

ABSTRAK

Nimatul Fauziah, NIM. B36210106, 2013. Komunikasi Konsultasi Bisnis (Studi Pada Klinik Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur). Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Konsultasi Bisnis, Konsultan, Klien, Verbal, Non Verbal

Ada dua hal yang ingin dikaji oleh peneliti dalam skripsi ini, yaitu (1) Bagaimana proses komunikasi konsultasi bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur, (2) Bagaimana komunikasi verbal dan non verbal dalam konsultasi bisnis yang dilakukan oleh konsultan Klinik KUMKM dan kliennya.

Untuk mengetahui persoalan tersebut secara menyeluruh, maka peneliti melakukan pengkajian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang digunakan untuk memberikan fakta dan data mengenai komunikasi konsultasi bisnis, teknik pengumpulan data observasi dan wawancara serta analisis data dikaji dengan menggunakan teori interaksi simbolik.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Proses komunikasi konsultasi bisnis ini berawal dari motivasi intrinsik dan ekstrinsik dari klien. Klien banyak berkonsultasi masalah bisnis seperti permodalan, pemasaran, perijinan, strategi, dan manajemen. Konsultan mendiagnosa terlebih dahulu mengenai masalah klien hingga dapat menentukan masalah yang sebenarnya. Konsultan tidak memberikan batasan dalam memberikan layanan konsultasi bisnis. Konsultan tidak menemukan kesulitan selama berkonsultasi dengan klien. (2) Komunikasi Verbal Antara Konsultan Dengan Klien dapat terjadi secara formal dan informal, bisa melalui tatap muka langsung ataupun melalui media elektronik. Bahasa yang paling sering digunakan ketika berkonsultasi adalah Bahasa Indonesia. Ucapan salam yang paling sering digunakan adalah selamat pagi atau selamat siang. Konsultan juga menggunakan media ilustrasi seperti gambar dan tulisan untuk memudahkannya dalam memberikan penjelasan pada klien. Konsultan selalu menekankan pada klien tentang pentingnya etika dalam berbisnis. Kedekatan antara konsultan dan klien juga merupakan simbol non verbal yang muncul ketika mereka melakukan komunikasi. Berjabat tangan merupakan simbol komunikasi non verbal yang terjadi antara konsultan dan klien. Dalam setiap sesi konsultasi bisnis, klien selalu menunjukkan ekspresi antusias saat mengutarakan masalahnya maupun saat mendengarkan konsultan berbicara. Para konsultan bisnis tidak memiliki pakaian seragam untuk menjalankan pekerjaannya di klinik KUMKM. Mereka hanya dituntut untuk selalu berpakaian rapi dan menyesuaikan dengan profesinya. Selain pakaian, konsultan juga diwajibkan untuk mempunyai *performance* yang baik dalam segala hal, *performance* mencakup dari cara penampilan yang baik, sikap yang baik, serta cara berkomunikasi yang baik.

Saran untuk konsultan bisnis sebaiknya lebih mendekati diri dengan kliennya secara pribadi, dan melakukan komunikasi yang lebih efektif. Dengan kedekatan yang di miliki, maka konsultan akan lebih peka terhadap masalah bisnis yang sedang dialami klien. Dengan begitu konsultan akan lebih mudah mengerti secara detail mengenai masalah klien dan bisa memberikan solusi yang sebaik-baiknya.