

“Recap Komunikasi Digital”

Komunikasi Digital 07

Syaifuddin S.Sos., M.Si



Peran Komunikasi Dalam Dunia Bisnis Modern

- Komunikasi menjadi inti dari koordinasi, kolaborasi, dan pelayanan pelanggan.
- Menyampaikan nilai dan identitas merek (brand image).
- Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (customer relationship).
- Mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan umpan balik real-time.

Digital Network



Transformasi Bisnis ke Arah Digital

- Perpindahan aktivitas bisnis ke platform digital (e-commerce, social media, apps).
- Fokus pada customer experience berbasis teknologi.
- Otomatisasi komunikasi (AI, chatbot, CRM).
- Pergeseran budaya kerja menuju kolaborasi jarak jauh.

Karakteristik Komunikasi Digital

- Real-Time: pesan disampaikan dan diterima secara langsung.
- Global Reach: jangkauan komunikasi melampaui batas geografis.
- Interaktif: komunikasi dua arah, pelanggan ikut terlibat.
- Terintegrasi: berbagai kanal (email, chat, media sosial) saling terkoneksi.

Media Komunikasi Digital

- Email: komunikasi formal dan dokumentatif.
- Chat (WhatsApp, Slack, Teams): komunikasi cepat dan efisien.
- Video Conference (Zoom, Meet): kolaborasi tatap muka virtual.
- Social Media: promosi, brand engagement, dan customer service.

Media Sosial untuk Bisnis

- Menjadi alat pemasaran dan interaksi publik.
- Memungkinkan storytelling brand yang kreatif.
- Mendorong user-generated content (testimoni, review).
- Alat riset pasar melalui insight & analytics.

Website & E-Commerce sebagai Pusat Komunikasi Bisnis

- Website menjadi pusat informasi resmi perusahaan.
- E-commerce mengintegrasikan komunikasi, transaksi, dan layanan pelanggan.
- Fitur live chat, testimoni, dan email marketing memperkuat engagement.
- Membangun kepercayaan digital pelanggan.

Budaya Organisasi Digital

- Remote Working: bekerja dari lokasi berbeda dengan alat digital.
- Hybrid Working: kombinasi tatap muka dan daring.
- Diperlukan komunikasi yang transparan, kolaboratif, dan berbasis hasil.
- Tantangan: menjaga kedekatan tim dan motivasi kerja.

Tantangan Komunikasi dalam Tim Virtual

- Perbedaan zona waktu & budaya kerja.
- Potensi miskomunikasi akibat keterbatasan non-verbal.
- Ketergantungan pada teknologi dan koneksi internet.
- Solusi: aturan komunikasi yang jelas, platform kolaboratif, dan check-in rutin.

Customer Service dan PR Digital

Customer Service Digital:

- Chatbot & AI memberikan layanan setiap saat dan tak berjarak (24/7).
- Social media sebagai kanal keluhan & tanggapan cepat.

Customer Service dan PR Digital

PR Digital & Crisis Management:

- Membangun reputasi online dan merespons isu secara real-time.
- Transparansi dan kecepatan komunikasi menjadi kunci.
- Gunakan monitoring tools untuk mendeteksi potensi krisis.