



# MODUL PEMBELAJARAN E-MODUL

KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

BAB I : KONSEP DASAR KOMUNIKASI



Nama: \_\_\_\_\_

Kelas: \_\_\_\_\_

KELAS 11 MANAJEMEN PERKANTORAN

# DAFTAR ISI

2 **DAFTAR ISI**



3 **PETUNJUK PENGGUNAAN**



4 **CAPAIAN PEMBELAJARAN & ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN**



5 **PERTANYAAN PEMANTIK**



6 **BAB I : KONSEP DASAR KOMUNIKASI**



11 **RANGKUMAN**



12 **LATIHAN**



14 **REFLEKSI**



15 **REFERENSI**



# PETUNJUK PENGGUNAAN

- Bacalah dengan cermat modul ini dan pahami dengan baik
- Siapkan alat tulis yang dibutuhkan
- Pahami materi yang ada pada modul
- Kerjakan soal untuk pemahaman
- Bila proses pemahaman anda mengalami kesulitan, diskusikan dengan guru anda
- Selamat belajar

## CAPAIAN PEMBELAJARAN

Pada akhir Fase F, murid memiliki kemampuan menerapkan penanganan tamu kantor (*guest handling*) dalam bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan/atau bahasa asing lainnya.

## ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN

- Menjelaskan proses dari komunikasi
- Mengklasifikasikan berbagai unsur - unsur komunikasi
- Mendeskripsikan keterampilan komunikasi yang diperlukan dalam perkantoran
- Menguraikan hambatan-hambatan dalam komunikasi
- Menjelaskan penentu keberhasilan dalam komunikasi kantor
- Menjelaskan manfaat komunikasi di tempat kerja
- Mengklasifikasi media komunikasi



## Apersepsi

Pernahkah Anda merasa sudah menjelaskan sesuatu dengan panjang lebar, namun orang yang mendengarkan justru melakukan hal yang berbeda dari maksud Anda? Mengapa hal itu bisa terjadi? Ternyata, sekadar berbicara belum tentu bisa disebut berkomunikasi. Pada prinsipnya, komunikasi baru benar-benar terjadi apabila ada yang menyampaikan pesan dan yang menerima pesan sehingga keduanya memiliki kesepahaman pengertian untuk memengaruhi perilaku seseorang. Mari kita bedah bagaimana cara menciptakan kesepahaman tersebut di dunia kerja!



**Perhatikan gambar disamping!**

**Apa yang sedang mereka berdua lakukan?**

- Gibah
- Tidur
- Nyanyi
- Komunikasi

Pilih salah satu yang benar.

**Peralatan apa saja yang sering digunakan untuk komunikasi?**



Pilih yang menurut anda benar.

## Apa itu Komunikasi?

Secara etimologis (arti kata), komunikasi berasal dari bahasa Latin **communis** yang berarti **membuat kebersamaan** atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih, (Latin) **communicare** berarti "berpartisipasi atau memberitahukan." Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, **komunikasi** berarti **pengiriman dan penerimaan berita atau pesan dari dua orang atau lebih** supaya pesan yang dimaksud bisa dipahami.

## Unsur Komunikasi



### Komunikator (*Communicator*)

Komunikator adalah orang yang menyampaikan informasi.



### Komunikan (*Communicant*)

Komunikan adalah pihak yang menerima berita atau informasi.



### Saluran (*Media*)

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan.



### Pesan (*Message*)

Pesan adalah berita yang mengandung makna atau maksud tertentu.



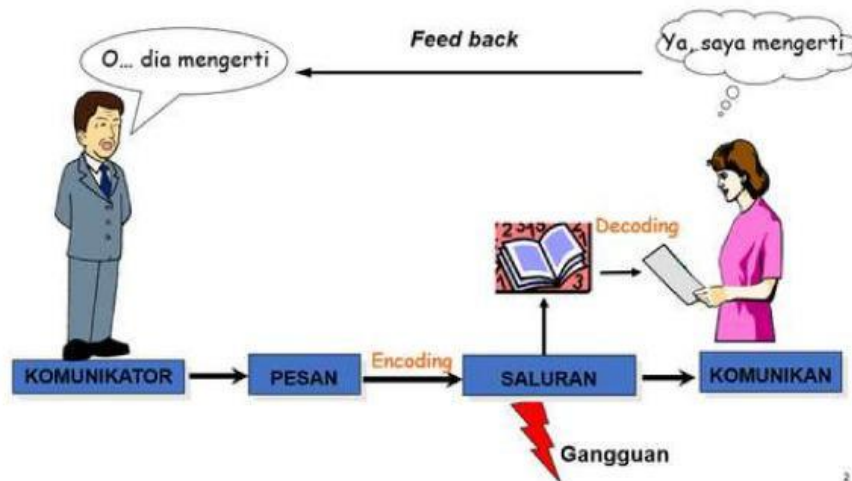
Tekan gambar untuk mendengarkan audio



### Umpan Balik (*Feedback*)

Feedback adalah sikap/tanggapan atas pesan yang diterima oleh komunikan.

