melalui indera pendengar dan mata (devito, 2011, p.479).

Manajemen Interaksi

Dalam manajemen interaksi yang ditampilkan Wandy dapat dilihat bagaimana Ia menarik perhatian klien dengan melakukan interaksi ketika menjelaskan desain dan menawarkan produk-produk Mozart hingga pembicaraan mengenai harga desain. Setelah itu pada saat interaksi menyampaikan harga desain secara rinci, dimana dalam proses ini harus dilakukan secara tatap muka atau bertemu langsung. Hingga memberikan layanan jasa dan produk, dengan desain yang menarik dan menjelaskan pembuatan produk yang dapat dilihat langsung di pabrik. Hal ini dilakukan untuk dapat membantu klien, dan Wandy akan lebih cepat memahami dan merespon tindakan-tindakan yang akan dilakukan ketika bertemu klien.

Fleksibilitas Perilaku

Dari wawancara yang telah peneliti lakukan, fleksibilitas perilaku itu tampil pada saat dirinya mampu memahami pendapat orang lain, menyesuaikan peraturan pada situasi tertentu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kemampuan atau kompetensi komunikasi membutuhkan kemampuan untuk mengatasi penyimpangan percakapan tanpa mengancam suatu hubungan. Fleksibilitas perilaku adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda dengan berbagai individu atau kelompok. Sama halnya ketika Wandy dituntutan dalam pekerjaan bukan saja menjadi desainer tetapi Ia harus mampu menguasai bidang bisnis dalam menjalankan kerjasama dengan klien.

Mendengarkan

Mendengarkan orang yang berkomunikasi dengan kita, tidak hanya isi, tetapi juga perasaan, keprihatinan, dan kekhawatiran. Dengan cara mendengarkan terlebih dahulu tujuan klien datang ke Mozart, ide klien seperti apa, maunya klien seperti apa itulah yang ditampilkan Wandy. Bukan hanya diam dan mendengarkan saja, tapi sambil ide apa yang disampaikan klien, Wandy mencoba wujudkan dengan imajinasi yang dimilikinya ke dalam kertas. Dengan tindakan yang Wandy lakukan saat klien berbicara, dapat dilihat bahwa Ia mengamati orang yang sedang berbicara, dan melakukan umpan balik nonverbal dengan memperhatikan dan sesekali mengganggu serta umpan balik verbal dengan gambar yang ditunjukkan dan kata-kata.

Gaya Sosial

Komunikator yang perhatian menyampaikan kepada lawan bicaranya bahwa kehadirannya merupakan sesuatu yang layak diperhatikan. Ketika pertemuan Wandy dengan klien Wandy akan mencoba mendengarkan apa yang dibicarakan klien. Perhatian yang diberikan Wandy biasa dengan adanya anggukan kepala, ringkasan komentar akan ketertarikan, kontak mata, postur, dan ekspresi verbal dan tidak verbal lainnya, mendengarkan klien mengeluarkan ide-ide mereka, dan mencoba memahami dengan memperhatikan klien tanpa memotong pembicaraannya. Dengan gaya perhatian ini, juga ada sangkut pautnya dengan empati yang dimiliki seorang komunikator. Mendengarkan dengan penuh rasa empati. Gaya berpakaian yang digunakan Wandy juga menunjukkan makna, bagaimana Ia tidak terlihat norak di depan klien.

Kecemasan dalam Berkomunikasi

Saat pertemuan dengan klien, Wandy tidak menampilkan rasa takut, demam panggung ataupun khawatir sama skali ketika bertemu klien. Hal ini disebabkan, karena pengalaman saat sebelum menjadi manajer proyek, Wandy sudah berlatih untuk bagaimana mengatasi dan melihat karakter dari klien. Selama satu tahun lebih, merupakan pembelajaran yang cukup bagi dirinya untuk dapat mempelajari setiap klien yang akan ditemuinya, sehingga rasa takut dan khawatir itu bisa di atasinya.

Kepercayaan diri yang ditampilkan Wandy dikarenakan kondisi lingkungan yang mengharuskan Ia harus bertemu dan berinteraksi dengan klien, sehingga Ia harus

mampu terampil berkomunikasi, melihat situasi dan dari pengalaman sebelumnya ketika pertama ketemu klien. Kepercayaan diri diidentikkan dengan kemandirian, orang yang kepercayaan dirinya tinggi umumnya lebih mudah terlibat secara pribadi dengan orang lain dan lebih berhasil dalam hubungan interpersonal (Goodstadt & Kipnir, dalam Bunker dkk, 1983). Jika melihat apa yang ditampilkan Wandy, kepercayaan diri yang dimilikinya terbentuk dan berkembang melalui proses belajar dalam interaksi dengan klien.

Peneliti menginterpretasikan bahwa berdasarkan dari temuan data dan analisis, dengan keterampilan sosial, komunikator menciptakan sendiri perspektifnya mengenai objek atau orang lain, yang dilihat dari; pendapat mengelompokkan orang berdasarkan karakter dan lingkungan orang tersebut berada, dan bertindak sama setiap menghadapi klien yang karakternya sama berdasarkan pengalaman dari kejadian yang lama dengan saat itu. Penghambat dalam kompetensi komunikasi yaitu perbedaan pendapat, ketidaknyamanan atau konflik yang disebabkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi dan tanpa adanya respon dari komunikasi, keterampilan sosial ini tidak dapat berlangsung.

Simpulan

Kompetensi komunikasi Manajer Proyek Mozart Furniture dan Desain Interior dapat dilihat dari aspek keterampilan sosial (*social skill*) yaitu; aspek keterampilan Kognitif yang meliputi empati, yaitu tindakan Wandy untuk memahami dan mengerti pandangan klien, pengambilan perspektif sosial yaitu membaca situasi dan mengambil perspektif akan apa yang klien pikirkan dan menggunakan tindakan-tindakan tertentu untuk menghadapi klien, kompleksitas kognitif yaitu cara pandang Wandy melihat situasi yang dihadapinya dan menginterpretasikan cara pandang tersebut berbeda-beda, kepekaan pada standar hubungan yaitu kepekaan Wandy akan berperilaku selayaknya manajer dan klien atau rekanan bisnis, Wandy dengan menggunakan pengetahuan akan situasi tempat bertemu dengan klien, dan pengetahuan, dan memonitoring diri yaitu keterampilan Wandy saat berperilaku di tunjukkan saat dirinya sabar menghadapi klien, pengetahuan dan tingkat percaya diri untuk bertemu klien.

Aspek kedua adalah keterampilan behavior, yang meliputi; keterlibatan interaktif keterlibatan Wandy dalam interaksi yang dilihat dari sikap tanggap dan perspektif Wandy yang ditampilkan dengan paham akan apa yang dikatakan klien setiap menjelaskan, manajemen interaksi yaitu tindakan yang ditampilkan Wandy dengan menyampaikan pendapat secara terbuka dan mengambil inisiatif untuk mengawali topik baru, kapan mengikuti saja topik yang dikemukakan orang lain, dan kapan saat untuk mengakhiri pembicaraan atau pertemuan, fleksibilitas perilaku yaitu adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda dengan berbagai individu atau kelompok. Mendengarkan yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan cara mendengarkan terlebih dahulu tujuan klien datang ke Mozart, ide klien seperti apa, maunya klien seperti apa itulah yang ditampilkan Wandy. Gaya sosial yaitu perhatian yang diberikan Wandy biasa dengan adanya anggukan kepala, ringkasan komentar akan

ketertarikan, kontak mata, postur, dan ekspresi verbal dan tidak verbal lainnya, mendengarkan klien mengeluarkan ide-ide mereka, dan mencoba memahami dengan memperhatikan klien tanpa memotong pembicaraannya. Dan kecemasan dalam berkomunikasi yaitu Wandy tidak menampilkan rasa takut, demam panggung ataupun khawatir sama skali ketika bertemu klien. Hal ini disebabkan, karena pengalaman saat sebelum menjadi manajer proyek, Wandy sudah berlatih untuk bagaimana mengatasi dan melihat karakter dari klien.

Sedangkan bila dilihat dari hasil keterampilan sosial yang ditampilkan Wandy, peneliti menemukan bahwa apa yang ditampilkan Wandy dalam kemampuan berinteraksinya dengan sosial khususnya klien, ternyata berasal dari faktor pengalaman dalam mempersepektif yang dilihat dari persepsi yang dilakukan Wandy tentang perilaku orang lain yang akan ditampilkan dan membayangkan tentang persepsi orang lain terhadap dirinya. Serta keterampilan sosial yang dipengaruhi oleh faktor konsep dirinya sehingga ia mampu untuk berinteraksi dengan klien dan mengambil tindakan perilaku yang dapat diterima oleh orang lain.

Dari hasil penelitian, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan bagi Penelitian selanjutnya. Penelitian ini merupakan kompetensi komunikasi Manajer Proyek saat presentasi dan lobby dengan klien yang dianalisis menggunakan metode studi kasus. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan dari seorang desainer yang melakukan kompetensi komunikasi saat menjalankan bisnis, melalui hal ini pula, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menemukan informan lainnya sehingga penelitian menjadi lebih dalam. Selain itu dalam penelitian ini masih bisa diperluas lagi dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk mengukur kompetensi komunikasi para manajer dalam bidang bisnis.

Daftar Referensi

- Curtis, B., Floyd, J. & Winsor, L. (1998). *Komunikasi bisnis dan profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Decker, B. (1991). *Seni berkomunikasi*. (Hamzah, Rochmulyati). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Denny, R. (2006). *Communicate to win (2nd ed)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Reardon, K. (1987). *Interpersonal communication, where minds meet*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Wood, Julia T. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters, edisi ke-6*. Wadsworth, Cengage Learning, Boston, USA.