

# MODUL

Nurul Farida



## Menjelaskan komunikasi kantor & Melakukan komunikasi kantor

Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen  
Program Keahlian Administrasi Perkantoran  
Untuk SMK dan MAK

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan modul ini yang berjudul *Menjelaskan Komunikasi Kantor & Melakukan komunikasi kantor* untuk dipergunakan di sekolah menengah kejuruan (SMK).

Materi *Menjelaskan Komunikasi Kantor & Melakukan komunikasi kantor* ini telah berhasil disusun dengan sederhana, walau terbatasnya waktu dan minimnya sumber informasi yang penulis miliki namun dengan tujuan agar siswa dan penulis tidak mengalami kesulitan dalam mendalami materi

Materi *Menjelaskan Komunikasi Kantor & Melakukan komunikasi kantor*. Kajian materi disusun berdasarkan beberapa referensi.

Modul sederhana ini jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu kepada pembaca kami mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun dari setiap pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan modul pegangan siswa ini. Kami akan berupaya untuk memperbaiki dan membuatnya menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya modul ini. Semoga modul ini dapat memberikan pencerahan dalam pembelajaran materi *Menjelaskan Komunikasi Kantor & Melakukan komunikasi*.

Malang, November 2014

Penulis

# Daftar isi

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	
<b>DAFTAR ISI .....</b>	
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	
A. Deskripsi umum .....	5
B. Prasyarat .....	5
C. Petunjuk penggunaan modul .....	6
D. Kompetensi Inti .....	7
E. Tujuan akhir Pembelajaran.....	7
F. Cek Kemampuan .....	8
<b>II. PEMELAJARAN.....</b>	
Kegiatan belajar 1 : Menjelaskan Komunikasi	
1. Pengertian Komunikasi .....	11
2. Proses Komunikasi.....	13
3. Unsur – unsur Komunikasi .....	14
4. Tujuan Komunikasi.....	15
Tugas .....	16
Tes formatif	
Kegiatan belajar 2 : Melakukan Komunikasi Kantor	
1. Teknik Komunikasi.....	23
2. Komponen Komunikasi.....	25
3. Bentuk Komunikasi .....	26
Tugas .....	27
Tes formatif .....	27
Kegiatan belajar 3 : Melakukan Komunikasi	
1. Definisi Etika berkomunikasi.....	34
2. Etika berkomunikasi.....	38
3. Etika Bertelepon.....	38
4. Hal -hal yang tidak boleh dilakukan pada saat komunikasi.....	40
5. Menggunakan telepon.....	40

6. Langkah - langkah penelepon.....	41
GLOSARIUM .....	49
<b>III. Kunci Jawaban.....</b>	<b>50</b>
<b>IV. Daftar Pustaka .....</b>	<b>60</b>

## **PENDAHULUAN**

### **A. Deskripsi Umum**

Kompetensi Berkomunikasi merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh peserta didik pada program keahlian Administrasi perkantoran, karena berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk berkomunikasi melalui telepon secara efektif, bahkan kompetensi ini merupakan dasar untuk semua orang dalam berkomunikasi melalui telepon yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Pada kompetensi ini juga akan dibahas tentang akan dibahas bagaimana etika dalam berkomunikasi dengan baik, dan juga membahas tentang unsur-unsur komunikasi, Proses Komunikasi mengetahui Unsur-unsur Komunikasi, Tujuan Komunikasi, Teknik, Komponen Komunikasi, Bentuk Komunikasi Dengan mempunyai kemampuan berkomunikasi , seseorang dapat membina hubungan, baik di dalam maupun di luar perusahaan dan dapat mewakili perusahaan untuk menyampaikan informasi sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

### **B. Prasyarat**

Modul ini merupakan lanjutan dari Komunikasi. Sebelum mempelajari modul ini peserta didik harus terampil berkomunikasi secara lisan, komunikatif, dapat memilih kata-kata, dan menyusun kalimat secara bijaksana serta menyampaikan berita/ pesan dengan sopan dan jelas.

### **C. Petunjuk Penggunaan Modul**

1. Peserta Didik

- a. Bacalah dengan cermat modul ini dan pahami dengan baik daftar pertanyaan pada “Cek Kemampuan” sebagai pengukur yang harus dikuasai dalam modul ini.
  - b. Diskusikan dengan sesama peserta didik apa yang telah anda cermati untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang tujuan belajar dan kompetensi yang ingin dicapai dalam modul ini.
  - c. Kerjakan tugas-tugas, baik secara individu ataupun kelompok dengan jujur dan teliti serta bertanggung jawab.
  - d. Peserta didik tidak dibenarkan melanjutkan ke kegiatan belajar berikutnya apabila belum menguasai secara tuntas materi pada kegiatan belajar sebelumnya.
2. Guru/Instruktur
- a. Informasikan tentang bagaimana cara menggunakan modul, cara pembelajaran, cara penilaian, bahan dan alat yang digunakan dan waktu yang dibutuhkan.
  - b. Berilah bimbingan kepada peserta didik bila mereka mendapati kesulitan.
  - c. Monitor dan catat kemajuan peserta didik dan berikan umpan balik atas pencapaian belajar peserta.
  - d. Selama kegiatan belajar mengajar (KBM), tetaplah berada di dalam kelas/tempat belajar.
3. Perlengkapan yang Harus Disediakan
- a. LCD
  - b. Pesawat Telepon
  - c. Audio-Visual (Vidio bagaimana menerima dan menelpon yang benar)
  - d. Buku-buku yang berkaitan dengan dengan komunikasi
  - e. *Block Note*

#### **D. Kompetensi Inti**

KI 1: Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.

KI 2: Menghayati dan Mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggungjawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukkan sikap

sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.

KI 3: Memahami, menerapkan dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, dan prosedural berdasarkan rasa ingintahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.

KI 4: Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

## **E. Tujuan Akhir Pembelajaran**

Kompetensi Dasar 1 : Menjelaskan komunikasi kantor

1. Peserta didik dapat mendiskripsikan Pengertian komunikasi
2. Peserta didik dapat mengetahui Proses Komunikasi
3. Peserta didik dapat mengetahui Unsur-unsur Komunikasi
4. Peserta didik dapat mengetahui Tujuan Komunikasi

Kompetensi Dasar 2 : Melakukan komunikasi kantor

1. Peserta didik dapat mengetahui Pengertian Komunikasi
2. Peserta didik dapat mengetahui tahap –tahap komunikasi
3. Peserta didik dapat menyebutkan Teknik Komunikasi
4. Peserta didik dapat mengetahui Komponen Komunikasi
5. Peserta didik dapat mengetahui Bentuk Komunikasi
6. Peserta didik dapat mengetahui Etika berkomunikasi
7. Peserta didik dapat memahami Etika Bertelepon

## F. Standar Kompetensi dan Cek Kemampuan

Standar Kompetensi: Berkomunikasi melalui telepon

KOMPETENSI DASAR 1		Menejelaskan Komunikasi Kantor	
Apakah anda sudah mengetahui tentang:		Sudah	Belum
1	Pengertian komunikasi?		
2	Proses Komunikasi?		
3	Unsur-unsur Komunikasi?		
4	Tujuan Komunikasi?		
Apakah anda telah mampu dan terampil dalam:		Sudah	Belum
1	Berkomunikasi secara efektif?		
2	Menerapkan etika menerima tamu?		
3	Menerapkan etika penanganan telepon?		
4	Menerapkan tugas dengan penuh tanggung jawab sebagai petugas telepon?		
5	Mentransfer sambungan telepon secara cepat dan tepat?		
6	Cepat dan tanggap memperoleh keterangan dari penelepon?		
Tindak Lanjut			
Jika Sudah		Anda harus menunjukkan bukti belajar dan anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya.	
Jika Belum		Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara intensif dibawah bimbingan guru/ instruktur anda.	

KOMPETENSI DASAR 2		Melakukan Komunikasi kantor	
Apakah anda sudah mengetahui tentang:		Sudah	Belum
1	Teknik Komunikasi?		

2	Komponen Komunikasi?		
3	Bentuk Komunikasi?		
4	Bidang Komunikasi?		
5	Etika Komunikasi?		
6	Etika Menerima Tamu?		
7	Etika Bertelepon?		
Apakah anda telah mampu dan terampil dalam:		Sudah	Belum
1	Menerapkan teknik dalam berkomunikasi?		
2	Menyebutkan komponen yang ada dalam Komunikasi?		
3	Menerapkan etika dalam berkomunikasi?		
4	Menerapkan etika menerima tamu dengan baik?		
5	Menerapkan etika dalam bertelepon?		
6	Menerapkan langkah- langkah dan teknik menelepon?		
Apakah Anda Telah Memiliki Sikap:		Sudah	Belum
1	Mengucapkan salam menutup pembicaraan dan menutup gagang telepon dengan benar?		
2	Menerapkan langkah- langkah dan teknik menelepon?		
<b>Tindak Lanjut</b>			
Jika Sudah		Anda harus menunjukkan bukti belajar dan anda dapat melanjutkan ke materi berikutnya.	
Jika Belum		Anda diminta untuk mengulang dan berlatih kembali secara intensif dibawah bimbingan guru/ instruktur anda.	

