

MODUL 8

**MELAKUKAN KOMUNIKASI
DI TEMPAT KERJA
N.78SPS02.035.1**

MODUL

Diklat Dasar Instruktur

Mulai

KATA PENGANTAR

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara offline dan online.

Penyusunan Materi Pelatihan Berbasis Kompetensi merupakan hasil identifikasi silabus, capaian unit kompetensi, kriteria capaian yang lalu dituangkan ke dalam pokok pembahasan sebagaimana ditentukan dalam pedoman penyusunan materi pelatihan berbasis kompetensi. Materi pelatihan berbasis kompetensi diformulasikan menjadi 2 (dua) buku, yakni buku Materi dan buku Asesmen (penilaian) yang tidak terpisahkan dalam penggunaannya. Materi pelatihan ini menjadi salah satu bahan pengajaran kepada peserta pelatihan agar pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian di atas, peran Pendidikan dan Pelatihan (diklat) sangat strategis dalam rangka menghasilkan Instruktur Pelatihan yang kreatif, inovatif, kompeten, dan profesional. Modul ini berisi pengetahuan dasar untuk memperluas wawasan, dan diharapkan dengan berpedoman pada bahan ajar tersebut, para peserta dan Pengajar Diklat Dasar Instruktur mempunyai kesamaan pemahaman terhadap seluruh kompetensi. Dengan membaca modul ini sebelumnya, diharapkan peserta diklat mendapatkan wawasan dalam proses pembelajaran di kelas dengan Pengajar/Widyaiswara.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan bahan ajar ini, disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga modul ini bermanfaat dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas bagi Instruktur Pelatihan.

Jakarta, April 2022
Kepala PPSPDM Ketenagakerjaan



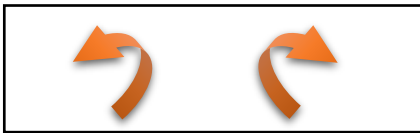
Helmiaty Basri, S.Sos., M.A.P
NIP. 19650705 198601 2 002



PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Peserta dapat menggunakan modul yang terbaru dengan cara membaca teks, melihat video, mengunduh peraturan perundang-undangan dan materi lainnya yang terkait dengan pembahasan materi didalam modul ini.

Adapun fungsi tools bottom yang terdapat pada modul ini antara lain :



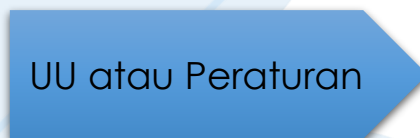
Next dan previous



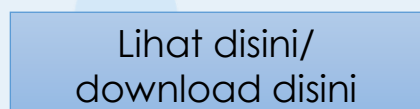
Menuju home atau keluar dari modul



Melihat materi yang telah disisipkan



Melihat/mendownload peraturan perundang-undangan



Melihat/mendownload materi

TUJUAN PEMBELAJARAN

Tujuan Instruksional Umum

Setelah mengikuti pelatihan ini peserta kompeten **melakukan komunikasi di tempat kerja** dengan tepat sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

Tujuan Instruksional Khusus

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta kompeten :

1. Mengidentifikasi bahaya di tempat pelatihan
2. Potensi bahaya yang dihadapi oleh peserta pelatihan berkebutuhan khusus diidentifikasi
3. Mengimplementasikan keselamatan dan kesehatan kerja peserta pelatihan.
4. Memonitor implementasi K3 di Lembaga Pelatihan