## Proses Komunikasi



1. Komunikator sebagai pengirim pesan yang menjadi sumber pesan.
2. Membuat sandi/menyandi (encoding). Komunikator harus melakukan proses pembuatan sandi yang menerjemahkan gagasan dalam serangkaian tanda sistematis ke dalam suatu bahasa yang menyatakan maksud komunikator. Hasil dari proses pembuatan sandi disebut pesan/lambang.
3. Lambang disalurkan melalui suatu saluran/media.
4. Penerima menguraikan sandi (decoding). Penerima setelah menerima pesan maka menguraikan lambang-lambang tersebut sehingga memberi arti/makna.
5. Umpan balik merupakan hasil dari komunikasi.

## Pengertian Media Komunikasi

Media komunikasi dapat diartikan sebagai suatu alat yang dipergunakan untuk mempermudah dalam penyampaian informasi atau ide-ide dari seseorang kepada orang lain.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

## Tujuan Komunikasi

**Mengubah Sikap (*To Change the Attitude*)**

**Mengubah Opini/Pendapat/Pandangan (*To Change the Opinion*)**

**Mengubah Perilaku (*To Change the Behavior*)**

**Mengubah Masyarakat (*To Change the Society*)**

## Faktor Keberhasilan Komunikasi

1. Pesan yang mudah dipahami.
2. Persepsi positif.
3. Percaya diri.
4. Tingkat kedekatan komunikator dan komunikan.
5. Tidak adanya gangguan komunikasi.
6. Penggunaan bahasa yang sama.

## Faktor Penghambat Komunikasi

1. Kecakapan yang Kurang Baik
2. Sikap Kurang Tepat
3. Pengetahuan Kurang
4. Kurang Memahami Sistem Sosial
5. Prasangka (Prejudice) yang Tidak Mendasar
6. Kesalahan Bahasa
7. Jarak Komunikator dan Penerima
8. Indra yang Rusak
9. Komunikasi yang Berlebihan
10. Komunikasi Satu Arah

## Fungsi Media Komunikasi



Memperjelas dan mempermudah penyampaian informasi



Efisien waktu dalam penyampaian informasi



Membangkitkan daya tarik konsumen



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

## Komunikasi Efektif



**Credibility (Kepercayaan)**



**Context (Terjalin suatu hubungan)**



**Content (Kepuasan)**



**Clarity (Kejelasan)**



**Capability and Consistency (Kekinambungan dan Konsistensi)**



**Capability of Audience (Kemampuan menerima berita)**



**Channel of Distribution (Saluran penerima berita)**



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

## Jenis Media Komunikasi

### Media Audio

Media komunikasi yang bersifat audio/pendengaran. Contoh: telepon, radio.



### Media Visual

Media komunikasi yang sifatnya visual/gambar, dapat dilihat dengan mata. Contoh: Surat, foto.



### Media Audio Visual

Media komunikasi yang bersifat dapat dilihat dan didengar. contoh: televisi, video, film.



## Jenis – Jenis Media Komunikasi

### SUDUT LAWAN KOMUNIKASI

#### Komunikasi Pribadi



Komunikasi antara seseorang dengan orang lain (satu lawan satu).

#### Komunikasi Umum



Komunikasi yang pelaksanaannya lebih dari satu orang.

### SUDUT CARA PENYAMPAIAN

#### Komunikasi Lisan



Komunikasi yang dilakukan melalui tuturan atau ucapan secara verbal.

#### Komunikasi Tulisan



Komunikasi yang dilakukan melalui tulisan.

### SUDUT PELAKSANAAN

#### Komunikasi Langsung



Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka.

#### Komunikasi Tidak Langsung



komunikasi yang dilaksanakan secara tidak tatap muka.

### SUDUT LINGKUP

#### Komunikasi Internal



Komunikasi yang dilakukan dalam suatu organisasi.

#### Komunikasi Eksternal



Komunikasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan organisasi yang lain



Tekan gambar untuk mendengarkan audio



## RANGKUMAN

### Pengertian dan Unsur Komunikasi

Secara operasional, komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih agar pesan tersebut dapat dipahami. Unsur-unsur utama dalam komunikasi meliputi: Komunikator, Komunikan, Pesan, Saluran (media), Umpan Balik.

### Proses dan Media Komunikasi

Proses komunikasi diawali oleh komunikator yang melakukan penyandian (encoding) gagasan menjadi pesan, lalu disalurkan melalui media hingga sampai ke penerima untuk diuraikan (decoding) maknanya. Media komunikasi berfungsi untuk memperjelas informasi, mengefisiensikan waktu, dan membangkitkan daya tarik. Jenis media dibagi menjadi: Audio, Audio Visual, Visual.

### Tujuan dan Faktor Keberhasilan Komunikasi

Komunikasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap, opini/pendapat, perilaku, hingga perubahan masyarakat secara luas. Keberhasilan proses ini dipengaruhi oleh kemudahan pemahaman pesan, persepsi positif, kepercayaan diri, kedekatan antar pihak, serta tidak adanya gangguan. Sebaliknya, komunikasi dapat terhambat oleh kurangnya kecakapan, pengetahuan yang minim, prasangka, kesalahan bahasa, hingga komunikasi yang bersifat satu arah.

