



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**



6 **LATIHAN**



6 **REFLEKSI**



6 **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 prosedur berkomunikasi melalui telepon, presentasi, serta 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.



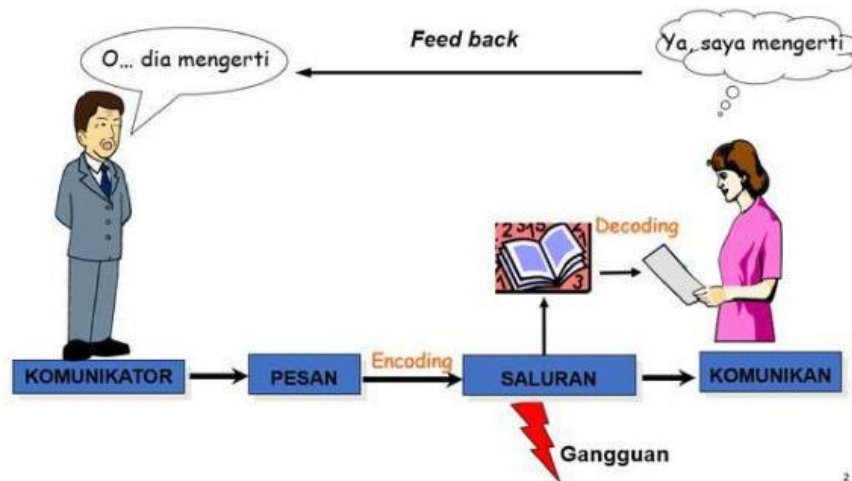
Tekan gambar untuk
mendengarkan audio



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*)

Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Setelah seseorang mengemukakan informasi apa yang ingin disampaikan (komunikasi) maka tahap selanjutnya adalah apa seseorang akan terpengaruh atau tidak terhadap informasi pesan yang disampaikan.

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

Komunikasi bertujuan untuk mengubah pendapat atau opini seseorang sesuai yang diharapkan oleh komunikannya.

Mengubah Perilaku (*To Change the Behavior*)

Setelah memperoleh suatu informasi, tujuan dari komunikasi adalah agar seseorang yang menerima informasi tersebut akan berperilaku sesuai dengan stimulus yang diberikan.

Mengubah Masyarakat (*To Change the Society*)

Perubahan dititikberatkan pada suatu kelompok manusia yang lebih luas jangkauannya sehingga perubahan yang terjadi sifatnya secara massal.

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.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio



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

Komunikasi Efektif

Credibility (Kepercayaan)

Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus ada rasa saling percaya, jika tidak ada unsur saling percaya maka komunikasi tidak akan berhasil atau menghambat komunikasi.

Context (Perhubungan Pertalian)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung.

Content (Kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya.

Clarity (Kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud meliputi isi berita, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dan kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang-lambang.

Capability and Consistency (Kesesinambungan dan Konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan terus-menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

Capability of Audience (Kemampuan Pihak Penerima Berita)

Pengirim berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita.

Channels of Distribution (Saluran Pengiriman Berita)

Agar komunikasi berhasil, hendaknya memakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal secara umum.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Fungsi Media Komunikasi



Memperjelas dan mempermudah penyampaian informasi



Efisien waktu dalam penyampaian informasi



Membangkitkan daya tarik konsumen

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.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

Jenis – Jenis Media Komunikasi

SUDUT LAWAN KOMUNIKASI

Komunikasi Pribadi



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

Komunikasi Umum



Komunikasi yang pelaksanaannya secara satu lawan banyak, banyak lawan satu, dan banyak lawan banyak.

SUDUT CARA PENYAMPAIAN

Komunikasi Lisan



Komunikasi yang dilakukan melalui tuturan atau ucapan secara verbal.

Komunikasi Tulisan



Komunikasi yang dilakukan melalui tulisan.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

SUDUT PELAKSANAAN**Komunikasi Langsung**

Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka.

Komunikasi Tidak Langsung

komunikasi yang dilaksanakan secara tidak tatap muka dan dipisahkan oleh jarak dan waktu.

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



Mari Berlatih

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

Pilihan Ganda

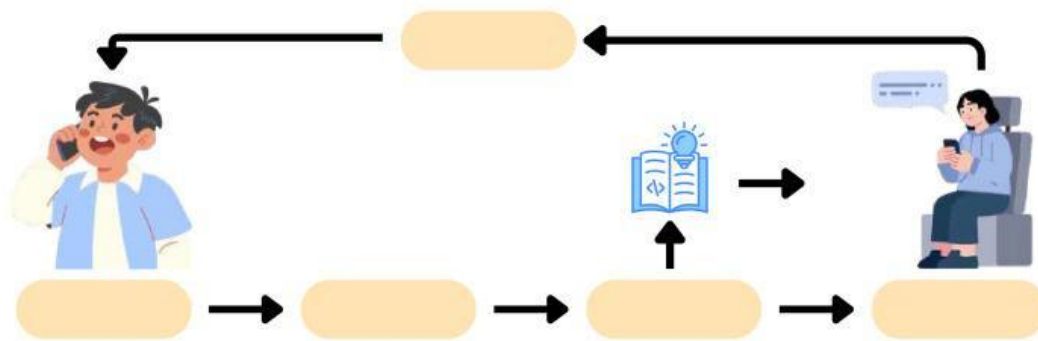
Perhatikan kasus berikut untuk menjawab pertanyaan no. 1&2!

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 ...
 - a. Media komunikasi tidak digunakan
 - b. Terjadi kesalahan dalam menerima pesan
 - c. Tidak ada komunikator
 - d. Tidak ada tujuan komunikasi
 - e. Tidak ada komunikan
2. Siapa yang merupakan komunikan?
 - a. Staf
 - b. Security
 - c. Atasan
 - d. Telepon
 - e. Tukang fotokopi
3. Komunikasi yang dilakukan melalui ucapan secara verbal disebut ...
 - a. Komunikasi tulisan
 - b. Komunikasi lisan
 - c. Komunikasi visual
 - d. Komunikasi eksternal
 - e. Komunikasi internal

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

Studi Kasus

Di sebuah perusahaan retail, supervisor menghubungi staf gudang melalui telepon untuk meminta pengiriman 20 dus barang ke cabang lain sebelum pukul 14.00. Namun, staf gudang salah menangkap informasi dan hanya mengirim 2 dus barang. Akibatnya, cabang mengalami kekurangan stok dan pelanggan komplain.

Jawab pertanyaan berikut.

1. Identifikasi masalah komunikasi yang terjadi pada kasus tersebut!

Jawab:

2. Unsur komunikasi apa saja yang terlibat dalam kasus tersebut?

Jawab:

3. Berikan solusi agar masalah tersebut tidak terulang!

Jawab:
