



3

**MENGAPLIKASIKAN  
KETERAMPILAN DASAR  
KOMUNIKASI**





## MODUL 3

# MENGAPLIKASIKAN KETERAMPILAN DASAR KOMUNIKASI

### ■ TUJUAN UMUM

Unit kompetensi ini dapat digunakan untuk mempersiapkan calon pekerja agar dapat mengaplikasikan komunikasi efektif di tempat kerja.

### ■ DURASI

4 JP atau 180 menit

### ■ STANDAR KOMPETENSI

Lihat halaman berikut.

## STANDAR KOMPETENSI

### MENGAPLIKASIKAN KETERAMPILAN DASAR KOMUNIKASI

ELEMEN	KRITERIA UNJUK KERJA	DURASI
1. Mengidentifikasi proses berkomunikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi.</li><li>1.2. Sarana berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai dengan standar komunikasi.</li><li>1.3. Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP.</li></ul>	45 menit
2. Menangani informasi.	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal.</li><li>2.2. Dokumentasi rutin yang bersifat sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami.</li><li>2.3. Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi.</li></ul>	45 menit
3. Membuat konsep komunikasi tertulis sebagai informasi.	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1. Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi.</li><li>3.2. Konsep tulisan dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu.</li><li>3.3. Bahasa verbal dan nonverbal digunakan dengan tata bahasa sesuai dengan kebutuhan</li></ul>	45 menit
4. Menggunakan media komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Media komunikasi yang akan dipilih diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan.</li><li>4.2. Penggunaan media ditentukan sesuai dengan panduan pemakaian dan SOP.</li></ul>	45 menit



# SESI 1

## Elemen Kompetensi 1 MENGIDENTIFIKASI PROSES KOMUNIKASI



### Tujuan Khusus

1. Peserta mengetahui persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja.
2. Peserta mengetahui sarana berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega sesuai dengan standar organisasi.
3. Peserta mengidentifikasi jenis informasi untuk disampaikan sesuai dengan SOP.



### Metode

1. Permainan
2. Curah Pendapat
3. Ceramah
4. Audiovisual “berkomunikasi dengan atasan”



### Alat Bantu

1. Kertas flipchart
2. Spidol
3. Selotip kertas
4. Selembar kertas untuk masing-masing peserta
5. Sebuah pulpen untuk masing-masing peserta



### Durasi

45 Menit



## Sesi 1.1.

# Persyaratan Minimal Berkomunikasi di Tempat Kerja

### Pengantar

Instruktur menjelaskan bahwa:

Setiap orang pasti berkomunikasi. Kita tidak bisa tidak berkomunikasi. Namun, komunikasi tidak selalu mudah. Justru sebagian besar masalah yang terjadi, termasuk dalam pekerjaan, terjadi karena permasalahan komunikasi. Kita perlu mengetahui syarat komunikasi dan teknik dalam berkomunikasi, agar tujuan yang diharapkan bisa tercapai.

### Langkah-Langkah

- a. Lakukan Permainan: **Menggambarkan Isi Kamar (Jika jumlah peserta kecil)**
  1. Minta peserta untuk berpasangan, kemudian duduk dengan saling membelakangi (punggung dengan punggung). Bagikan selembar kertas dan sebuah pulpen pada masing-masing peserta.
  2. Mintalah agar peserta menentukan siapa yang menjadi Orang Pertama, dan siapa yang menjadi Orang Kedua.
  3. Minta orang pertama untuk menceritakan isi kamarnya dengan jelas (Misalnya: kasur terletak di tengah-tengah ruangan kamar; lemari pakaian di sudut kamar sebelah kanan, dst.) Orang kedua bertugas untuk menggambarkan isi kamar sesuai dengan yang diceritakan oleh orang pertama. Orang pertama tidak boleh menoleh ke belakang (melihat gambar orang kedua), tugasnya hanya menceritakan isi kamar. Orang kedua juga tidak boleh bertanya pada orang pertama, tugasnya hanya menggambar. Waktu yang diberikan

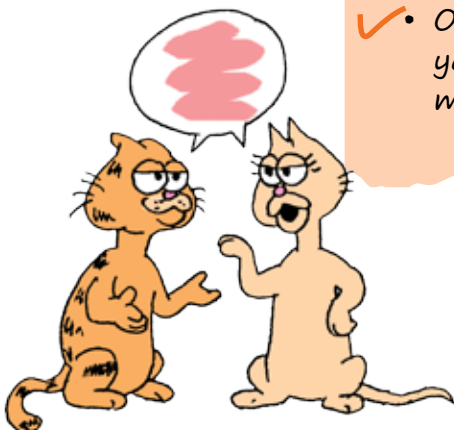


- adalah 5 menit.
- Setelah 5 menit, minta mereka untuk bertukar peran. Orang kedua yang menceritakan isi kamar; orang pertama yang bertugas menggambar.
  - Setelah 5 menit, mintalah peserta untuk menghentikan aktivitasnya. Kini, mereka saling berhadap-hadapan dan menunjukkan hasil gambar masing-masing.
  - Tanyakan pada peserta: Adakah yang menerima gambar yang mencerminkan isi kamarnya? Minta peserta tersebut untuk menjelaskannya kesesuaiannya. Sebaliknya, adakah peserta yang menerima gambar yang sama sekali tidak mencerminkan isi kamarnya? Mintalah ia untuk menceritakan perbandingan isi kamarnya dengan gambar yang diterimanya.
  - Instruktur melakukan curah pendapat, untuk menanyakan pelajaran apa yang didapatkan peserta dari permainan ini, dalam kaitannya persyaratan komunikasi.



### *Beberapa contoh pelajaran yang bisa dipetik:*

- ✓ Dalam komunikasi, ada pembicara dan ada pendengar.
- ✓ Pembicara harus menyampaikan pesan dengan jelas (berkomunikasi dengan jelas).
- ✓ Pendengar harus mendengarkan pesan dengan seksama, agar pesan yang disampaikan bisa ditangkap dengan benar.
- ✓ Orang bisa saja menangkap pesan yang berbeda, tidak sesuai dengan maksud si pengirim pesan.