### 1.

### Pengertian Komunikasi

suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Dalam kehidupan sehari-hari penggunaan bahasa non verbal sering digunakan oleh seseorang, seperti:

1. Menganggukan kepala yang berarti setuju,
2. Menggelengkan kepala yang berarti tidak setuju,
3. Melambaikan tangan kepada orang lain, yang berarti seseorang tersebut sedang memanggilnya untuk datang kemari,
4. Menunjuk jari kepada orang lain diikuti dengan warna muka merah, berarti ia sedang marah,
5. Gambar pria dan wanita di sebuah toilet, berarti seseorang boleh masuk sesuai dengan jenisnya.

## Bentuk Komunikasi Non Verbal

Bentuk-bentuk komunikasi non verbal terdiri dari tujuh macam yaitu:

### a. Komunikasi visual

Komunikasi visual merupakan salah satu bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan berupa gambar-gambar, grafik-grafik, lambang-lambang, atau simbol-simbol.

Dengan menggunakan gambar-gambar yang relevan, dan penggunaan warna yang tepat, serta bentuk yang unik akan membantu mendapat perhatian pendengar. Dibanding dengan hanya mengucapkan kata-kata saja, penggunaan komunikasi visual ini akan lebih cepat dalam pemrosesan informasi kepada para pendengar.

### b. Komunikasi sentuhan

Ilmu yang mempelajari tentang sentuhan dalam komunikasi non verbal sering disebut Haptik. Sebagai contoh: bersalaman, pukulan, mengelus-ngelus, sentuhan di punggung dan lain sebagainya merupakan salah satu bentuk komunikasi yang menyampaikan suatu maksud/tujuan tertentu dari orang yang menyentuhnya.

### c. Komunikasi gerakan tubuh

Kinesik atau gerakan tubuh merupakan bentuk komunikasi non verbal, seperti, melakukan kontak mata, ekspresi wajah, isyarat dan sikap tubuh. Gerakan tubuh digunakan untuk menggantikan suatu kata yang diucapkan. Dengan gerakan tubuh, seseorang dapat mengetahui informasi yang disampaikan tanpa harus mengucapkan suatu kata. Seperti menganggukan kepala berarti setuju.

### d. Komunikasi lingkungan

Lingkungan dapat memiliki pesan tertentu bagi orang yang melihat atau merasakannya. Contoh: jarak, ruang, temperatur dan warna. Ketika seseorang menyebutkan bahwa "jaraknya sangat jauh",

"ruangan ini kotor", "lingkungannya panas" dan lain-lain, berarti seseorang tersebut menyatakan demikian karena atas dasar penglihatan dan perasaan kepada lingkungan tersebut.

e. Komunikasi penciuman

Komunikasi penciuman merupakan salah satu bentuk komunikasi dimana penyampaian suatu pesan/informasi melalui aroma yang dapat dihirup oleh indera penciuman. Misalnya aroma parfum bulgari, seseorang tidak akan memahami bahwa parfum tersebut termasuk parfum bulgari apabila ia hanya menciumnya sekali.

f. Komunikasi penampilan

Seseorang yang memakai pakaian yang rapi atau dapat dikatakan penampilan yang menarik, sehingga mencerminkan kepribadiannya. Hal ini merupakan bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan kepada orang yang melihatnya. Tetapi orang akan menerima pesan berupa tanggapan yang negatif apabila penampilannya buruk (pakaian tidak rapih, kotor dan lain-lain).

g. Komunikasi citrasa

Komunikasi citrasa merupakan salah satu bentuk komunikasi, dimana penyampaian suatu pesan/informasi melalui citrasa dari suatu makanan atau minuman. Seseorang tidak akan mengatakan bahwa suatu makanan/minuman memiliki rasa enak, manis, lezat dan lain-lain, apabila makanan tersebut telah memakan/meminumnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa citrasa dari makanan/minuman tadi menyampaikan suatu maksud atau makna

Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi.

Tahapan proses komunikasi adalah sebagai berikut :

1) Penginterpretasian.

Artinya, proses komunikasi tahap pertama bermula sejak motif komunikasi muncul hingga akal budi komunikator berhasil menginterpretasikan apa yang ia pikirkan dan rasakan ke dalam pesan (masih abstrak). Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut *interpreting*.

2) Penyandian.

Tahap ini masih ada dalam komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi. Tahap ini disebut *encoding*, akal budi manusia berfungsi sebagai *encoder*, alat penyandi: merubah pesan abstrak menjadi konkret.

3) Pengiriman.

Proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut *transmitter*, alat pengirim pesan.

4) Perjalanan.

Tahapan ini terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.

5) Penerimaan.

Tahapan ini terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan.

6) Penyandian balik.

Tahap ini terjadi pada diri komunikan sejak lambang komunikasi diterima melalui peralatan yang berfungsi sebagai *receiver* hingga akal budinya berhasil menguraikannya (*decoding*)

7) Penginterpretasian.

Tahap ini terjadi pada komunikan, sejak lambang komunikasi berhasil diurai kan dalam bentuk pesan.

3.

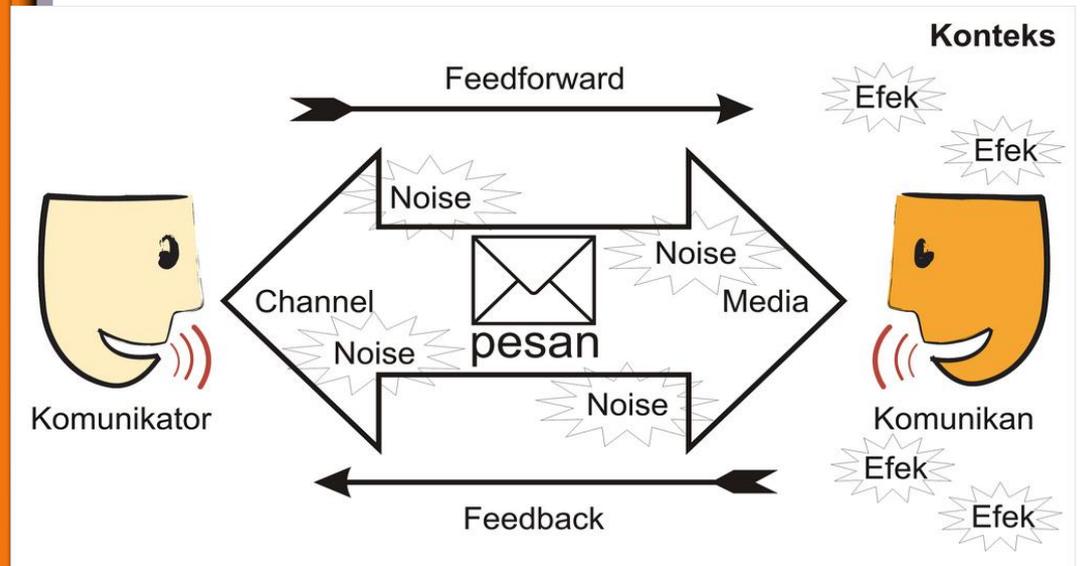
### Unsur – unsur Komunikasi

- 1) Komunikator: orang yang menyampaikan pesan
- 2) Komunikan: orang yang menerima ide, pesan, pernyataan, dl
- 3) Pesan: ide atau keinginan dari komunikator yang didukung oleh lambing
- 4) Media: sarana atau saluran yang menunjang pesan
- 5) Elek atau *feedback*, tanggapan dari pihak komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator  
jenis-jenis feedback:
  - a. Zero feedback  
Pesan tidak dimengerti oleh komunikan
  - b. Positive feedback  
Pesan dimengerti oleh komunikan
  - c. Neutral feedback

Respon yang tidak memihak/tidak mendukung ataupun menentang

d. Negative feedback

Respon yang bersifat merugikan atau menyudutkan komunikator



4.

#### Tujuan Komunikasi

1. Mempelajari atau mengajarkan sesuatu
2. Mempengaruhi perilaku seseorang
3. Mengungkapkan perasaan
4. Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain
5. Berhubungan dengan orang lain
6. Menyelesaikan sebuah masalah
7. Mencapai sebuah tujuan
8. Menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik
9. Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain

## Tugas

Buatlah percakapan antara Anda dengan Guru Bimbingan Konseling tentang konsultasi yang akan Anda tanyakan!