Materi yang akan dipelajari dalam modul ini antara lain

1

Pengantar Teori

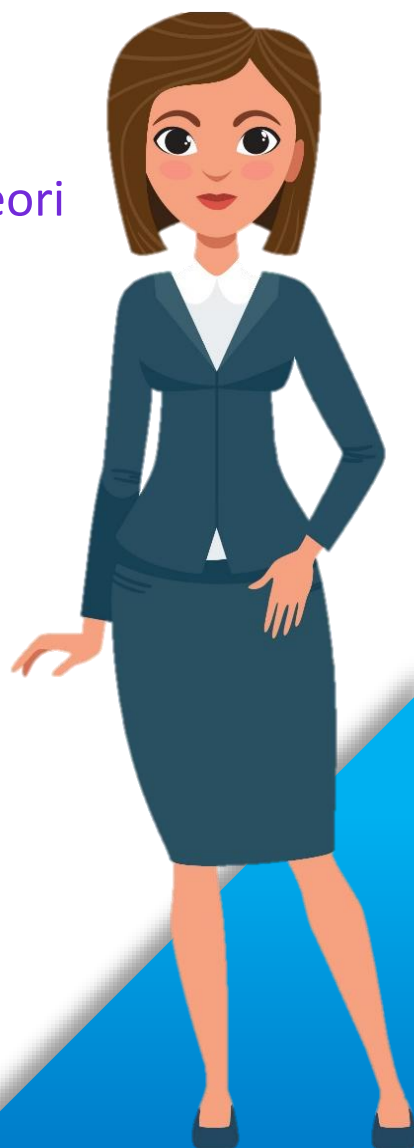
2

Unit Kompetensi

3

Implementasi
Unit Kompetensi

Untuk memulai, silahkan klik materi yang akan dipelajari



Menu

Home

Keluar



KEMNAKER
CORPU

Lebih Cerdas Lebih Unggul

Materi 1

PENGANTAR TEORI

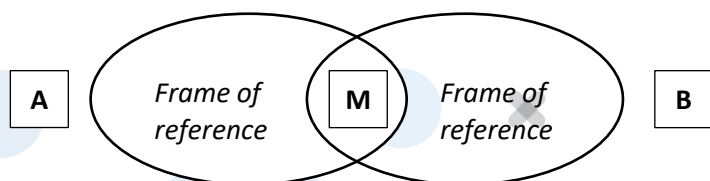
Buka Materi

Komunikasi Nilai Nilai di Tempat Kerja

1. Definisi

Menurut Anwar Arifin (1988:17), komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Salah satu dari makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan komunikasi sebagai proses sosial. Pengetahuan dan kemampuan komunikasi adalah dasar untuk kualitas kepemimpinan. Selain itu, komunikasi juga merupakan hal yang utama untuk hubungan interpersonal yang mempengaruhi perkembangan informasi. Hal yang lain komunikasi berperan dalam proses bisnis yang mencakup perencanaan, pengambilan keputusan, pemikiran strategis, pengetahuan teknis, dan menilai suatu proses atau produk

Overlapping of Interest



Menurut Wilbur Schramm (1973), suatu proses atau kegiatan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila terdapat *overlapping of interest* (pertautan minat dan kepentingan) diantara sumber dan penerima pesan. Pada Gambar 1.1 menunjukkan *overlapping of interest* dimana A dan B merupakan para pelaku komunikasi, M merupakan *message/pesan*, dan *frame of reference* menunjukkan tingkat pendidikan, pengetahuan, dan latar belakang budaya.

Untuk terjadinya *overlapping of interest* perlu ada persamaan (relatif tingkat yang relatif) dalam hal kerangka referensi (*frame of reference*) dari kedua pelaku komunikasi (sumber, penerima).

Komunikasi jika dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan saja, tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai pertukaran data, fakta, dan ide sehingga fungsi komunikasi dalam tiap sistem sosial, antara lain:

Fungsi Informasi

Komunikasi sebagai fungsi informasi merupakan pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan, opini dan komentar yang dibutuhkan agar orang dapat mengerti dan bereaksi secara jelas terhadap kondisi internasional, lingkungan, dan orang lain, dan agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

Fungsi Sosialisasi

Komunikasi sebagai fungsi sosialisasi merupakan penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat

Fungsi Motivasi

Komunikasi sebagai fungsi motivasi merupakan penjelasan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar

Pendidikan

Komunikasi sebagai fungsi motivasi merupakan penjelasan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar

Perdebatan dan Diskusi

Komunikasi sebagai fungsi perdebatan dan diskusi merupakan penyediaan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum dan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kegiatan bersama di tingkat internasional, nasional, dan lokal.

Memajukan Kebudayaan

Komunikasi sebagai fungsi memajukan kebudayaan merupakan Penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas serta kebutuhan estetikanya

Integrasi

Komunikasi sebagai fungsi integrasi merupakan penyediaan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan memperoleh berbagai pesan yang diperlukan mereka agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan, dan keinginan orang lain

Memajukan Kebudayaan

Komunikasi sebagai fungsi hiburan merupakan penyebarluasan sinyal, simbol, suara, dan citra (image) dari drama, tari, kesenian, kesusastraan, musik, komedi, olah raga, permainan, dan sebagainya untuk rekreasi dan kesenangan kelompok dan individu

3. Cara Mengidentifikasi Nilai-nilai dan Peraturan di Perusahaan

Informasi yang diperoleh untuk disampaikan atau menjadi bahan pengetahuan merupakan data yang dapat diperoleh dari berbagai sumber. Konsep data, informasi dan pengetahuan merupakan satu kesatuan alur yang didefinisikan secara linier seperti ditunjukkan pada gambar dibawah ini :

Apa bedanya ?

DATA

INFORMASI

PENGETAHUAN

REKAP HASIL TES CALON PESERTA PELATIHAN					
No	Nama Peserta	Jenis Kelamin	Pendidikan	Nilai Tes	Keterangan
1	Dani	Laki-laki	SLTA	84	Lulus
2	Doni	Laki-laki	SLTA	74	Tidak Lulus
3	Denti	Perempuan	SMK	86	Lulus
4	Desi	Perempuan	SMK	92	Lulus

- 1, 2, 3, ...
- Dani, Doni, Denti, ...
- Laki-laki, perempuan
- Dst...

- 1, 2, 3, ... adalah nomor urut peserta.
- Dani, Doni, Denti, dan Desi adalah nama-nama peserta yang mengikuti tes
- Dst...

- Nomor urut 2 atas nama Doni mendapatkan nilai tes 74, karena batas kelulusan 75 maka Doni tidak lulus.
- Dst...

Pengertian data adalah sekumpulan teks, angka, dan simbol yang bersumber dari fakta namun belum mempunyai arti (*Cambridge International*). Secara harfiah data merupakan bahasa latin yaitu bentuk jamak dari kata "datum". Datum berarti "yang diberikan". Data diperoleh berdasarkan fakta-fakta baik secara pengukuran maupun pernyataan yang tidak dapat diukur (*laten*). Untuk dapat memberikan arti, data harus diolah atau diproses untuk menghasilkan suatu informasi

Informasi adalah hasil (*output*) dari pengolahan data baik secara linguistik maupun matematis. Dalam perkembangannya data diolah menggunakan bantuan komputer atau secara komputasi. Setelah data diolah menjadi suatu informasi, barulah data tersebut mempunyai arti

Ketika seseorang mengingat suatu informasi dan dapat menarik suatu kesimpulan. Dapat dikatakan orang tersebut telah memperoleh pengetahuan. Secara fundamental pengetahuan dapat berupa: [Klik disini](#)

Data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data dapat diperoleh secara langsung atau melalui media. Data dapat berbentuk berbagai bentuk. Berkaitan dengan data, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Memperoleh dan mengingat data dari seseorang serangkaian fakta.
2. Menggunakan informasi untuk memecahkan suatu permasalahan.

Ini antara lain ada yang disebut nilai, norma, dan peraturan. Nilai adalah segala sesuatu yang dianggap baik dan buruk di dalam masyarakat. Norma adalah seperangkat aturan berupa perintah atau larangan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama.

- 1) Mengumpulkan semua data dari berbagai sumber yang dapat diakses yang berkaitan dengan nilai dan peraturan.
- 2) Mengelompokkan data menjadi dua bagian yaitu kelompok nilai dan peraturan..
- 3) Menyusun data setiap kelompok berdasarkan tanggal keluar atau tanggal penetapan.
- 4) Memberikan inisial atau tanda pada setiap data untuk keterangan yang diperlukan misalnya apakah data tersebut nilai atau peraturan tersebut masih berlaku atau sudah dicabut.

Cara mengidentifikasi nilai-nilai dan peraturan di perusahaan

4. Prosedur Berkomunikasi

Tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, baik secara verbal (dalam bentuk kata-kata baik lisan dan/atau tulisan) ataupun nonverbal (tidak dalam bentuk kata-kata, misalnya gestur, sikap, tingkah laku, gambar, dan berbagai bentuk tanda lainnya yang mengandung arti). Tindakan komunikasi juga dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Berbicara secara tatap muka, berbicara melalui telepon, mengirim surat biasa atau e-mail (*electronic mail*) atau fax kepada seseorang, sekelompok orang atau organisasi,

tindakan komunikasi yang termasuk dalam komunikasi internal adalah tindakan komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan. Tindakan komunikasi tersebut bisa berupa penyebaran kabar, majalah atau orang menyampaikan informasi ke tujuan.

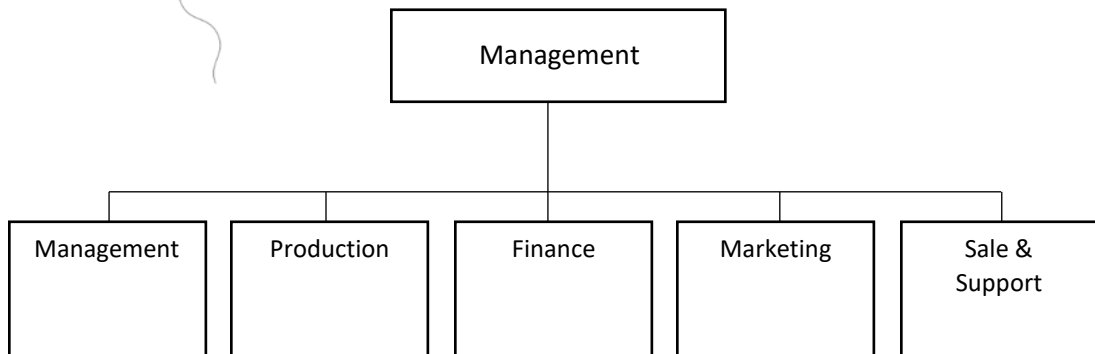
Berdasarkan jenis komunikasi di atas, komunikasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

1. Komunikasi internal adalah suatu media hubungan antar personal / departemen dalam lingkungan dalam kaitan pengelolaan kinerja dalam pengelolaan kualitas produk/jasa serta pengelolaan area lingkungan perusahaan.
2. Komunikasi eksternal adalah suatu hubungan antara Pihak Perusahaan dengan pihak luar/eksternal seperti Kontraktor/Subkontraktor, Instansi Pemerintah, atau Masyarakat sekitar perusahaan yang saling memberikan informasi terkait dengan pengelolaan lingkungan di perusahaan.

[Klik disini](#)

5. Struktur Organisasi

Proses bisnis dalam suatu perusahaan atau lembaga akan lebih mudah diamati untuk jalur dan proses komunikasi antar bagian jika digambarkan dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi secara tradisional di suatu perusahaan sangat sederhana seperti ditunjukkan pada



Struktur Organisasi Tradisional

Jenis Struktur Organisasi merupakan sebuah fungsi dasar bagi sebuah manajemen untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh seorang pemimpin.

Struktur organisasi menerangkan sebuah kedudukan serta posisi masing-masing bagian dalam organisasi.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, setiap anggota didalam organisasi harus terlihat dengan jelas, sehingga proses pekerjaan lebih efisien dan efektif sehingga saling memberikan keuntungan.

2. Kejelasan dalam Jalur Hubungan

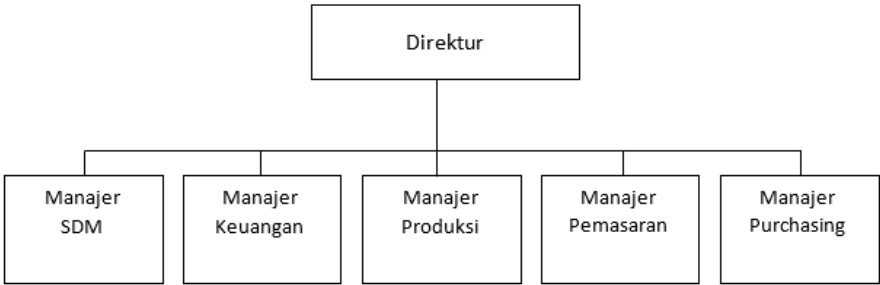
Dengan adanya sebuah struktur organisasi sangat penting didalam proses pengendalian dan pengawasan dari seorang pimpinan kepada bawahannya. Tercapainya sebuah tujuan dari berdirinya suatu bisnis, dapat melalui pengendalian dan pengawasan secara rutin untuk melakukan evaluasi kinerja sesuai dengan tugas dan fungsi dari setiap anggota.