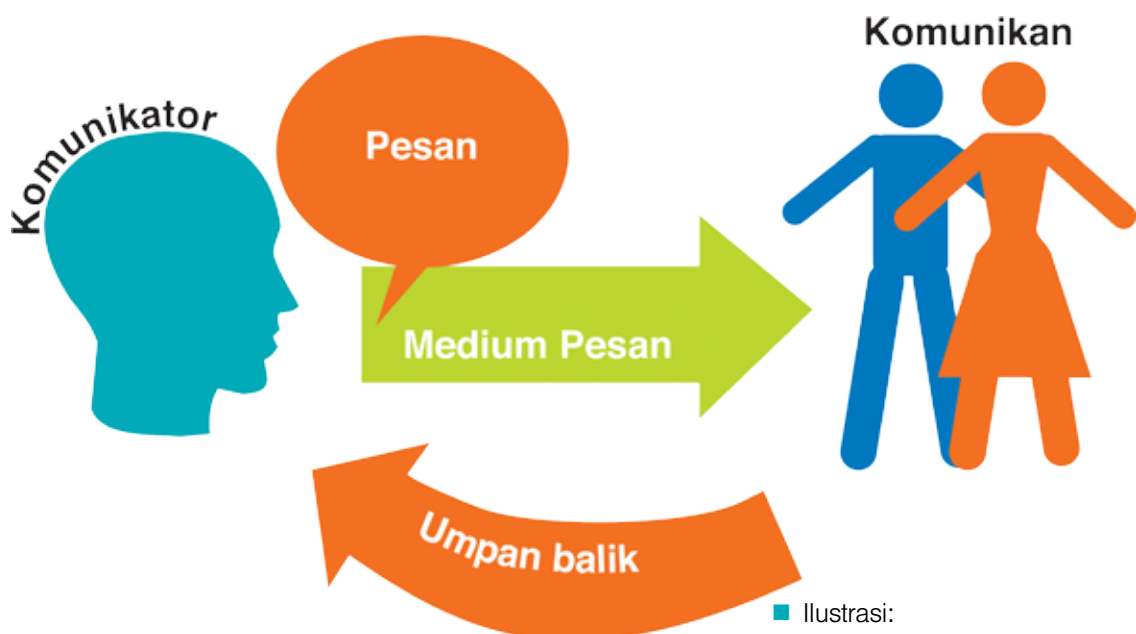


b. Berdasarkan permainan tersebut, berikan penjelasan tentang prasyarat komunikasi. Dalam berkomunikasi, dibutuhkan syarat-syarat tertentu sebagai berikut:

1. **Komunikator:** yang menyampaikan pesan. Bisa berupa seseorang yang sedang berbicara, perusahaan, organisasi.
2. **Pesan:** isi atau yang disampaikan oleh komunikator. Bisa berupa ide, perasaan, pemikiran, dan lain-lain.
3. **Komunikan:** yang menerima pesan. Bisa berupa orang (secara individu) ataupun sekelompok orang/massa.
4. **Saluran:** media yang digunakan untuk menyampaikan pesan.
5. **Respons:** reaksi, tanggapan, umpan balik atau feed back sebagai hasil komunikasi yang terjadi. Diharapkan, informasi yang diharapkan bisa dipahami oleh kedua belah pihak.

## Kesimpulan

Syarat komunikasi adalah adanya komunikator, pesan, komunikasi, saluran, dan respons.





# Sarana Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega

### Pengantar

Instruktur memaparkan bahwa:

1. Setiap pekerja tidak lepas dari komunikasi, baik komunikasi dengan rekan sekerja, maupun komunikasi dengan mitra kerja atau pelanggannya. Agar komunikasi yang diharapkan bisa tercapai, perlu mengetahui sarana komunikasi yang tepat untuk berkomunikasi
2. Dalam berkomunikasi, kita pasti menginginkan respon yang positif dari pendengar. Agar hasil komunikasi sesuai dengan harapan kita, kita perlu menggunakan sarana komunikasi yang tepat. Dalam dunia kerja, pemilihan sarana komunikasi itu menentukan keberhasilan dalam pekerjaan.

### Langkah-Langkah

- a. Bagilah peserta dalam kelompok-kelompok dan sampaikan pada mereka kalau mereka akan bekerja dalam kelompok.
- b. Bacakanlah kasus berikut ini pada peserta

*“Seorang petugas front office sebuah hotel melakukan kesalahan memberikan informasi kepada seorang tamu hotel yang akan menginap selama 5 hari dengan mengatakan bahwa hotel tidak menerima layanan pemesanan makanandi atas jam 10 malam. Setelah 1 hari berlalu, petugas tersebut akhirnya menyadari kekeliruannya. Bagian restoran hotel yang mengurus makanan untuk para tamu, terbuka selama 24 jam bagi para tamu. Petugas hotel tersebut ingin meminta maaf atas kekeliruannya. Namun ia ragu mengingat tamu tersebut memiliki karakter pemaarah. Sebelumnya, tamu ini sudah beberapa kali menginap di hotel tersebut dan selalu saja ada keluhan ketidakpuasannya atas pelayanan hotel.”*

- c. Mintalah peserta untuk bekerja dalam kelompok, mendiskusikan tentang sarana komunikasi apa yang tepat dan sebaiknya digunakan oleh petugas tersebut untuk meminta maaf? Mengapa/apa alasannya?
- d. Sampaikan pada peserta tentang pilihan sarana komunikasi di tempat kerja, yaitu:

- **Sarana komunikasi cetak:** berbagai macam barang yang dicetak, yang dapat digunakan dalam menyampaikan informasi. Misalnya: bulletin, koran, tabloid, pamflet, spanduk, brosur, dsb.
- **Sarana audio:** sarana komunikasi dengan menggunakan indra pendengaran (audio). Contohnya: telepon, komunikasi langsung, HP, radio, dll.
- **Sarana visual:** sarana berkomunikasi dengan menggunakan indra penglihatan (visual). Contohnya: slide, email, foto.
- **Sarana audiovisual:** sarana berkomunikasi yang menggunakan indra pendengaran sekaligus penglihatan (audio dan visual), seperti televisi, video. Lebih lengkap mengenai kelebihan dan kelemahan setiap sarana komunikasi, lihat tabel berikut:

Sarana komunikasi	Kekuatan	Kelemahan
<b>Sarana komunikasi cetak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat dibaca berkali-kali.</li> <li>• Dapat membuat orang berpikir lebih mendalam tentang isi tulisannya.</li> <li>• Harga terjangkau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibanding sarana audio, sarana komunikasi cetak lebih lambat dalam menyampaikan informasi.</li> <li>• Mudah diabaikan, jika sudah lewat dari hari yang ditentukan ketika menyampaikan pesan.</li> <li>• Jika isi dan tata letaknya kacau, akan memengaruhi dalam memaknai isi pesan.</li> </ul>
<b>Sarana audio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alatnya sangat sederhana.</li> <li>• Mudah dipergunakan.</li> <li>• Harga relatif murah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulit dikontrol karena tidak dapat diputar ulang.</li> <li>• Kualitas suara cenderung menurun.</li> <li>• Tidak dapat menyampaikan informasi yang sifatnya visual</li> <li>• Bergantung pada tafsiran pendengar, karena tidak melihat langsung si komunikator (pengirim pesan)</li> </ul>
<b>Sarana Visual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghemat waktu dan tenaga.</li> <li>• Penggunaannya mudah.</li> <li>• Pembuatannya mudah.</li> <li>• Biaya relatif murah.</li> <li>• Informasi lebih jelas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biasanya menimbulkan kebosanan.</li> <li>• Menimbulkan gangguan yang tidak diinginkan.</li> <li>• Perlu waktu untuk menafsirkan.</li> <li>• Perlu peralatan khusus untuk menggunakannya</li> </ul>
<b>Sarana audio visual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak membosankan.</li> <li>• Informasi lebih jelas.</li> <li>• Informasi cepat dimengerti.</li> <li>• Informasi dapat diterima sesuai dengan kenyataan</li> <li>• Hasilnya dapat dimengerti sesuai yang diharapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kejelasan suara tidak selalu baik.</li> <li>• Memakan tempat.</li> <li>• Biaya relatif mahal.</li> <li>• Perlu waktu untuk mempersiapkannya.</li> <li>• Perlu peralatan khusus untuk menggunakannya.</li> </ul>



### Kesimpulan

- a. Ada 4 sarana komunikasi dengan kolega atau pelanggan, yaitu sarana komunikasi cetak, sarana audio, visual, audiovisual.
- b. Masing-masing sarana komunikasi tersebut memiliki kekuatan dan kelemahannya. Sebagai pekerja, perlu jeli untuk menentukan sarana komunikasi yang akan digunakan, agar komunikasi berlangsung efektif hingga tujuannya tercapai.



## Sesi 1.3.

# Jenis atau Tipe Informasi Komunikasi di Tempat Kerja

### Pengantar

Untuk menunjang keberhasilan di dunia kerja, kita perlu mengetahui jenis atau tipe informasi yang disampaikan dan berkomunikasi dengan tepat sesuai dengan jenis informasi tersebut.

### Langkah-Langkah

- a. Sampaikan pada peserta jenis atau tipe informasi komunikasi di tempat kerja adalah berikut ini.
  1. Informasi komunikasi dari atas ke bawah. Contohnya:
    - Rita, tolong siapkan catatan **meeting** kemarin, ya!
    - Ahmad, tolong serahkan laporan keuangan sebelum pukul 15.00 WIB!
  2. Informasi komunikasi dari bawah ke atas. Contohnya: permohonan ijin tidak masuk kantor, menyampaikan ide atau masukan tentang pekerjaan.
    - Selamat siang, Pak. Ibu saya mendadak masuk rumah sakit. Apakah saya bisa pulang lebih cepat hari ini, Pak?
    - Pak, saya ada usul. Bagaimana kalau kita memberi bonus cuci mobil gratis bagi pelanggan yang sudah 5 kali datang ke bengkel?
  3. Informasi komunikasi sejajar. Contoh: komunikasi untuk menyelesaikan masalah pekerjaan, berkomunikasi dengan rekan kerja
    - “Dian, makan yuk! Udah waktunya makan siang, nih. Lapar banget, bo!”
    - “Bro, gua mau cuti 3 hari, mau pulkam nih. Kakak gua kawinan. Kira-kira pak bos bakalan ngasih gak ya? Soalnya 1 bulan lalu, gua baru ngajuin cuti, hahaha,”
    - “Dita, kamu dimarahin bos lagi? Hahaa... makanya, kerja tuh yang bener kayak aku, hahaha,”
- b. Jelaskan pada peserta, setelah kita mengetahui tipe atau jenis informasi di tempat kerja, maka kita perlu menyesuaikan komunikasi kita dengan tipe informasi tersebut. Dengan demikian, komunikasi kita akan berlangsung efektif. Kita perlu mengetahui siapa yang kita ajak berkomunikasi. Apa posisinya? Apa perannya? Dengan demikian kita bisa menyesuaikan komunikasi yang tepat dan menyampaikan informasi yang tepat.
- c. Peserta bekerja dalam kelompok. Mintalah mereka untuk membahas tipe/jenis komunikasi apa yang terjadi dalam kasus berikut. Bagaimana seharusnya komunikasi Ria pada Supervisornya?

“Ria adalah petugas administrasi di sebuah pabrik sepatu lokal. Salah



satu fungsi pekerjaannya adalah memeriksa dan mencatat jumlah sepatu yang ditolak oleh bagian Quality Control karena hasilnya tidak sesuai target. Setiap 2 minggu sekali, Ria harus membuat laporan jumlah sepatu rusak dan melaporkannya ke Supervisor-nya. Sayangnya, Ria melakukan kesalahan dan harus menyampaikan perbaikan hasil laporannya.”

### Kesimpulan

- a. Dalam dunia kerja, ada 3 jenis informasi/komunikasi, yaitu informasi dari atas ke bawah, informasi dari bawah ke atas, dan informasi sejajar.
- b. Kita perlu mengetahui siapa yang kita ajak berkomunikasi. Apa posisinya? Apa perannya? Dengan demikian, kita bisa menyesuaikan komunikasi yang tepat dan menyampaikan informasi yang tepat.



### PESAN KUNCI SESI 1

- a. Persyaratan komunikasi adalah adanya komunikator, pesan, komunikan, saluran, dan respons.
- b. Sarana berkomunikasi di tempat kerja mencakup sarana audio, sarana visual, dan sarana audiovisual.
- c. Masing-masing sarana komunikasi tersebut memiliki kekuatan dan kelemahannya. Sebagai pekerja, perlu jeli untuk menentukan sarana komunikasi yang akan digunakan, agar komunikasi berlangsung efektif hingga tujuannya tercapai.
- d. Tipe informasi komunikasi di tempat kerja adalah informasi dari atas ke bawah, informasi dari bawah ke atas, dan informasi sejajar (antar sesama rekan kerja).
- e. Kita perlu mengetahui siapa yang kita ajak berkomunikasi. Apa posisinya? Apa perannya? Dengan demikian, kita bisa menyesuaikan komunikasi yang tepat dan menyampaikan informasi yang tepat.



## SESI 2

### Elemen Kompetensi 2 MENANGANI INFORMASI



#### Tujuan Khusus

1. Peserta memiliki keterampilan mendengarkan secara aktif untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun nonverbal.
2. Peserta memahami dokumentasi rutin di tempat kerja yang perlu dilengkapi.
3. Peserta mampu mengkomunikasikan informasi dan ide dengan menggunakan teknik-teknik komunikasi yang baik.



#### Metode

1. Permainan
2. Curah pendapat
3. Diskusi kelompok
4. Bermain peran (role play)



#### Alat Bantu

1. Kertas flipchart
2. Spidol
3. Selotip kertas



#### Durasi Waktu

45 menit



## Sesi 2.1.

### Menjadi Pendengar yang Aktif

#### Pengantar

Salah satu kemampuan berkomunikasi yang perlu dimiliki agar berhasil dalam pekerjaan adalah kemampuan mendengar. Dengan kemampuan mendengar, kita bisa mengerti dengan jelas pesan (informasi) yang disampaikan, untuk dapat diaplikasikan/ditindaklanjuti dengan baik.

#### Langkah-Langkah

- a. Lakukan Permainan: **Kata Berantai**.
  1. Bagilah peserta dalam beberapa kelompok yang masing-masing terdiri dari 6-8 orang, dan mintalah mereka untuk berbaris.
  2. Katakan pada peserta bahwa mereka akan berkompetisi dalam sebuah permainan yang bernama “Pesan Berantai”.
  3. Kepada orang pertama, sampaikanlah sebuah kalimat yang berhubungan dengan dunia kerja. Misalnya: “Saya mau menjadi pekerja yang unggul dan berkarakter”. Atau, “Saya harus merencanakan keuangan demi menyelematkan masa depan saya”, dll. Orang pertama meneruskan pesan tersebut pada orang kedua; orang kedua meneruskannya pada orang ketiga; dst. Sampai pada orang terakhir, mintalah ia untuk menuliskannya pada selembar kertas.
  4. Kemudian, minta orang terakhir dari masing-masing kelompok untuk





membacakan pesannya. Kelompok yang benar, akan memiliki nilai 100. Lakukan sekitar 3 kali, sampai terpilih kelompok yang memiliki nilai tertinggi dan muncul sebagai pemenang

- b. Ajaklah peserta untuk berdiskusi tentang apa yang mereka pelajari dari permainan tersebut.
  1. Apa kesulitan yang dialami selama permainan?
  2. Apa yang menyebabkan kelompok tertentu menang, dan kelompok lainnya gagal?
- c. Dari permainan tersebut, Instruktur mengajak peserta mempelajari tentang mendengar aktif (baca Bacaan Penunjang atau handout).
- d. Instruktur meminta peserta membayangkan sebuah kondisi di mana peserta tidak diperhatikan oleh lawan bicaranya. Apa yang peserta rasakan? Apa dampak atau akibatnya jika kita tidak mendengarkan lawan bicara? Berikan contoh, antara lain, bahwa peserta menjadi tidak mengerti keluhan pelanggan. Ingatkan bahwa pelanggan akan senang jika mereka diperhatikan dan didengarkan.

### Catatan I



Untuk memudahkan instruktur dan peserta untuk mengingat tahapan ini, ajaklah mereka untuk mengingatnya dengan menggunakan singkatan Haur (Hearing, Attention, Understanding, Remembering). Supaya peserta lebih bersemangat dan tahapan ini bisa benar-benar diingat, ajaklah mereka untuk mengucapkan tahapan ini dengan menggunakan gerakan sbb:

- **Hearing** : sambil memegang telinga
- **Attention**: sambil membuka mata lebar-lebar
- **Understanding**: sambil mengangguk-angguk
- **Remembering**: sambil memegang kepala



- e. Sampaikan pada peserta bahwa **cara menjadi pendengar yang baik** adalah:
- Berikan perhatian (Fokus pada isi pembicaraan, bukan pada penampilan atau tampak luar pembicara)
  - Jangan memotong pembicaraan
  - Jangan tergesa-gesa menilai isi pembicaraan
  - Saringlah butir-butir yang paling penting dan rumuskanlah tanggapan Anda.
  - Berterima kasih pada lawan bicara dengan tulus.
- f. **Catatan**
- Sesi Mendengar Aktif ini juga dapat disampaikan dengan mengajak beberapa orang sukarelawan bermain peran. Berikut naskahnya:

### Naskah 1

Keluarga Rahma mendatangi sebuah restoran untuk makan bersama merayakan ulang tahun ayahnya yang ke-68. Rahma datang bersama suami dan ketiga anaknya yang masih kecil, 1 orang kakak dan 2 orang adiknya, ayah ibunya, serta 1 orang pengasuh. Rahma membebaskan setiap orang untuk memilih makanan yang disukainya. Namun, mie panjang umur adalah menu wajib yang harus dipesan sebagai simbol panjang umur. Pelayan restoran mengalami kesulitan karena begitu banyaknya menu yang mereka pesan. Namun, ia tetap berusaha konsentrasi mencatat menu pilihan mereka, menyimak mereka

termasuk membacakan ulang pesanan mereka sebelum menyerahkannya pada juru masak. Setengah jam kemudian, seluruh menu pesanan mereka sudah terhidang di meja. Keluarga Rahma terlihat sangat bahagia dan menikmatinya.



## Naskah 2

Keluarga Rahma mendatangi sebuah restoran untuk makan bersama merayakan ulang tahun ayahnya yang ke-68. Rahma datang bersama suami dan ketiga anaknya yang masih kecil, 1 orang kakak dan 2 orang adiknya, ayah ibunya, serta 1 orang pengasuh. Rahma membebaskan setiap orang untuk memilih makanan yang disukainya. Namun, mie panjang umur adalah menu wajib yang harus dipesan sebagai symbol panjang umur. Pelayan restoran tidak sungguh-sungguh mendengar dan memberi perhatian pada makanan/pesanan yang perlu dicatatnya. Beberapa kali ia mengerutkan kening. Ia bahkan tidak membacakan ulang pesanan mereka sebelum menyerahkannya pada juru masak. Setengah jam kemudian, makanan sudah terhidang di meja. Sayangnya, beberapa menu yang dipesan tidak terhidang di meja. Anak-anak Rahma merengek dan minta sirup pesanannya diantar. Keluarga Rahma menjadi terlambat makan, kakaknya menggerutu dan menyesal mendatangi restoran tersebut.

- g. Berdasarkan drama tersebut, lakukan tanya jawab pada peserta:
- Apa perbedaan kasus pada drama 1 dan 2?
  - Mana yang lebih baik hasilnya, kasus 1 atau kasus 2? Apa yang menyebabkannya?
- h. Jelaskan pada peserta pentingnya memiliki dan mengupayakan keterampilan mendengar aktif (lihat definisi dan pengertian mendengar aktif di awal sesi ini).


**Tutuplah sesi ini dengan refleksi berikut ini.**



Bayangkan sebuah kondisi di mana Anda tidak diperhatikan oleh lawan bicara Anda. Apa yang Anda rasakan? Marilah kita belajar mendengarkan dan mempraktikkan keterampilan mendengar. Bayangkan juga ketika Anda tidak menjadi pendengar yang baik, maka Anda akan kehilangan informasi penting dari kolega Anda. Atau, karena Anda tidak mendengar dengan baik, maka Anda tidak akan mengerti keluhan pelanggan Anda. Pelanggan akan senang jika mereka diperhatikan dan didengarkan.



## Kesimpulan



Mendengar aktif adalah upaya untuk memperoleh pengertian dengan mempergunakan indra pendengaran dan kemampuan berpikir untuk memaknai pesan yang diterima. Pekerja perlu mempraktikkan keterampilan mendengar aktif untuk dapat menerima informasi dengan benar. Tahapan mendengar aktif adalah hearing (mendengar), attention (memperhatikan), understanding (mengerti), remembering (mengingat).



## Sesi 2.2.

### Jenis Dokumentasi di Tempat Kerja

#### Pengantar

Instruktur menyampaikan bahwa setiap tempat pekerjaan mempunyai sistem pendokumentasian tersendiri. Kita perlu mengetahuinya dan menggunakannya untuk menunjang keberhasilan pekerjaan kita dalam dunia kerja. Misalnya: pengisian daftar hadir pekerja.

#### Langkah-langkah

- a. Sampaikan pada peserta, bahwa dokumentasi adalah proses pencatatan semua informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan, baik itu tentang data diri maupun tentang proses kerja, yang mendukung kinerja.
- b. Sampaikan pada peserta, ada 2 jenis dokumentasi dalam pekerjaan, yaitu:
  1. Dokumentasi Diri, misalnya:
    - Daftar hadir untuk kepentingan penggajian
    - Daftar riwayat hidup (melengkapi berkas)
  2. Dokumentasi Kerja, misalnya:
    - Catatan (notes) dari produksi lain (atasan, rekan kerja, dll) atau dari pelanggan yang perlu disampaikan pada yang bersangkutan
    - Catatan permintaan dari produksi lain
    - Data pelanggan

#### Kesimpulan

Kita perlu memperhatikan jenis dan proses dokumentasi yang ada di tempat kerja, serta melengkapinya demi menunjang keberhasilan dalam pekerjaan. Ada 2 jenis dokumentasi dalam pekerjaan, yaitu Dokumentasi Diri dan Dokumentasi Kerja.

## Sesi 2.3.

### Teknik-teknik Komunikasi

#### Pengantar

Instruktur menyampaikan bahwa:

- setiap orang tidak bisa tidak berkomunikasi. Setiap hari, setiap saat, kita pasti berkomunikasi baik melalui ucapan, mimik wajah, maupun gerakan tubuh. Bahkan dalam keadaan diam pun, sesungguhnya bahasa tubuh kita sedang mengisyaratkan (menyatakan) sebuah pesan komunikasi.
- Meskipun kita berkomunikasi setiap saat, bukan berarti kita serta merta menjadi terampil dalam berkomunikasi. Ada saja kesalahpahaman yang timbul karena komunikasi yang tidak efektif. Itulah sebabnya, kita perlu memahami teknik komunikasi yang efektif di tempat kerja, serta menerapkannya.



## Langkah-Langkah

- a. Bagi peserta menjadi 3 kelompok untuk Bermain Peran (Role Play). Sampaikan pada mereka bahwa mereka akan bermain peran. Berikan naskah bermain peran kepada masing-masing kelompok. Berikan waktu kepada peserta untuk mempersiapkan diri dalam menampilkan permainan peran mereka.

### **Kelompok 1**

Ratna baru saja mendapat telepon dari keluarganya bahwa ibunya sedang sakit keras. Ratna diminta pulang untuk melihat kondisi ibunya. Ratna masih memiliki jatah cuti 2 hari. Ia mengajukan cuti 3 hari kepada atasannya. Ia meminta tambahan 1 hari cuti kepada atasannya dengan cara memaksa. Ia bersikeras, apapun yang terjadi, ia harus pulang kampung.

### **Kelompok 2**

Ratna baru saja mendapat telepon dari keluarganya bahwa ibunya sedang sakit keras. Ratna diminta pulang untuk melihat kondisi ibunya. Ratna masih memiliki jatah cuti 2 hari. Atasannya hanya memberikan izin cuti 1 hari pada Ratna, meskipun ia memiliki jatah 2 hari cuti. Hal ini membuat Ratna tidak enak, namun ia tidak berani menyampaikannya pada atasannya.

### **Kelompok 3**

Ratna baru saja mendapat telepon dari keluarganya bahwa ibunya sedang sakit keras. Ratna diminta pulang untuk melihat kondisi ibunya. Ratna masih memiliki jatah cuti 2 hari. Dengan cara yang lugas dan tenang, ia meminta perhatian atasannya untuk memberikan tambahan cuti 1 hari, agar ia bisa pulang kampung dengan leluasa dan melihat kondisi ibunya.

- b. Berikan waktu kepada masing-masing kelompok sekitar 5 menit, untuk menampilkan permainan peran mereka.
- c. Setelah selesai, lakukan curah pendapat dengan peserta, dengan menanyakan beberapa pertanyaan kunci berikut ini:
  1. Apakah komunikasi berjalan efektif pada masing-masing kelompok?
  2. Kelompok mana yang teknik komunikasinya paling efektif dan mencapai tujuan?
  3. Apa perbedaan teknik komunikasi dari masing-masing kelompok?

- d. Jelaskan bahwa ada 3 teknik komunikasi, yaitu:
- 1. Teknik Komunikasi Agresif:** Teknik berkomunikasi yang cenderung dominan/menguasai. Tidak mendengar sudut pandang orang lain, dan lebih berkeras pada sudut pandang diri sendiri. Ciri-cirinya adalah: Kuat, lantang, menyerang.
  - 2. Teknik Komunikasi Submisif:** teknik berkomunikasi yang cenderung tidak berani mengambil sikap, ragu-ragu dan takut. Ciri-cirinya adalah: Penurut, menghindarkan diri, pasif, selalu mengalah, diam.
  - 3. Teknik Komunikasi Asertif:** teknik berkomunikasi di mana seseorang memiliki sudut pandang sendiri, tapi mau mendengar sudut pandang orang lain. Ia juga mengupayakan jalan tengah yang memuaskan kedua belah pihak (win-win solution). Ciri-cirinya: tenang, mau mendengarkan, bijaksana, jelas, lugas, lembut.
- e. Mintalah peserta untuk berpasang-pasangan. Ajak mereka untuk saling berkomunikasi. Gaya komunikasi seperti apa yang selama ini digunakan? Hal ini diperlukan agar peserta bisa mengidentifikasi gaya komunikasi yang digunakan selama ini. Mengenali gaya komunikasi yang diterapkan selama ini adalah langkah awal untuk berubah meningkatkan kemampuan berkomunikasi ke arah yang lebih efektif.
- f. Kemudian, sampaikan pada peserta, bahwa gaya asertif adalah gaya yang paling baik dalam berkomunikasi. Berikanlah semangat pada peserta agar mereka mengaplikasikan gaya asertif dalam komunikasi, termasuk di tempat kerja yang akan mereka geluti nantinya.

### Kesimpulan

*Ada 3 jenis teknik komunikasi, yaitu komunikasi agresif, asertif, dan submisif. Teknik komunikasi yang paling baik adalah asertif. Demi tercapainya tujuan komunikasi yang efektif, kita perlu mempraktikkan teknik komunikasi asertif.*







## PESAN KUNCI SESI 2

- a. Mendengar aktif adalah upaya untuk memperoleh pengertian dengan mempergunakan indra pendengaran dan kemampuan berpikir untuk memaknai pesan yang diterima.
  1. Tahapan mendengar aktif adalah: Hearing, Attention, Understanding, Remembering
  2. Cara mendengar aktif adalah:
    - Berikan perhatian (Fokus pada isi pembicaraan, bukan pada penampilan atau tampak luar pembicara)
    - Jangan memotong pembicaraan
    - Jangan tergesa-gesa menilai isi pembicaraan
    - Saringlah butir-butir yang paling penting dan mulailah merumuskan tanggapan anda
    - Berterima kasih pada lawan bicara dengan tulus
- b. Ada 2 jenis dokumentasi dalam pekerjaan yaitu dokumentasi diri dan dokumentasi pekerjaan.
- c. Ada 3 jenis teknik komunikasi, yaitu komunikasi agresif, asertif, dan submisif. Teknik komunikasi yang paling baik adalah asertif.



## SESI 3

### Elemen Kompetensi 3 MEMBUAT KONSEP KOMUNIKASI TERTULIS SEBAGAI INFORMASI



#### Tujuan Khusus

1. Peserta memahami prosedur dan format penulisan konsep yang relevan.
2. Peserta mampu membuat konsep tulisan sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu.
3. Peserta memahami perbedaan bahasa verbal dan nonverbal, serta mampu menggunakannya sesuai dengan kebutuhan.



#### Metode

1. Ceramah
2. Diskusi
3. Simulasi



#### Alat Bantu

1. Gambar tabel bahasa verbal dan nonverbal
2. Kertas flipchart
3. Spidol



#### Durasi Waktu

90 menit



## Sesi 3.1.

### Prosedur dan Format Penulisan Konsep yang Relevan

#### Pengantar

Instruktur menyampaikan bahwa komunikasi bisa berbentuk tulisan maupun lisan. Pada konteks dunia kerja, informasi berbentuk tulisan diperlukan untuk menyampaikan pesan. Informasi tulisan yang disampaikan, perlu dibuat dalam konteks yang relevan dengan kebutuhan dan dibuat menurut kaidah-kaidah yang berlaku.

#### Langkah-langkah

- a. Peserta diminta untuk menuliskan pesan singkat via SMS kepada atasan, untuk meminta ijin tidak masuk kerja karena orang tua sakit.
- b. Kemudian, peserta diajak untuk mengevaluasi apakah pesan SMS tersebut sudah tepat atau tidak.
- c. Format penulisan komunikasi tertulis (berlaku untuk semua sarana komunikasi seperti email, HP, surat, dan lain-lain) adalah:
  1. Salam Pembuka
  2. Isi pesan (tujuan dan alasan)
  3. Salam penutup
  4. Ucapan terima kasih
  5. Identitas diri (Nama lengkap dan posisi pekerjaan)
- d. Sampaikan juga pada peserta bahwa penulisan informasi untuk kepentingan pekerjaan, disesuaikan dengan standar yang berlaku dalam perusahaan, di mana masing-masing perusahaan bisa memiliki standar yang berbeda. Misalnya: di perusahaan tertentu ada form pengajuan cuti yang harus diikuti.
- e. Selain praktik menulis SMS tersebut, peserta juga bisa diajak untuk praktik membuat memo sederhana yang berisikan saran (Ini adalah alternatif penyampaian materi selain penulisan SMS sebelumnya). **Berikut langkah-langkahnya:**
  1. Bagikan kertas metaplan pada masing-masing peserta.
  2. Mintalah peserta untuk menuliskan memo kepada supervisor, tentang saran perlunya menyediakan makan malam jika karyawan diminta lembur sampai lewat pukul 18.00.
  3. Tempelkan kertas-kertas tersebut di dinding kelas. Ajak semua peserta untuk membaca setiap memo.
  4. Tanyakan pada peserta, manakah memo yang paling baik? Mengapa?



Dan mana memo yang kurang tepat? Mengapa?

5. Ajak peserta untuk mengidentifikasi unsur apa saja yang harus ada dalam sebuah memo, yaitu:
  - Salam Pembuka
  - Isi pesan (tujuan dan alasan)
  - Salam penutup
  - Ucapan terima kasih
  - Identitas diri (Nama lengkap dan posisi pekerjaan)

### Kesimpulan

*Format penulisan komunikasi tertulis (berlaku untuk semua sarana komunikasi seperti email, HP, surat, dll) adalah dimulai dengan surat pembuka, isi pesan (tujuan dan alasan), salam penutup, ucapan terima kasih, serta identitas diri.*



## Sesi 3.2.

# Konsep Tulisan Dibuat Sesuai dengan Kebutuhan dan Batas Waktu

### Pengantar

Informasi yang disampaikan di tempat kerja, harus dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu. Sesuai dengan kebutuhan artinya, apakah informasi yang disampaikan untuk menyampaikan pertanyaan terkait perintah kerja, informasi untuk pengajuan cuti, dan lain-lain. Informasi juga harus dibatasi oleh batas waktu, tidak disampaikan dengan cara sebebasnya.

### Langkah-Langkah

- Lakukanlah tanya jawab dengan meminta peserta untuk menebak setiap pertanyaan di kartu berikut ini, apakah benar atau salah.

“Kakak sulung saya akan menikah 3 bulan lagi. Saya akan mengajukan permohonan cuti sehari sebelum waku pernikahan kakak saya.”

**Jawab:** Salah. Seharusnya ia mengajukan permohonan cuti jauh-jauh hari sebelum ia cuti. Perhatikan SOP (Sandard Operation Procedure) yang berlaku di masing-masing perusahaan.

“Sebagai seorang petugas administrasi di sebuah pabrik garmen, saya harus melaporkan catatan jumlah baju yang ditolak oleh Quality Control, setiap hari Senin pada atasan saya. Laporan ini nantinya akan menjadi bahan rapat manajemen setiap hari Selasa. Namun pada minggu ini, saya baru bisa menyerahkan laporan saya pada hari Selasa, sebelum rapat dimulai.”

**Jawab:** Salah. Sesuai target yang sudah ditetapkan, maka petugas admin seharusnya menyerahkan laporan tersebut pada hari Senin. Selain itu, laporan tersebut dibutuhkan oleh atasannya untuk dipelajari terlebih dahulu sebelum dirapatkan keesokan harinya.



“Seorang tamu restoran mengeluh (complaint) karena menemukan sehelai rambut di makanan yang dipesannya. Saya mendengar keluhannya dengan seksama, mencatatnya dan menyerahkannya pada atasan saya untuk ditindaklanjuti.”

**Jawab:** Benar. Setiap masukan atau bahkan keluhan dari setiap orang yang dilayani (baik tamu ataupun pelanggan), perlu didengar dengan seksama dan dicatat sebaik mungkin.



“Saya ingin menanyakan pada atasan saya, apakah besok jadi lembur atau tidak. Saya berniat menanyakannya melalui SMS pada pukul 22.00 WIB.”

**Jawab:** Salah. Secara etis, menghubungi atasan malam-malam untuk membicarakan pekerjaan, adalah kurang tepat. Kecuali kalau sebelumnya sudah ada kesepakatan. Namun hal ini juga bergantung pada budaya kerja yang berlaku di tempat kerja tersebut.

b. Sampaikan pada peserta bahwa:

1. informasi tertulis yang berlaku pada dunia kerja, harus disesuaikan dengan kebutuhan.
2. Informasi yang dibuat harus sesuai dengan kebutuhan:
3. Informasi yang berupa pengajuan: cuti, tidak masuk karena sakit, dll
4. Informasi yang berupa perintah kerja. Misalnya: menjawab surat masuk yang berhubungan dengan pekerjaan
5. Informasi harus sesuai batas waktu, misalnya: pengiriman pesan untuk mengajukan cuti dilakukan beberapa hari sebelum cuti (sesuai SOP)

c. Sampaikan pada peserta bahwa setiap perusahaan sudah punya SOP (standard of procedure) yang berlaku tentang bagaimana informasi disampaikan di dalam perusahaan. Ingatkan mereka untuk mencari tahu SOP yang berlaku dalam perusahaan tersebut, serta mengajukan informasi sesuai dengan SOP yang berlaku tersebut.



### Kesimpulan

*Informasi disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu. Untuk mempermudah pekerja, sebaiknya pekerja mencari SOP yang berlaku di tempat kerjanya, serta menyampaikan informasi dengan menggunakan SOP tersebut.*

## Sesi 3.3.

### Perbedaan Bahasa Verbal dan Nonverbal

#### Pengantar

Instruktur menyampaikan bahwa komunikasi itu mencakup 2 aspek, yaitu verbal dan nonverbal. Bahasa verbal adalah pesan yang kita ungkapkan melalui perkataan; sedangkan bahasa nonverbal adalah pesan yang kita sampaikan melalui bahasa tubuh (selain perkataan), seperti mimik wajah, tatapan mata, gerakan tangan, lambang, sandi, morse dan lain-lain.

#### Langkah-Langkah

- Tanyakan pada peserta apa yang mereka ketahui tentang bahasa verbal dan bahasa nonverbal. Mintalah pendapat beberapa orang.
- Mintalah 6 orang maju ke depan untuk bermain peran. Gunakan naskah Bermain Peran.

#### Naskah Bermain Peran

##### Wawancara Kerja Adi



Adi membuka pintu ruangan wawancara. Adi melemparkan pandangannya ke sekeliling ruangan. Kemudian, tanpa disuruh duduk, Adi langsung duduk di depan meja pewawancara. Ia mengangkat kakinya dan menyilangkan kedua tangannya di dada. Pewawancara menanyakan, mengapa Adi mau melamar kerja perusahaan tersebut. Adi menjawab sambil tetap menyilangkan kedua tangannya di dada, "Sejak saya masih di bangku sekolah, saya sudah sering mendengar perusahaan ini, Pak. Saya yakin ini perusahaan bagus. Saya ingin terlibat dalam perusahaan ini, bekerja sambil belajar, Pak".

##### Wawancara Kerja Imas

Imas masuk ke pintu ruangan wawancara. Ia berdiri di balik pintu sambil menghirup nafas berkali-kali dan menundukkan kepala. Pewawancara mempersilakan Imas untuk duduk. Imas duduk. Matanya naik turun, sesekali melihat pembicara, kemudian melihat ke bawah meja. Ia meremas-remas tangannya sendiri. Pewawancara menanyakan,





mengapa Imas mau melamar kerja perusahaan tersebut. Imas menjawab dengan terbata-bata sambil menggigit bibir bagian bawahnya atau menggaruk-garuk kepalanya, “Sejak saya masih di bangku sekolah, saya sudah sering mendengar perusahaan ini, Pak. Saya yakin ini perusahaan bagus. Saya ingin terlibat dalam perusahaan ini, bekerja sambil belajar, Pak”.



### **Wawancara Kerja Ratna**

Ratna memasuki ruangan wawancara dengan sikap tegap. Ia tersenyum menghadap pewawancara, dan memberikan salam. Ketika ia diminta duduk oleh pewawancara ia menggeser bangkunya perlahan dan duduk dengan tegak. Matanya diarahkannya pada pewawancara. Tangannya dilipat rapi di atas kakinya. Ketika pewawancara berbicara, Ratna menunjukkan raut wajah memperhatikan sembari mengangguk-angguk. Pewawancara menanyakan, mengapa Ratna mau melamar kerja perusahaan tersebut. Ratna menjawab sambil menggaruk-garuk kepala, “Sejak saya masih di bangku sekolah, saya sudah sering mendengar perusahaan ini, Pak. Saya yakin ini perusahaan bagus. Saya ingin terlibat dalam perusahaan ini, bekerja sambil belajar, Pak”.



**Catatan:**

- Ratna, Adi dan Imas yang diwawancarai adalah lulusan terbaik sekolah SMK.
- Wawancara Adi: tidak berhasil karena bahasa tubuh Adi yang mencerminkan perilaku sombong, tidak sopan, dan sulit bekerja sama.
- Wawancara Imas: tidak berhasil karena bahasa tubuh Imas yang mencerminkan ketakutan, ragu, tidak percaya diri, dan pasif.
- Wawancara Ratna: berhasil karena bahasa tubuh Ratna yang luwes, tenang, sopan, tidak sombong, menghargai dan percaya diri.

- c. Berdasarkan permainan peran tersebut, tanyakan pada peserta:
  1. Drama yang mana yang komunikasinya berhasil dan dipercaya? Mengapa?
  2. Apa saja pesan komunikasi yang ditangkap dari permainan peran tersebut? Apakah hanya ucapan/kata-kata saja? Atau ada pesan yang bisa ditangkap melalui bahasa tubuh?
  3. Semua jawaban yang disampaikan baik oleh Adi, Imas, atau Ratna, sama saja. Namun, siapa di antara mereka bertiga yang lebih dipercaya, dan berpengaruh mendapatkan kesan positif? Mengapa?
- d. Jelaskan pada peserta bahwa Ratna, Adi dan Imas, adalah lulusan terbaik sekolah SMK. Baik Ratna, Adi maupun Imas, sama-sama mendapatkan kesempatan wawancara. Namun, wawancara yang berhasil dengan baik adalah wawancara Ratna. Meski Ratna, Adi, dan Imas sama-sama lulusan terbaik dari SMK, namun perusahaan memilih Ratna karena kesan yang ditimbulkannya melalui bahasa tubuhnya sangat baik; yaitu tenang, sopan, dan menghargai. Hal ini sangat berbeda dengan kesan yang ditimbulkan Adi yang sombong dan tidak sopan, serta Imas yang pasif dan ragu-ragu.



## Kesimpulan

Bahasa verbal adalah pesan yang disampaikan secara lisan, sementara bahasa nonverbal adalah pesan yang disampaikan melalui bahasa tubuh kita. Teori Mehrabian mengatakan, komunikasi verbal saja, tingkat kepercayaan/pengaruhnya adalah sebesar 7%. Sementara komunikasi nonverbal, tingkat pengaruh atau kepercayaannya adalah 93%.



## PESAN KUNCI SESI 3

- a. Format penulisan komunikasi tertulis (berlaku untuk semua sarana komunikasi seperti email, HP, surat, dan lain sebagainya) adalah dimulai dengan surat pembuka, isi pesan (tujuan dan alasan), salam penutup, ucapan terima kasih, serta identitas diri.
- b. Informasi disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu. Untuk mempermudah pekerja, sebaiknya pekerja mencari SOP yang berlaku di tempat kerjanya, serta menyampaikan informasi dengan menggunakan SOP tersebut.
- c. Bahasa verbal adalah pesan yang disampaikan secara lisan, sementara bahasa nonverbal adalah pesan yang disampaikan melalui bahasa tubuh kita. Orang akan mempercayai bahasa verbal sebesar 7%, sementara bahasa nonverbal akan dipercayai sebesar 93%.



## SESI 4

### Elemen Kompetensi 4 MENGGUNAKAN MEDIA KOMUNIKASI



#### Tujuan Khusus

1. Peserta mengetahui jenis-jenis media komunikasi.
2. Peserta mampu menggunakan media komunikasi dengan bertanggung jawab.



#### Metode

1. Penjelasan materi oleh instruktur
2. Diskusi



#### Alat Bantu

1. Kertas plano
2. Spidol



#### Durasi Waktu

90 menit



## Sesi 4.1.

### Jenis-jenis Media Komunikasi

#### Pengantar

Media komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi, untuk mencapai suatu tujuan. Kita perlu mengetahui dan mengidentifikasi media komunikasi apa yang akan kita gunakan, agar komunikasi kita berlangsung efektif.

#### Langkah-Langkah

- Lakukanlah tanya jawab pada peserta tentang apa yang mereka ketahui tentang media komunikasi. Apa saja jenis media komunikasi menurut peserta?
- Sampaikan pada peserta bahwa media komunikasi, secara ringkas adalah alat/sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan.
- Sampaikan pada peserta, bahwa media komunikasi terdiri dari beberapa jenis.

Media komunikasi berdasarkan sasarannya adalah:

- Media komunikasi nirmassa (sasaran tunggal): telepon, surat, dll
- Media komunikasi massa: radio, koran, televisi

Media Komunikasi berdasarkan bentuknya adalah:

- Media cetak
- Media audio
- Media visual
- Media audiovisual

#### Kesimpulan

Media komunikasi adalah alat/sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Ada beberapa jenis media komunikasi. Berdasarkan sasarannya, media komunikasi terbagi menjadi media komunikasi nirmassa dan media komunikasi massa. Berdasarkan bentuknya, media komunikasi terbagi menjadi media cetak, audio, visual, dan audiovisual.



# Menggunakan Media Komunikasi dengan Bertanggung Jawab

## Pengantar

Dalam kebebasan dan kemudahan akses teknologi dan media komunikasi saat ini, kita dihadapkan dengan begitu banyak pilihan untuk menggunakan media komunikasi. Kita memiliki hak untuk menggunakan media komunikasi. Namun, kita juga dituntut untuk bertanggung jawab dalam menggunakannya. Bagi dua sisi mata uang, begitulah hak dan tanggung jawab dalam menggunakan media komunikasi. Pekerja perlu menggunakannya dengan bijak, agar tidak menjadi bumerang di kemudian hari.

## Langkah-Langkah

- a. Ajaklah peserta untuk memulai penjelasan materi media komunikasi dengan menanyakan pada peserta, mengapa kita harus bertanggung jawab dalam menggunakan media komunikasi? Apa saja bentuk tanggung jawab kita dalam menggunakan media komunikasi?
- b. Bagilah peserta dalam beberapa kelompok untuk mendiskusikan pertanyaan berikut ini:
  - Mengapa kita perlu menggunakan media komunikasi dengan tanggung jawab?
  - Apa saja bentuk tanggung jawab kita dalam menggunakan media komunikasi?
- c. Berikan waktu yang cukup pada peserta untuk mendiskusikannya. Kemudian mintalah masing-masing kelompok untuk mempresentasikan hasil diskusinya.
- d. Sampaikan pada peserta bahwa contoh tanggung jawab dalam menggunakan media komunikasi adalah sebagai berikut:
  1. Tanggung jawab menggunakan media komunikasi di kantor:
    - Menggunakan telepon sesuai kebutuhan kantor, bukan untuk kepentingan pribadi
  2. Tanggung jawab menggunakan media internet untuk keperluan pekerjaan, bukannya untuk kepentingan pribadi seperti menggunakan media sosial, browsing, dan lain-lain.

### Catatan:

- Riwayat penggunaan telepon ataupun media lainnya seperti internet, bisa ditelusuri. Bahkan ada perusahaan yang melakukan tingkat penggunaan media komunikasi di kantor dan



mengumumkannya pada seluruh karyawan/pekerja. Itu sebabnya, kita perlu berhati-hati dan bijak menggunakan media komunikasi di kantor.

3. Tanggung jawab menggunakan media sosial:

- Gunakan untuk tujuan membangun.
- Tidak memfitnah.

**Catatan:**

- Sampaikan kasus tentang seorang mahasiswa fakultas hukum di sebuah universitas negeri di Yogyakarta yang harus berurusan dengan penegak hukum karena dituding menghina Sultan setelah melontarkan suatu pernyataan di media sosial.

**Kesimpulan**

*Setiap orang berhak menggunakan media komunikasi, namun dengan tetap bertanggung jawab. Cara kita memanfaatkan dan menggunakan media komunikasi bisa menjadi “brand” yang menjelaskan siapa diri kita sesungguhnya. Cara kita mengakses media komunikasi bisa menunjukkan siapa diri kita, yang pada akhirnya berimplikasi pada kepercayaan orang pada kita, termasuk di dunia kerja.*

**PESAN KUNCI SESI 4**

- a. Media komunikasi adalah alat/sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Ada beberapa jenis media komunikasi. Berdasarkan sasarannya, media komunikasi terbagi menjadi media komunikasi nirmassa dan media komunikasi massa. Berdasarkan bentuknya, media komunikasi terbagi menjadi media cetak, audio, visual, dan audiovisual.
- b. Setiap orang berhak menggunakan media komunikasi, namun dengan tetap bertanggung jawab. Cara kita memanfaatkan dan menggunakan media komunikasi bisa menjadi “brand” yang menjelaskan siapa diri kita sesungguhnya. Cara kita mengakses media komunikasi bisa menunjukkan siapa diri kita, yang pada akhirnya berimplikasi pada kepercayaan orang pada kita, termasuk di dunia kerja.





## DAFTAR PUSTAKA

Speech Communication: Fundamentals and Practice

Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas, BLK Semarang. Buku Informasi Kompetensi Industri. Semarang

Mulyana, Deddy, M.A, Phd., (2009) Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.

Rakhmat, Jalalludin, Drs., MSc. (1996) Psikologi Komunikasi. Penerbit Remaja Rosdakarya.