### Prinsip Komunikasi Efektif

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, diperlukan beberapa aspek kunci: Kepercayaan (Credibility), Konteks yang tepat, Kepuasan isi (Content), Kejelasan (Clarity), Kesenambungan/Konsistensi, kemampuan audiens menerima berita, serta saluran distribusi yang tepat.



## Mari Berlatih

Setelah kalian mempelajari materi pada BAB ini, untuk mengetahui seberapa paham kalian dengan materi. Kerjakan latihan soal dibawah ini.

### Select

Pilihlah salah satu jawaban yang benar.

Perhatikan kasus berikut untuk menjawab pertanyaan no. 1&2!

Di sebuah kantor administrasi, seorang staf menerima instruksi dari atasannya melalui telepon untuk mencetak 15 lembar laporan sebelum rapat dimulai. Namun, staf tersebut hanya mencetak 5 lembar karena salah mendengar pesan.

1. Masalah utama dalam kasus tersebut adalah ...

2. Siapa yang merupakan komunikan?

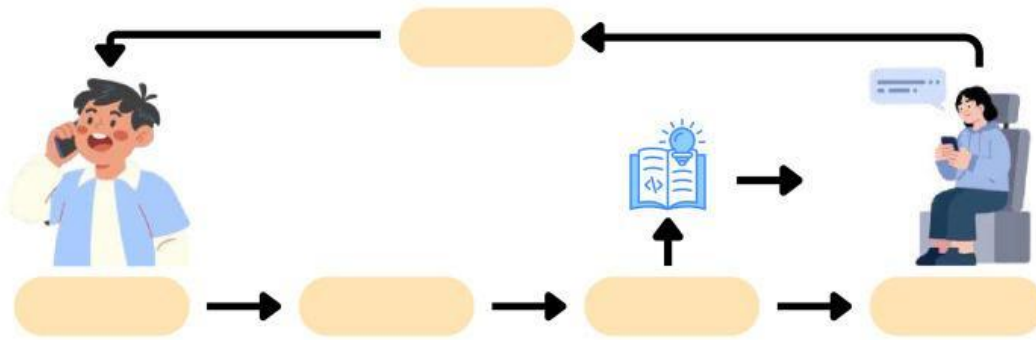
3. Komunikasi yang dilakukan melalui ucapan secara verbal disebut ...

4. Yang termasuk faktor keberhasilan komunikasi adalah ...

5. Jika dalam komunikasi tidak terdapat umpan balik, maka yang kemungkinan terjadi adalah ...

**Drag & Drop**

Seret tahapan proses komunikasi ke urutan yang benar.



Komunikasikan

Feedback

Pesan

Komunikator

Saluran

**Matching Pair**

Pasangkan masalah dengan solusi yang tepat.

**Masalah yang dihadapi**

- Pesan tidak jelas
- Salah mendengar pesan
- Gangguan suara telepon
- Tidak ada feedback

**Solusi**

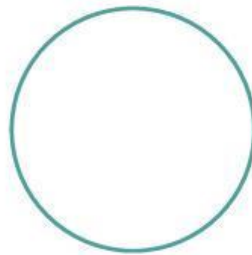
- Konfirmasi ulang
- Gunakan media lain
- Minta pengulangan pesan
- Gunakan bahasa sederhana



## Ayo Refleksi!

**Setelah mempelajari materi komunikasi di tempat kerja, yuk jujur sama diri sendiri.**

Setelah belajar materi ini, saya merasa:



Pilih salah satu dan seret emoji yang sesuai dengan kamu ke lingkaran.



**Sudah paham**



**Masih bingung**



**Belum paham**

Kalau kalian adalah staf kantor. Apa saja kesalahan yang harus kalian hindari?

Jawab:

---

---

**Akhmad, Jaenudin. 2012. *Manajemen Perkantoran & Bisnis*. Tim LP3I. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.**

**Bahfiarti, Tuti. 2012. *Dasar-Dasar Teori Komunikasi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.**

**Furqon, Chairul. TT. Modul Perkuliahan Sistem Informasi Manajemen. Program Studi Manajemen. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.**

**Hariyanto, Didik. 2021. *Buku Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.**

**Karyanto, Teguh Budi. 2024. *Berkomunikasi dengan Pesawat Telepon*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.**

**Nurdin, Muhammad Daud. 2019. *Sistem Komunikasi Telepon*. Universitas Malikussaleh, Jurusan Teknik Elektro FT-Unimal. Lampung: Universitas Lampung.**

**Pandjaitan, Dorothy Rouly. H. 2016. *Komunikasi Bisnis Jurusan Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*. Lampung: Universitas Lampung.**

**Prasetyo, Rahmat Hadi. TT. Etika Komunikasi di Dalam Kantor. Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.**

**Rahadi, Dedi Rianto dkk. 2021. *Komunikasi di Tempat Kerja: Teori dan Praktik*. Bekasi: CV. Lentera Ilmu Madani.**