4. Pengendalian dan Pengawasan

Jenis-jenis struktur organisasi yang lebih bervariasi sesuai dengan fungsinya masing-masing antara lain:

Struktur Organisasi Fungsional

Struktur organisasi fungsional merupakan organisasi pembagian

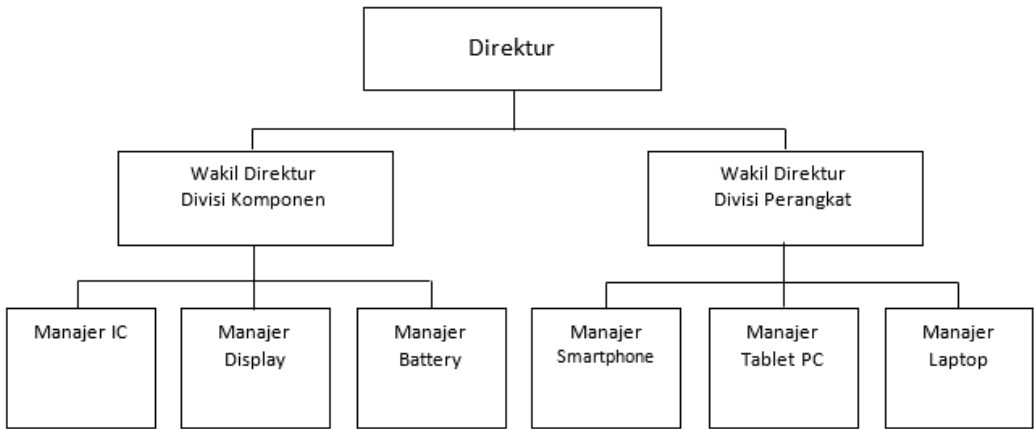


dibawah ini oleh sebuah fungsional manajemen,

Gambar Struktur Organisasi Fungsional

Struktur Organisasi Divisional

Struktur organisasi divisional merupakan organisasi berdasarkan geogra organisasi dikarenakan diband

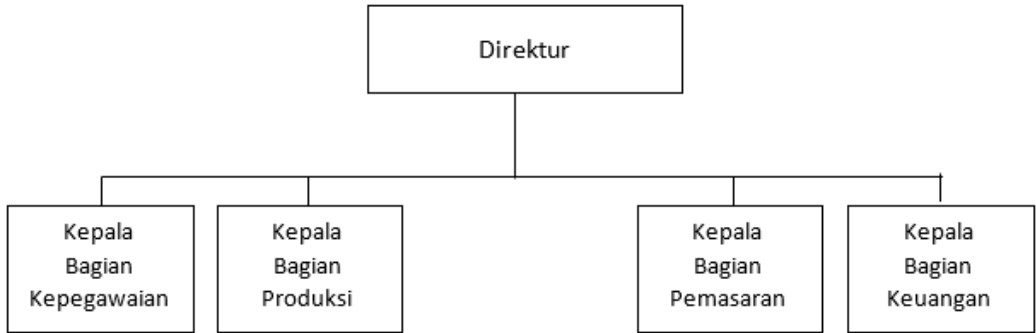


wah ini, apokkan n letak sebuah r, hal ini apabila

Gambar Struktur Organisasi Divisional

Struktur Organisasi Lini

Struktur organisasi lini seperti ditunjukkan pada Gambar 1.7, merupakan jenis struktur secara pimping dihubung organis

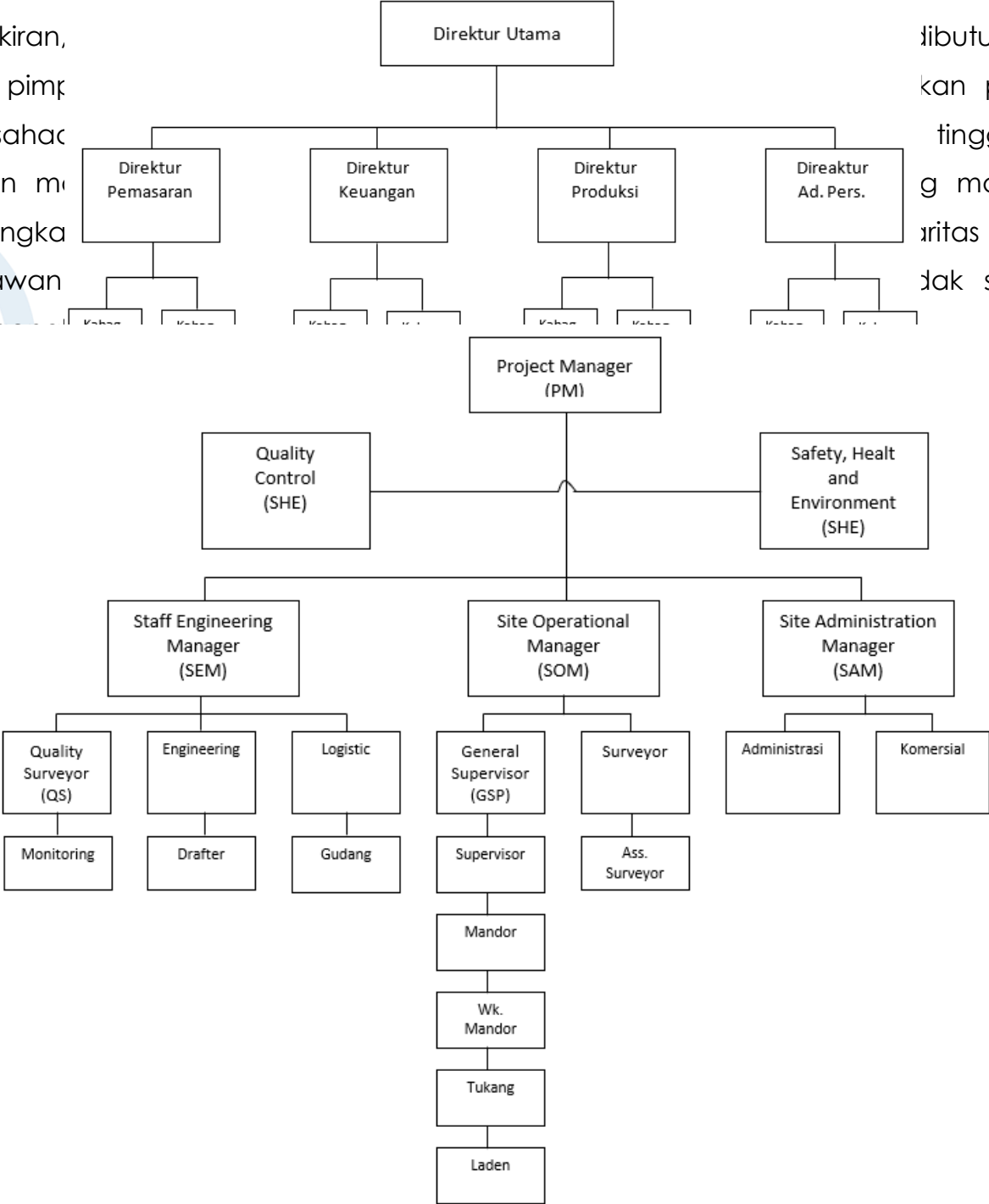


i terjadi jak dari erendah struktur

Gambar Struktur Organisasi Lini

Struktur Organisasi Lini dan Staf

Struktur organisasi lini dan staf seperti ditunjukkan pada gambar dibawah ini merupakan jenis struktur organisasi penggabungan antara beberapa kombinasi dari struktur organisasi lini akan tetapi tugas pimpinan dibantu oleh beberapa staf. Setiap staf pada struktur ini memiliki fungsi dalam memberikan saran masukan, bantuan pemikiran, dan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan perusahaan. Staf ini berada pada tingginya masing-masing. Staf ini memiliki prioritas para karyawan tidak saling menyalahkan.