## Tes formatif

- a. Pilihan Ganda  
Pilih salah satu jawaban dengan benar !
  1. Orang menerima berita disebut ...
    - a. Komunikator
    - b. Tanggapan / umpan balik
    - c. Komunikan
    - d. Enkode
  2. Orang yang menerima ide, pesan, pernyataan disebut....
    - a. Komunikator
    - b. Tanggapan / umpan balik
    - c. Komunikan
    - d. Enkode
  3. Transfer informasi yang ditunjukkan si pengirim kepada si penerima dengan tujuan untuk menacapai saling pengertian, sering disebut dengan...
    - b. Komunikator
    - c. Komunikan
    - d. komunikasi
    - e. pesan
  4. Tujuan komunikasi antara lain, Kecuali....
    - a. Menciptakan pengertian yang sama

- b. Merangsang pemikiran pihak penerima
  - c. Melakukan suatu tindakan yang selaras
  - d. Menggerakkan orang lain untuk menjadi komunikator saja
5. Penyampaian berita / ide dari suatu pihak ke pihak lain, disebut...
- a. Komunikasi
  - b. Telex
  - c. Pesan
  - d. Surat menyurat
6. Proses ini terjadi ketika komunikator melakukan tindakan komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah disebut.....
- a. Transmitter
  - b. Decoding
  - c. Receiver
  - d. Interpreting
7. Sarana atau saluran yang menunjang pesan disebut...
- a. Komunikasi
  - b. Media
  - c. Alat
  - d. Komunikator
8. Dibawah ini adalah proses komunikasi, Kecuali...
- a. Pesan
  - b. Pengiriman
  - c. Pengintepretasian
  - d. Perjalanan
9. Pesan yang tidak dimengerti oleh komunikan disebut...
- a. Positive feedback
  - b. Positive feedback
  - c. Neutral feedback
  - d. Negative feedback
10. Respon yang tidak memihak/ tidak mendukung ataupun menentang disebut...
- a. Positive feedback

- b. Zero feedback
  - c. Neutral feedback
  - d. Negative feedback
11. Respon yang bersifat merugikan atau menyudutkan komunikator disebut...
- a. Positive feedback
  - b. Zero feedback
  - c. Neutral feedback
  - d. Negative feedback
12. Dibawah ini adalah contoh dari bahasa non verbal yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, Kecuali....
- a. Menganggukan kepala yang berarti setuju
  - b. Komunikasi dengan gambar
  - c. Menggelengkan kepala yang berarti tidak setuju
  - d. Melambaikan tangan kepada orang lain, yang
13. Bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan berupa gambar-gambar, grafik-grafik, lambang-lambang, atau simbol-simbol disebut...
- a. Komunikasi citrarasa
  - b. Komunikasi sentuhan
  - c. Komunikasi penampilan
  - d. Komunikasi visual
14. Bersalaman, pukulan, mengelus-ngelus, merupakan contoh dari bentuk komunikasi....
- a. Komunikasi citrarasa
  - b. Komunikasi sentuhan
  - c. Komunikasi penampilan
  - d. Komunikasi visual
15. Bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan kepada orang yang melihatnya disebut...
- a. Komunikasi citrarasa
  - b. Komunikasi sentuhan

- c. Komunikasi penampilan
  - d. Komunikasi visual
16. Melakukan kontak mata, ekspresi wajah, isyarat dan sikap tubuh merupakan contoh dari bentuk komunikasi....
- a. Komunikai gerakan tubuh
  - b. Komunikasi sentuhan
  - c. Komunikasi penampilan
  - d. Komunikasi visual
17. Berhubungan dengan orang lain merupakan...
- a. Tujuan Komunikasi
  - b. Unsur Komunikasi
  - c. Bentuk Komunikasi
  - d. Proses Komunikasi
18. Tahap ini terjadi pada komunikasi, sejak lambang komunikasi berhasil diuraikan dalam bentuk pesan adalah...
- a. Pengintrepetasian
  - b. Pengiriman
  - c. Perjalanan
  - d. Perjalanan
19. Dibawah ini merupakan jenis-jenis dari feedback, Kecuali...
- a. Positive feedback
  - b. Zero feedback
  - c. Neural feedback
  - d. Negative feedback
20. Seseorang akan mengatakan bahwa suatu makanan/minuman memiliki rasa enak, manis, lezat, merupakan salah satu bentuk komunikasi melalui...
- a. Komunikai gerakan tubuh
  - b. Komunikasi citrarasa
  - c. Komunikasi penampilan
  - d. Komunikasi visual

21. Tanggapan dari pihak komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator, disebut...
  - a. Pesan
  - b. Media
  - c. Efek
  - d. Komunikasi
22. Komunikator dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang komunikasi, disebut...
  - a. Penyandian balik
  - b. Penyandian
  - c. Pengiriman
  - d. Pengintepretasian
23. Tahapan yang terjadi antara komunikator dan komunikan, sejak pesan dikirim hingga pesan diterima oleh komunikan disebut...
  - a. Penerimaan
  - b. Pengiriman
  - c. Perjalanan
  - d. Penyandian
24. Gambar pria dan wanita di sebuah toilet, berarti seseorang boleh masuk sesuai dengan jenisnya, merupakan contoh dari bentuk komunikasi..
  - a. Verbal
  - b. Non verbal
  - c. Gambar
  - d. Lambang
25. Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut ....
  - a. Interpreting
  - b. Pengiriman
  - c. Penerimaan
  - d. Enterpreting

***b. ESSAY***

1. Jelaskan yang dimaksud Komunikasi?

---

---

---

2. Sebutkan tahap proses komunikasi?

---

---

---

3. Sebutkan unsur-unsur Komunikasi?Jelaskan!

---

---

---

4. Sebut dan jelaskan macam-macam feedback!

---

---

---

5. Sebutkan tujuan dari Komunikasi! Minimal 5

---

---

---

# MELAKUKAN KOMUNIKASI KANTOR

## TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari mata pelajaran ini, siswa diharapkan dapat:

1. Mengetahui Teknik – teknik Komunikasi
2. Memahami dan menyebutkan Komponen Komunikasi
3. Mengetahui Bentuk Komunikasi



Komunikasi adalah bagian terpenting dalam segala hal, terutama saat bekerja. Anda akan berkomunikasi dengan rekan kerja, bawahan atau pun atasan Anda. Namun bila komunikasi tidak berjalan baik, pekerjaan pun bisa jadi berantakan Teknik komunikasi antara lain:

1. Kenali dengan baik lawan bicara
2. Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar.
3. Jangan merasa (dan memperlihatkan) bahwa kita lebih tahu daripada lawan bicar kita.
4. Kenali betul-betul diri sendiri dan kemampuan diri sendiri.
5. Hindari instruksi secara verbal, jika Anda ingin mengingatkan sesuatu ke teman kerja baiknya tuliskan pada sebuah memo yang berwarna cerah, karena jika tidak hal tersebut bisa saja terlupakan satu jam kemudian.
6. Meningkatkan komunikasi langsung sering berkembangnya teknologi untuk menyampaikan pesan pada rekan kerja, menggunakan fitur pesan singkat jadi solusinya. Jika Anda sering melakukan hal ini, akibatnya komunikasi jadi jarang terjadi. Akibatnya bisa terjadi kesenjangan antara Anda dan rekan kerja.
7. Mengadakan team building untuk meningkatkan komunikasi langsung di kantor Anda dapat melakukannya lewat team building. Dalam team building peserta akan mendapatkan pembelajaran yang lebih menyenangkan dan meningkatkan kedekatan antar peserta.



8. Menyelesaikan permasalahan yang ada dengan baik-baik, konflik yang terjadi di tempat kerja mungkin adalah hal yang tidak dapat dihindari. Konflik biasanya dimulai dari hal-hal kecil yang kemudian membesar. Cara mengatasinya, Anda bisa mulai mengomunikasikan permasalahan sekecil apapun pada *manager* Anda agar tidak membesar. Manager juga perlu untuk membuka diri untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tercipta komunikasi yang baik.
9. Memahami dan menghargai perbedaan budaya, di kantor tentunya ada rekan kerja yang berasal dari berbagai suku, oleh karenanya perbedaan budaya bisa jadi timbul. Dalam kasus ini dibutuhkan komunikasi yang sangat baik antar individu. Jangan sampai perbedaan latar belakang budaya memicu konflik karena permasalahan perbedaan persepsi karena di budaya A seperti ini dan di budaya B seperti itu.

Sedangkan teknik komunikasi yang *efektif* terjadi apabila pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikator, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Karena itu, dalam berkomunikasi, khususnya komunikasi verbal dalam forum formal diperlukan langkah – langkah sebagai berikut:

- 1) Memahami maksud dan tujuan berkomunikasi

- 2) Mengenali komunikan (audience)
- 3) Berorientasi pada tema komunikasi
- 4) Menyampaikan pesan dengan jelas
- 5) Menggunakan alat bantu yang sesuai
- 6) Menjadi pendengaran yang baik
- 7) Memusatkan perhatian
- 8) Menghindari terjadinya gangguan
- 9) Membuat suasana menyenangkan
- 10) Memanfaatkan bahasa tubuh dengan benar

2.

## Komponen-komponen Komunikasi

Muhammad (1989) mengemukakan bahwa komponen dasar komunikasi ada lima yaitu :

### 1) Pengirim Pesan

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirimkan pesan. Dalam komunikasi, pengirim pesan disebut juga dengan komunikator. Dari komunikator pesan dan informasi dikirimkan kepada penerima pesan nantinya.

### 2) Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirim kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Verbal merupakan pesan yang menggunakan kata-kata seperti percakapan, surat, majalah dan sebagainya. Pesan nonverbal merupakan pesan yang berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi wajah dan nada suara.

### 3) Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim kepada penerima. Saluran ini dapat berupa buku, radio, film, televisi dan yang paling pokok adalah gelombang suara dan cahaya.

### 4) Penerima pesan

Penerima pesan adalah individu atau orang yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Dalam komunikasi penerima pesan ini disebut juga komunikan

### 5) Balikan

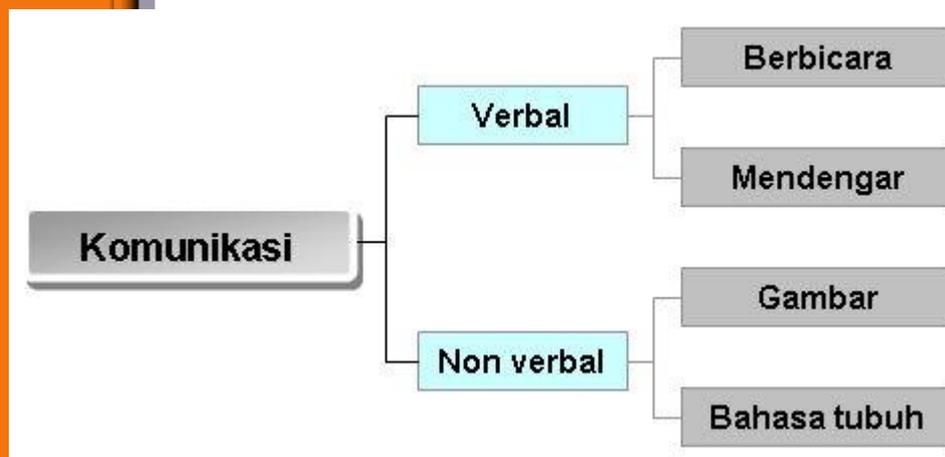
Balikan adalah respon dari penerima pesan(komunikan) terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan oleh pengirim pesan(komunikator).

Adanya balikan ini memungkinkan bagi komunikator untuk mengetahui apakah komunikan telah menginterpretasikan pesan yang dikirim, sesuai dengan yang dimaksudkan.

3.

### Bentuk Komunikasi

Bentuk Komunikasi



Komunikasi sebagai proses memiliki bentuk :

#### 1. Bentuk Komunikasi berdasarkan

##### a. Komunikasi langsung ( Non verbal)

Komunikasi langsung tanpa menggunakan alat.

Komunikasi berbentuk kata-kata, gerakan-gerakan yang berarti khusus dan penggunaan isyarat, misalnya kita berbicara langsung kepada seseorang dihadapan kita.

b. Komunikasi tidak langsung ( Verbal)

Biasanya menggunakan alat dan mekanisme untuk melipat gandakan jumlah penerima penerima pesan (sasaran) ataupun untuk menghadapi hambatan geografis, waktu misalnya menggunakan radio, buku, dll.

2. Bentuk komunikasi berdasarkan besarnya sasaran :

1) Komunikasi massa,

yaitu komunikasi dengan sarannya kelompok orang dalam jumlah yang besar, umumnya tidak dikenal.

Komunikasi masa yang baik harus :

- ✓ Pesan disusun dengan jelas, tidak rumit dan tidak bertele-tele
- ✓ Bahasa yang mudah dimengerti/dipahami
- ✓ Bentuk gambar yang baik
- ✓ Membentuk kelompok khusus, misalnya kelompok pendengar (radio)

2) Komunikasi kelompok

Adalah komunikasi yang sarannya sekelompok orang yang umumnya dapat dihitung dan dikenal dan merupakan komunikasi langsung dan timbal balik.

3) Komunikasi perorangan.

Adalah komunikasi dengan tatap muka dapat juga melalui telepon.

3. Bentuk komunikasi berdasarkan arah pesan :

a. Komunikasi satu arah

Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran dan sasaran tidak dapat atau tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan umpan balik atau bertanya, misalnya radio.

b. Komunikasi timbal balik.

Pesan disampaikan kepada sasaran dan sasaran memberikan umpan balik. Biasanya komunikasi kelompok atau perorangan merupakan komunikasi timbal balik

## Tugas

Membuat kesimpulan tentang komunikasi kantor, keuntungan dan kelemahan dari setiap bentuk komunikasi.

## Tes formatif

a. Pilihan Ganda

Pilih salah satu jawaban dengan benar !

1. Dibawah ini merupakan Teknik dalam berkomunikasi, Kecuali....
  - a. Instruksi secara verbal
  - b. Kenali dengan baik lawan bicara
  - c. Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar.
  - d. Meningkatkan komunikasi langsung
2. Seiring berkembangnya waktu, maka akan semakin canggih pula teknologi, maka rekan kerja tidak lagi melakukan komunikasi secara tatap muka, melainkan dengan via sms ataupun sejenisnya. Dibawah ini adalah dampak dari kejadian tersebut, Kecuali.....
  - a. Kesenjangan antar rekan kerja
  - b. Kesalahan persepsi
  - c. Kedekatan antar rekan kerja
  - d. Terciptanya individual didalam kantor
3. Meningkatkan komunikasi secara langsung merupakan.... dari komunikasi
  - a. Unsur

- b. Tujuan
  - c. Komponen
  - d. Teknik
4. Konflik yang terjadi di tempat kerja mungkin adalah hal yang tidak dapat dihindari, maka hal itu diperlukan.....dalam mengatasi masalah yang terjadi
- a. Unsur
  - b. Tujuan
  - c. Komponen
  - d. Teknik
5. Teknik komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikator, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Karena itu sebaiknya komunikasi dilakukan secara...
- a. Verbal
  - b. Non verbal
  - c. Pesan
  - d. Media lain (sosmed)
6. Berikut ini merupakan langkah – langkah komunikasi yang efektif, Kecuali...
- a. Memahami maksud dan tujuan berkomunikasi
  - b. Mengenali komunikan (audience)
  - c. Berorientasi pada tema komunikasi
  - d. Menyampaikan pesan dengan bertele-tele
7. Informasi yang akan dikirim kepada si penerima disebut....
- a. Pengirim pesan
  - b. Pesan
  - c. Balikan
  - d. Penerima pesan
8. Yang bukan termasuk komponen komunikasi adalah...
- a. Pengirim pesan
  - b. Pesan

- c. Pengolah pesan
  - d. Penerima pesan
9. Respon dari penerima pesan(komunikasi) terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan oleh pengirim pesan(komunikator) disebut...
- a. Pengirim pesan
  - b. Pesan
  - c. Saluran
  - d. Balikan
10. Buku, radio, film, televisi dan yang paling pokok adalah gelombang suara dan cahaya adalah contoh dari salah satu komponen komunikasi, yaitu...
- a. Pengirim pesan
  - b. Pesan
  - c. Saluran
  - d. Balikan
11. Individu atau orang yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya disebut....
- a. Pengirim pesan
  - b. Penerima Pesan
  - c. Saluran
  - d. Balikan
12. Menjadi pendengar yang baik merupakan.....komunikasi
- a. Unsur
  - b. Teknik
  - c. Langkah
  - d. Proses
13. Komunikasi secara langsung disebut...
- a. Verbal
  - b. Nonverbal
  - c. Tatap muka
  - d. Setempat

14. Melipat gandakan jumlah penerima penerima pesan (sasaran) ataupun untuk menghadapi hambatan geografis, waktu misalnya menggunakan radio, buku disebut...
  - a. Verbal
  - b. Nonverbal
  - c. atap muka
  - d. Setempat
15. Dibawah ini yang bukan termasuk bentuk komunikasi yang berdasarkan pada besarnya sasaran adalah...
  - a. Komunikasi kelompok
  - b. Komunikasi massa
  - c. Komunikasi individu
  - d. Komunikasi team
16. Komunikasi dengan sasarannya kelompok orang dalam jumlah yang besar disebut...
  - a. Komunikasi kelompok
  - b. Komunikasi massa
  - c. Komunikasi individu
  - d. Komunikasi team
17. Dibawah ini merupakan komunikasi masa yang baik, Kecuali...
  - a. Pesan disusun dengan jelas, tidak rumit dan tidak bertele-tele
  - b. Bahasa yang mudah dimengerti/dipahami
  - c. Bentuk gambar yang baik
  - d. Tidak perlu membentuk kelompok
18. Komunikasi yang sasarannya sekelompok orang yang umumnya dapat dihitung dan dikenal dan merupakan komunikasi langsung dan timbal balik disebut...
  - a. Komunikasi kelompok
  - b. Komunikasi massa
  - c. Komunikasi individu
  - d. Komunikasi gabungan

19. Komunikasi dengan tatap muka dapat juga melalui telepon disebut...
- a. Komunikasi kelompok
  - b. Komunikasi massa
  - c. Komunikasi individu
  - d. Komunikasi gabungan
20. Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran dan sasaran tidak dapat atau tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan umpan balik atau bertanya disebut..
- a. Komunikasi satu arah
  - b. Komunikasi dua arah
  - c. Komunikasi lebih dari dua arah
  - d. Komunikasi timbal balik

b. Essay

1. Sebutkan 5 teknik Komunikasi didalam kantor!

---

---

---

2. Sebutkan langkah – langkah Komunikasi yang efektif didalam perusahaan?minimal 5

---

---

---

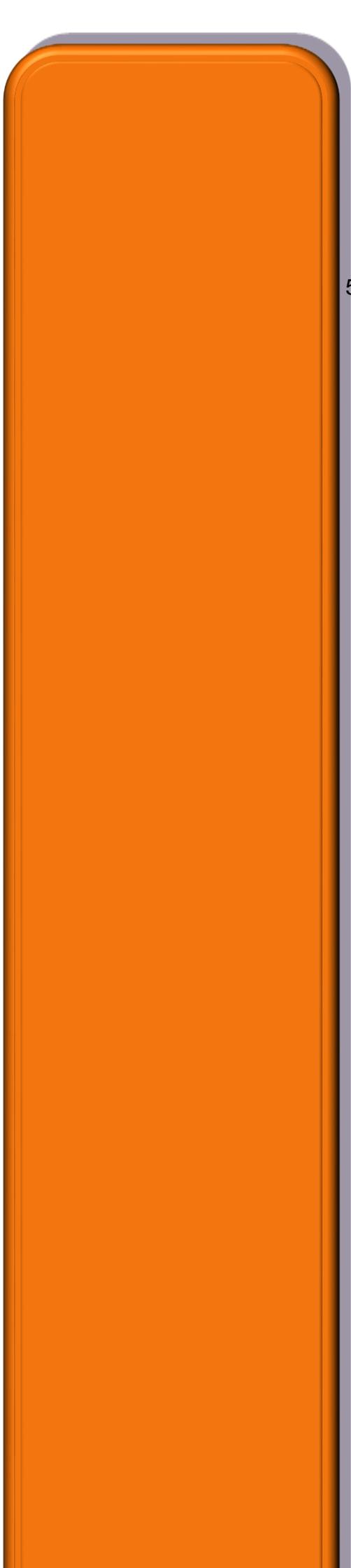
3. Sebut dan Jelaskan komponen – komponen komunikasi?!

---

---

---

4. Sebut dan jelaskan komunikasi berdasarkan besarnya sasaran?



---

---

---

5. Sebut dan jelaskan komunikasi berdasarkan arah pesan?!

---

---

---

## MELAKUKAN KOMUNIKASI KANTOR

Setelah mempelajari mata pelajaran ini, siswa diharapkan dapat:

1. Mengetahui definisi Etika berkomunikasi
2. Mengetahui etika berkomunikasi
3. Memahami Etika Bertelepon
4. Mengerti hal-hal yang tidak boleh dilakukan pada saat komunikasi menggunakan telepon
5. Mengetahui langkah- langkah penelepon

1.

### Etika berkomunikasi

a. Etiket/Etika Dalam Berkomunikasi/Komunikasi & Pengertian Etika/Etiket ;

✓ Arti Definisi / Pengertian Etika ( Etik )

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat kebiasaan di mana etika berhubungan erat dengan konsep individu atau kelompok sebagai alat penilai kebenaran atau evaluasi terhadap sesuatu yang telah dilakukan.

Bagaimana etiket bertelepon? Ketika kita menggunakan pesawat telepon, kita memang tidak berhadapan dengan orang yang kita ajak berkomunikasi. Dengan demikian, kita tidak perlu tampil dengan cantik dan menarik, memakai busana yang up to date, juga tidak perlu menampakkan wajah yang ramah dan penuh senyum seperti layaknya menerima tamu. Hal yang terpenting hanyalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat, dan bersahabat, dan juga tidak bernada emosi. Dengan suara yang merdu didengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunikasi dengan kita. Walaupun begitu, penampilan tetap tidak boleh diabaikan, karena tugas sekretaris bukan hanya menerima atau menelpon. Tidak salah jika ada kesan pertama orang luar terhadap perusahaan atau kantor dapat berasal dari cara pembicaraan di telepon. Dengan hanya mendengar suara, apa yang dikatakan, dan bagaimana cara menyatakannya di telepon, orang luar sering memakai hasil komunikasi itu sebagai dasar untuk menarik simpulan tentang pribadi penerima telepon dan perusahaan. Penampilan yang menarik tidak akan tampak dalam hubungan telepon, akan tetapi kepribadian seseorang jelas tercermin melalui bagaimana mereka menyampaikan sesuatu yang harus dikatakan. Walaupun orang tidak bisa melihat perilaku penerima telepon, tetapi jalan pikiran penerima telepon dapat dirasakan melalui pembicaraan yang dilakukannya seketika dia menjawab telepon. Untuk itu penerima telepon harus selalu bersikap ramah dan memberikan kesan bahwa ini benar-benar ingin membantu. Jangan sekali-kali beranggapan bahwa orang yang menelepon ini tidak melihat siapa yang menerima telepon, lalu penerima telepon berbicara kurang sopan. Berhati-hatilah agar nada kesal

jangan sampai terucap oleh penerima telepon. Ia boleh saja tidak senang, tegas, atau tidak sabar, tetapi janganlah ini sampai diketahui lawan bicara. Setiap pegawai harus menganggap pelayanan telepon merupakan bagian dari tugas sehari-hari dan harus dengan senang hati menanganinya.

Di kantor, suara penerima telepon mewakili suara pimpinan dan organisasi/perusahaan. Oleh karena itu, sikapnya di telepon harus mencerminkan pimpinan dan perusahaan. Sering kali orang yang menelepon menarik kesimpulan tentang pimpinan dan perusahaan berdasarkan reaksi yang diperolehnya waktu menelepon. Perusahaan sudah mengeluarkan uang banyak sekali untuk mendapatkan gambaran yang baik di mata umum. Tetapi, satu kali pelayanan telepon tidak memuaskan, gambaran baik itu bisa rusak dan menghancurkan seluruh usaha yang sudah dilakukan. Sebaliknya, sikap yang baik dalam melakukan pelayanan telepon dapat memberikan gambaran yang baik mengenai perusahaan. Bagi penerima telepon sendiri, hubungan baik yang dibina dengan orang yang belum pernah ditemui akan sangat besar manfaatnya.

Sikap wajar dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada sikap dalam kontak langsung (bertemu muka). Bersikaplah wajar dan ramah dalam pembicaraan telepon, tunjukkanlah ketulusan dan kemauan untuk mendengarkan apa yang dikatakan oleh orang yang berbicara di telepon, tanpa harus memotongnya pembicaraan penelpon sebelum sebelum ada nada sela yang memberikan kesempatan kita untuk menjawabnya. Memang kita tidak berhadapan langsung dengan orang yang kita ajak bicara akan tetapi etiket dalam bertelepon tidak boleh diabaikan

✓ Etika Yang Baik Dalam Komunikasi

Berikut di bawah ini adalah beberapa etika dalam berkomunikasi:

1. Jujur tidak berbohong
2. Bersikap Dewasa tidak kekanak-kanakan
3. Lapang dada dalam berkomunikasi
4. Menggunakan panggilan / sebutan orang yang baik
5. Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien
6. Tidak mudah emosi / emosional
7. Berinisiatif sebagai pembuka dialog
8. Berbahasa yang baik, ramah dan sopan
9. Menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan
10. Bertingkah laku yang baik

✓ Contoh Teknik Komunikasi Yang Baik

- 1) Menggunakan kata dan kalimat yang baik menyesuaikan dengan lingkungan
- 2) Gunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara
- 3) Menatap mata lawan bicara dengan lembut
- 4) Memberikan ekspresi wajah yang ramah dan murah senyum
- 5) Gunakan gerakan tubuh / gesture yang sopan dan wajar
- 6) Bertingkah laku yang baik dan ramah terhadap lawan bicara
- 7) Memakai pakaian yang rapi, menutup aurat dan sesuai sikon
- 8) Tidak mudah terpancing emosi lawan bicara
- 9) Menerima segala perbedaan pendapat atau perselisihan yang terjadi

- 10) Mampu menempatkan diri dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik lawan bicara.
- 11) Menggunakan volume, nada, intonasi suara serta kecepatan bicara yang baik.
- 12) Menggunakan komunikasi non verbal yang baik sesuai budaya yang berlaku seperti berjabat tangan, merunduk, hormat, ces, cipika cipiki dll.

2.

## Etika Bertelepon



### 1) Pengertian Telepon dan etika bertelepon

#### e. Pengertian telepon

Meskipun telepon merupakan media perantara komunikasi jarak jauh, namun dalam bertelepon pun kita harus memperhatikan etika dalam bertelepon yaitu mempergunakan kalimat efektif. Kalimat efektif adalah kalimat yang singkat, jelas dan santun. Ringkas berarti dalam kegiatan bertelepon kosakata yang dipergunakan relatif tidak bertele-tele. Jelas berarti kalimat bertelepon tidak boleh mengandung makna ambigu (bermakna ganda) yang menyebabkan lawan bicara kita sulit menangkap makna

pesan yang disampaikan. Santun berarti kalimat yang dipergunakan disesuaikan dengan norma atau aturan yang berlaku pada masyarakat sekitar. Jika tiga komponen itu digabungkan, maka bertelepon pun akan menjadi kegiatan yang lancar dan menyenangkan. Telepon adalah salah satu alat komunikasi bisnis yang sangat penting. Karena itu agar pekerjaan dan bisnis Anda makin lancar dan tidak terhambat, ada baiknya mempelajari etika bertelepon yang baik dan benar.

f. Pengertian etika bertelepon

Etika bertelepon adalah tata krama, sopan santun tata pergaulan dalam bertelepon (menerima – melakukan kontak telepon) yang meliputi berbicara dengan jelas, tegas, terkesan ramah, hangan dan bersahabat.

2) Etika bertelepon

1. Segera angkat gagang telepon sebelum telepon berdering untuk yang ke 3 kalinya.
2. Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan pekerjaan anda.
3. Berhati-hati agar nada kesal tidak terdengar pada lawan bicara anda.
4. Jawablah telepon dengan menyebutkan identitas anda, sesuai kebijakan pimpinan.
5. Segera tanyakan dengan siapa saya berbicara dan tanyakan apa keperluannya.
6. Pada waktu anda menerima telepon, kata-kata yang diucapkan harus jelas, berilah penekanan pada kata-kata secara beruntun.
7. Batasi pembicaraan di telepon secara pribadi karena urusan pribadi di kantor sangat tidak menyenangkan bagi siapapun yang mendengarkan.

8. Apabila pimpinan anda tidak berada di kantor, beritahukan bahwa pimpinan sedang tidak ada ditempat dengan menggunakan bahasa yang sopan dan jangan lupa tawarkan kepada penelpon untuk meninggalkan pesan.
  9. Apabila anda menerima telepon untuk pimpinan tanyakan dulu pada pimpinan apakah beliau bersedia menerima telepon atau tidak.
  10. Apabila pimpinan anda sedang berada di kantor tetapi sedang melakukan pembicaraan di telepon dengan orang lain, sedangkan ada telepon lain untuk pimpinan, tanyakan kepada penelepon untuk menunggu (apabila penelepon lebih memilih menunggu, jangan biarkan penelepon menunggu lebih dari 2 menit ) atau tanyakan apabila penelepon bersedia menelepon kembali,
  11. Mengucapkan salam penutup, dan segera tutup telepon secara perlahan.
- 3) Keefektifan bahasa telepon
- Ada beberapa bahasa yang dianggap efektif dan kurang efektif saat bertelepon, sebagai contohnya:
- a. Bahasa yang Efektif ditelepon
    - “Maka dari pada itu, saya sampaikan bahwa saya akan terlambat.”
    - “Saya punya nama Eka Syafda.”
  - b. Bahasa yang Kurang Efektif dalam Telepon
    - “Maka, saya sampaikan bahwa saya akan terlambat.”
    - “Nama saya Eka Syafda.
- 4) Hal-hal yang tidak boleh dilakukan pada saat komunikasi menggunakan Telepon
1. Suara terlalu keras saat berbicara ditelepon
  2. Berbicara ditelepon sambil makan atau berdecak.
  3. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara ditelepon
  4. Berbicara dengan nada kasar atau membentak

5. Berbicara dengan nada memerintah
6. Membiarkan penelpon menunggu terlalu lama tanpa penjelasan

Bila anda yang menelepon :

1. Pastikan tidak ada suara yang mengganggu, tutup pintu jika ruangan anda sedang ribut, dan jangan lupa matikan radio.
2. Jangan makan atau mengisap permen saat menelepon.
3. Bila batuk atau bersin, tutup *handle* teelpon dengan tangan. Lalu minta maaf atas gangguan tadi.
4. Segera sebutkan nama dan identitas Anda pada penerima telepon, lalu katakan pada siapa Anda ingin bicara atau meninggalkan pesan.
5. Berbicaralah dengan pelan dan jelas saat sedang menyebutkan nama dan nomor telepon.
6. Jika hubungan terputus, segera telepon kembali. Menurut aturan umum, apapun sebab terputusnya suatu pembicaraan, si penelepon yang harus menghubungi kembali.
7. Bicara dengan ramah tapi singkat. Penerima telepon mungkin sedang sibuk, jadi tanyakan padanya apakah ini waktu yang tepat untuk meneleponnya. Kalau Ya, lakukan pembicaraan sesingkat mungkin. Kalau tidak tanyakan padanya kapan sebaiknya Anda menelepon kembali .
8. Fokuskan perhatian Anda pada orang yang Anda telepon. Menelepon sambil berbicara dengan orang lain atau mengetik di komputer tidak hanya mengganggu tapi juga tidak sopan.
9. Jika orang yang Anda hubungi tidak ada ditempat, jangan memaksa bertanya dimana dia berada. Cukup katakan pesan Anda, atau tanya kapan waktu yang paling tepat untuk meneleponnya.
10. Tinggalkan pesan yang jelas dan spesifik.

11. Jika pembicaraan Anda terganggu karena Anda harus bicara dengan orang lain, jangan lupa bilang: "Bisa Anda tunggu sebentar," lalu tutup gagang telepon dengan tangan. Saat akan menyambung pembicaraan, katakan: "Maaf atas gangguan tadi."
12. Kalau Anda memakai *speaker phone*, jangan lupa mengatakan pada lawan bicara bahwa pembicaraan itu juga didengar orang lain.

## Tugas

Membuat contoh dialog didalam percakapan telepon secara tertulis dan disampaikan kepada guru/instruktur Pembina mata diklat ini.

# Tes Formatif

## a. Pilihan Ganda

Pilih salah satu jawaban dengan benar !

1. Apabila Anda mendengar deringan telepon sebaiknya segera diangkat, maksimal dering telepon berbunyi ....
  - a. Dua kali
  - b. Empat kali
  - c. Tiga kali
  - d. Satu kali
2. Jika penelepon tidak menyebutkan identitasnya, Anda dapat menanyakan seperti berikut ...
  - a. siapa ini?
  - b. Siapa yang bicara?
  - c. Boleh saya tahu, siapa yang bicara?
  - d. Boleh saya tahu, dengan siapa saya bicara?
3. Apabila pimpinan menyampaikan pesan kepada Anda tentang pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pada akhir pembicaraan Anda dapat mengucapkan ...
  - a. Benar begitu?
  - b. Apakah cukup?
  - c. apakah cukup sekian?
  - d. apakah sudah selesai?
4. Syarat bahasa yang digunakan dalam bertelepon adalah...
  - a. Sopan dan kalimatnya panjang
  - b. Diulang-ulang dan sopan
  - c. Jelas dan diulang- ulang
  - d. Singkat, jelas dan sopan

5. (1): "Halo, bisa bicara dengan Alvi?"
- (2): "Saya sendiri, ini siapa ya?"
- (3): "Saya Alvi, jangan lupa ya nanti bawa buku PR Bahasa Indonesiaku."
- (4): "Baiklah, nanti kita ketemuan di kantin saja."
- (5): "Okey, nanti kutunggu di perpustakaan ya."

Kalimat percakapan yang salah dari dialog penelpon di atas adalah...

- a. 1 dan 2
  - b. 4 dan 5
  - c. 3 dan 4
  - d. 3 dan 5
6. Selvy : "Halo... Assalamualaikum."  
 Andika : "Waalaikumsalam."  
 Selvy : "Benar ini Andika?"  
 Andika : "Ya benar, saya Andika. Ini siapa ya?"  
 Selvy : "....."  
 Andika : "Oh Selvy, ada apa?"

Kalimat yang tepat untuk mengisi titik-titik di atas adalah.....

- a. Oh, saya Andika temannya Selvy.
  - b. Oh andika ya, aku Selvy, ka.
  - c. Oh, saya Selvy. Ka
  - d. Oh, saya Andika. Apakabarmu?
7. Bila penelepon meminta Anda untuk menyampaikan pesan-pesan untuk pimpinan, Anda harus menjawab ....
- a. Nanti saya sampaikan
  - b. Pesan bapak akan saya sampaikan
  - c. Ya pak, nanti disampaikan
  - d. Sudah pak, saya akan sampaikan
8. (1)  
 Penelpon : "Bisa bicara dengan Amin?"  
 Penerima : "Ini siapa?"

Penelpon : “Ini temannya.”

Penerima : “Temannya yang mana?”

Penelpon : “Amin sudah tahu kok. Ada Aminnya?”

(2)

Penelpon : “Assalamualaikum”

Penerima : “Walaikumsalam.”

Penelpon : “Saleha ada, Bu?”

Penerima : “Saleha sedang keluar.”

Penelpon : “Kalau sudah pulang telepon saya,awas

Ya kalau tidak disampaikan!”

(3)

Penelpon : “Halo selamat malam!”

Penerima : “Selamat malam!”

Penelpon : “Bisa bicara dengan Panji, Pak?”

Penerima : “Wah, Panji sedang mengantar adiknya ke toko buku. Ini siapa? Ada pesan?”

Penelpon : “Ini Rama, teman sekolah Panji, besok ada rapat OSIS sepulang sekolah.”

(4)

Penelpon : “Halo selamat pagi.”

Penerima : “Selamat pagi.”

Penelpon : “Bisa berbicara dengan Kartina?”

Penelpon : “Dari siapa ini?”

Penerima : “Dari Elvira, teman sekolah Kartina.”

Penelpon : “Tunggu sebentar ya!”

Penerima : “Terima kasih.”

Percakapan melalui telepon di atas yang kurang santun adalah....

- a. (1), dan (2)
- b. (2), dan (4)
- c. (1), dan (3)

d. (2), dan (3)

9. Perhatikan dialog percakapan di bawah ini!

(1) Janna: "Aku mau main ke rumahmu nih. Boleh tidak?"

(2) Arinah: "O... Jana , ya. Aku di rumah. Ada apa, na?"

(3) Janna: "Hallo, Arinah ada?"

(4) Arinah: "Ya, boleh dong. Mainlah kesini sekarang!"

(5) Janna: "Baiklah, aku berangkat. Wassalamualaikum."

(6) Arinah: "Ya, Saya sendiri. Ini siapa ya?"

(7) Janna: "Oh, ini Janna. Kamu di mana?"

(8) Arinah: "Ya, aku tunggu. Walaikumsalam."

Urutan yang tepat dari penggalan dialog acak di atas adalah....

a. (3), (6), (7), (2), (4), (1), (5), (8).

b. (3), (6), (7), (4), (2), (1), (5), (8)

c. (3), (6), (1), (4), (7), (2), (5), (8).

d. (3), (6), (7), (2), (1), (4), (5), (8).

10. Perhatikan percakapan telepon di bawah ini!

Alwi : "Halo, benar ini nomor telepon Anita?"

Nita : "Ya, benar. Ini siapa ya?"

Alwi : "Aku Alwi, Ta!"

Nita : "Oh, Alwi, ada apa?"

Alwi : "Aku mau tanya nih, kan kemarin aku tidak masuk sekolah, jadi ....."

Nita : "Ada Wi, di buku matematika halaman 30 no. 1 - 10."

Kalimat lisan yang baik untuk mengisi titik-titik di atas adalah.....

a. "Aku hendak bertanya padamu, apakah tadi ada PR yang di berikan guru kepada kita?"

b. "Aku mau tanya ada PR tidak untuk besok?"

c. "Aku akan bertanya, apa benar tadi ada PR?"

d. "Aku ingin bertanya tentang PR yang diberikan Pak Febri kepadamu"

b. Essay

1. Sebutkan Etika dalam berkomunikasi?minimal 5!

---

---

---

2. Jelaskan pengertian Etika Bertelepon?

---

---

---

3. Sebutkan Etika menerima telepon ?

---

---

---

4. Berikan contoh bertelepon dengan menggunakan bahasa yang efektif !

---

---

---

5. Sebutkan hal –hal apa saja yang tidak boleh dilakukan selama berkomunikasi melalui telepon?

---

---

---

# GLOSARIUM

<b>Komunikasi</b>	: suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain
<b>Komunikasi visual</b>	: komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan berupa gambar-gambar, grafik-grafik, lambang-lambang, atau simbol-simbol.
<b>Haptik</b>	: Ilmu yang mempelajari tentang sentuhan dalam komunikasi non verbal
<b>Interpreting</b>	: Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan
<b>Encoding</b>	: komunikasi dari pesan yang bersifat abstrak berhasil diwujudkan oleh akal budi manusia ke dalam lambang
<b>Encoder</b>	: fungsi akal budi manusia
<b>Transmitter</b>	: alat peengirim pesan
<b>Decoding</b>	: alat pengurai pesan
<b>Komunikator</b>	: orang yang menyampaikan pesan
<b>Komunikan</b>	: orang yang menerima ide, pesan, pernyataan
<b>Feedback</b>	: tanggapan dari pihak komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator
<b>Zero feedback</b>	: Pesan tidak dimengerti oleh komunikan
<b>Non verbal</b>	: Komunikasi langsung
<b>Verbal</b>	: Komunikasi tidak langsung
<b>Ambigu</b>	: makna ganda

## Jawaban Tes Normatif

*a. Pilihan Ganda*

1. C
2. A
3. C
4. D
5. C
6. A
7. B
8. A
9. B
10. C
11. D
12. B
13. D
14. B
15. C
16. A
17. A
18. A
19. C
20. B
21. B
22. B
23. C
24. B
25. A

b. Essay

- 1) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.
- 2) Tahap proses komunikasi
  - a. Penginterpretasian.
  - b. Penyandian.
  - c. Pengiriman.
  - d. Perjalanan..
  - e. Penerimaan.
  - f. Penyandian balik.
  - g. Penginterpretasian.
- 3) Unsur-unsur Komunikasi
  - 1) Komunikator: orang yang menyampaikan pesan
  - 2) Komunikan: orang yang menerima ide, pesan, pernyataan, dll
  - 3) Pesan: ide atau keinginan dari komunikator yang didukung oleh lambing
  - 4) Media: sarana atau saluran yang menunjang pesan Efek atau *feedback*, tanggapan dari pihak komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.
4. Macam-macam feedback
  - a. zero feedback (pesan tidak dimengerti oleh komunikan)
  - b. positive feedback (pesan dimengerti oleh komunikan)
  - c. neutral feedback (respon yang tidak memihak/tidak mendukung ataupun menentang)
  - d. negative feedback (respon yang bersifat merugikan atau menyudutkan komunikator)
5. Tujuan Komunikasi
  - 1) Mempelajari atau mengajarkan sesuatu

- 2) Mempengaruhi perilaku seseorang
- 3) Mengungkapkan perasaan
- 4) Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain
- 5) Berhubungan dengan orang lain
- 6) Menyelesaian sebuah masalah
- 7) Mencapai sebuah tujuan
- 8) Menurunkan ketegangan dan penyelesaian konflik
- 9) Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain

*Pembelajaran*

2

## **Jawaban**

a. Tes normatif

1. A
2. C
3. D
4. D
5. A
6. D
7. B
8. C
9. D
10. C
11. B
12. C
13. B
14. A
15. D
16. B
17. D
18. A
19. C
20. A

b. Essay

1. Teknik Komunikasi
  - 1) Kenali dengan baik lawan bicara
  - 2) Jangan terlalu banyak bicara dan kurang mendengar.
  - 3) Jangan merasa (dan memperlihatkan) bahwa kita lebih tahu daripada lawan bicar kita.
  - 4) Kenali betul-betul diri sendiri dan kemampuan diri sendiri.
  - 5) Hindari instruksi secara verbal
2. Langkah – langkah komunikasi yang efektif didalam perusahaan
  - 1) Memahami maksud dan tujuan berkomunikasi
  3. Mengenali komunikan (audience)
  4. Berorientasi pada tema komunikasi
  5. Menyampaikan pesan dengan jelas
  6. Menggunakan alat bantu yang sesuai
3. Komponen – komponen komunikasi
  - 1) Pengirim Pesan  
Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirimkan pesan. Dalam komunikasi, pengirim pesan disebut juga dengan komunikator.
  - 2) Pesan  
Pesan adalah informasi yang akan dikirim kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal
  - 3) Saluran  
Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim kepada penerima. Saluran ini dapat berupa buku, radio, film, televisi dan yang paling pokok adalah gelombang suara dan cahaya.
  - 4) Penerima pesan

Penerima pesan adalah individu atau orang yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya

5) Balikan

Balikan adalah respon dari penerima pesan(komunikan) terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan oleh pengirim pesan(komunikator). Adanya balikan ini memungkinkan bagi komunikator untuk mengetahui apakah komunikan telah menginterpretasikan pesan yang dikirim, sesuai dengan yang dimaksudkan.

1. Komunikasi berdasarkan besarnya sasaran :

1) Komunikasi massa,

yaitu komunikasi dengan sasarannya kelompok orang dalam jumlah yang besar, umumnya tidak dikenal.

Komunikasi masa yang baik harus :

- ✓ Pesan disusun dengan jelas, tidak rumit dan tidak bertele-tele
- ✓ Bahasa yang mudah dimengerti/dipahami
- ✓ Bentuk gambar yang baik
- ✓ Membentuk kelompok khusus, misalnya kelompok pendengar (radio)

2) Komunikasi kelompok

Adalah komunikasi yang sasarannya sekelompok orang yang umumnya dapat dihitung dan dikenal dan merupakan komunikasi langsung dan timbal balik.

3) Komunikasi perorangan.

Adalah komunikasi dengan tatap muka dapat juga melalui telepon.

2. Bentuk komunikasi berdasarkan arah pesan :

1) Komunikasi satu arah

Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran dan sasaran tidak dapat atau tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan umpan balik atau bertanya, misalnya radio.

2) Komunikasi timbal balik.

Pesan disampaikan kepada sasaran dan sasaran memberikan umpan balik. Biasanya komunikasi kelompok atau perorangan merupakan komunikasi timbal balik

# Jawaban

a. Tes Formatif

- |      |       |
|------|-------|
| 1. C | 6. C  |
| 2. D | 7. B  |
| 3. D | 8. A  |
| 4. D | 9. D  |
| 5. D | 10. B |

b. Essay

1. Etika dalam berkomunikasi

- 1) Jujur tidak berbohong
- 2) Bersikap Dewasa tidak kekanak-kanakan
- 3) Lapang dada dalam berkomunikasi
- 4) Menggunakan panggilan / sebutan orang yang baik
- 5) Menggunakan pesan bahasa yang efektif dan efisien
- 6) Tidak mudah emosi / emosional

- 7) Berinisiatif sebagai pembuka dialog
  - 8) Berbahasa yang baik, ramah dan sopan
  - 9) Menggunakan pakaian yang pantas sesuai keadaan
  - 10) Bertingkah laku yang baik
2. Etika bertelepon adalah tata krama, sopan santun tata pergaulan dalam bertelepon (menerima – melakukan kontak telepon) yang meliputi berbicara dengan jelas, tegas, terkesan ramah, hangan dan bersahabat.
  3. Etika menerima telepon
    1. Segera angkat gagang telepon sebelum telepon berdering untuk yang ke 3 kalinya.  
Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan pekerjaan anda.
    2. Berhati-hati agar nada kesal tidak terdengar pada lawan bicara anda.
    3. Jawablah telepon dengan menyebutkan identitas anda, sesuai kebijakan pimpinan.
    4. Segera tanyakan dengan siapa saya berbicara dan tanyakan apa keperluannya.
    5. Pada waktu anda menerima telepon, kata-kata yang diucapkan harus jelas, berilah penekanan pada kata-kata secara beruntun.
    6. Batasi pembicaraan di telepon secara pribadi karena urusan pribadi di kantor sangat tidak menyenangkan bagi siapapun yang mendengarkan.
    7. Apabila pimpinan anda tidak berada di kantor, beritahukan bahwa pimpinan sedang tidak ada ditempat dengan menggunakan bahasa yang sopan dan jangan lupa tawarkan kepada penelpon untuk meninggalkan pesan.
    8. Apabila anda menerima telepon untuk pimpinan tanyakan dulu pada pimpinan apakah beliau bersedia menerima telepon atau tidak.
    9. Apabila pimpinan anda sedang berada di kantor tetapi sedang melakukan pembicaraan di telepon dengan orang lain,

sedangkan ada telepon lain untuk pimpinan, tanyakan kepada penelepon untuk menunggu (apabila penelepon lebih memilih menunggu, jangan biarkan penelepon menunggu lebih dari 2 menit ) atau tanyakan apabila penelepon bersedia menelepon kembali,

10. Mengucapkan salam penutup, dan segera tutup telepon secara berlahan.

4. Contoh Bahasa yang Efektif ditelepon

- "Maka dari pada itu, saya sampaikan bahwa saya akan terlambat."

- "Saya punya nama Eka Syafda."

5. Hal-hala yang tidak boleh dilakukan selam berkomunikasi melalui telepon

1. Suara terlalu keras saat berbicara ditelepon

2. Berbicara ditelepon sambil makan atau berdecak.

3. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara ditelepon

4. Berbicara dengan nada kasar atau membentak

5. Berbicara dengan nada memerintah

6. Membiarkan penelpon menunggu terlalu lama tanpa penjelasan

# Penilaian

## Tes Formatif

### a. Tes pilihan ganda

Setiap jawaban yang benar diberi skor 1, sedangkan jawaban yang salah diberi skor 0. Lalu dimasukkan dalam rumus berikut ini

$$\text{Skor} = \frac{B}{N} \times 100 \text{ ( skala 0-100 )}$$

Keterangan :

B = jumlah jawaban benar

N = jumlah soal

Contoh

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{25}{25} \times 100 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Jadi pada latihan pilihan ganda siswa memperoleh nilai 100

### b. Essay

No.	Keterangan	Pemberian Nilai
1.	Menyebutkan semua tahap serta menjelaskan tahap dengan urutan /sistematis dengan benar, tepat dan jelas	25
2.	Menjawab dengan Menjelaskan dengan benar, tepat dan jelas	10
3.	Menjawab benar tapi kurang jelas	5
4.	Menjawab kurang dari kriteria diatas	2
5.	Menjawab tidak ada yang dikriteriakan	0

## LEMBAR PENGAMATAN PENILAIAN SIKAP

Mata Pelajaran : Menjelaskan dan melakukan Komunikasi Kantor

Kelas/Semester : X/I

Tahun Pelajaran : 2013/2014

Waktu Pengamatan : 2 X 45 menit

Sikap yang dikembangkan dalam proses pembelajaran adalah rasa ingin tahu dan tanggung jawab dalam kelompok.

Indikator perkembangan sikap INGIN TAHU

1. Tidak Baik : jika sama sekali tidak berusaha dan mengganggu teman yang sedang belajar
2. Kurang baik : jika sama sekali tidak berusaha untuk mencoba atau bertanya atau acuh tak acuh (tidak mau tahu) dalam proses pembelajaran
3. Baik : jika menunjukkan sudah ada usaha untuk mencoba atau bertanya dalam proses pembelajaran tetapi masih belum ajeg/konsisten
4. Sangat baik : jika menunjukkan adanya usaha untuk mencoba atau bertanya dalam proses pembelajaran secara terus menerus dan ajeg/konsisten



# Daftar Pustaka

1. amirahjeni.2012.<https://amirlahjeni.wordpress.com/2012/03/30/unsur-unsur-komunikasi/> <http://www.akuinginsukses.com/14-teknik-komunikasi-yang-paling-efektif/>
2. whulan.2011. <http://whulan-ulan.blogspot.com/2011/03/komponen-komunikasi-komponen-komunikasi.html> whulan.2011
3. Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.
4. <http://se.unikom.ac.id/artikel.php?id=1&tipe=detail>
5. putri.2012.<http://www.slideshare.net/putriLaila/etika-menerima-telepon-dan-menelepon-doc>