Gambar Struktur Organisasi Matriks

Komunikasi Informasi Tugas, Proses dan Peristiwa

1. Cara Memilih Teknik Komunikasi

Komunikasi Informatif

Komunikasi informatif adalah suatu pesan yang disampaikan kepada satu orang atau lebih mengenai hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik komunikasi ini berdampak kognitif hal ini karena komunikasi hanya mengetahui saja. Seperti sering kali kita lihat dalam penyampaian berita dalam media elektronik

Komunikasi Bersifat Perintah

Komunikasi ini adalah komunikasi instruktif atau teknik komunikasi berupa perintah, sangsi, ancaman, dan sebagainya yang bersifat paksaan, sehingga komunikasi (orang yang dijadikan sasaran) melakukannya dengan terpaksa. Teknik komunikasi seperti ini biasanya bersifat *fear arousing*, bersifat menakutkan atau menggambarkan resiko yang buruk.

Komunikasi Hubungan Manusia

Hubungan manusia atau human relation atau hubungan antar manusia, dalam kaitannya dengan hal ini, hubungan manusia tidak hanya dalam hal komunikasi saja, akan tetapi dalam pelaksanaannya terkandung nilai-nilai kemanusiaan dan unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Seperti halnya mengubah sifat, perilaku, atau pendapat seseorang. Apabila ditinjau dari sisi ilmu komunikasi, hubungan manusia termasuk kedalam komunikasi interpersonal, hal ini karena komunikasi ini berlangsung antara dua orang atau lebih dan bersifat dialogis.

Komunikasi Persuasif

Tujuan dari komunikasi persuasif adalah untuk mengubah sikap, pendapat, ataupun perilaku komunikasi yang lebih menekan pada sisi psikologis komunikasi. Penekanan dalam hal ini dimaksudkan untuk mengubah pendapat, sikap, atau perilaku, akan tetapi persuasi dilakukan dengan halus, luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga menimbulkan kesadaran dan kerelaan yang disertai dengan perasaan senang. Agar komunikasi persuasif dapat mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu adanya perencanaan yang matang dengan menggunakan komponen-komponen ilmu komunikasi yakni komunikator

1. Identifikasi konteks komunikasi yang akan dilakukan.
2. Tentukan tujuan komunikasi yang ingin dicapai.
3. Tentukan teknis komunikasi yang sesuai dengan konteks dan tujuan.
4. Pilih media komunikasi yang tepat untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Klik disini

2. Cara Mengkomunikasikan Beberapa Topik

Dalam melakukan komunikasi dengan berbagai teknik seperti dijelaskan di atas, tentu bagian yang tidak kalah penting adalah mengidentifikasi konteks komunikasi terlebih dahulu yang di dalamnya termasuk topik apa yang akan dikomunikasikan.

Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam mengkomunikasikan beberapa topik adalah:

1. Tentukan topik pembicaraan yang akan dikomunikasikan sesuai prioritas.
2. Buatlah *outline* subtopik yang akan menjadi urutan pembicaraan.
3. Jika terdiri dari beberapa topik pembicaraan, gabungkan topik pembicaraan yang saling berkaitan dan memiliki tujuan yang sama.
4. Komunikasikan topik pembicaraan secara sistematis dan tidak bertele-tele.

3. Cara Menyimak Pembicaraan

Salah satu efektif tidaknya suatu pembicaraan adalah konsentrasinya antar pihak dalam menyimak topik yang dibicarakan. Untuk itu beberapa cara yang dapat dilakukan dalam menyimak pembicaraan untuk mendapatkan manfaat yang optimal adalah:

1. Duduklah nyaman dan dengarkan dengan tenang lawan bicara kita.
2. Buatlah catatan-catatan penting dari poin yang disampaikan.
3. Hindari memotong pembicaraan lawan bicara sebelum benar-benar selesai bicaranya.

4. Cara Mengenal Sumber Informasi

Dengan perkembangan teknologi saat ini sumber informasi pun mengiringi perkembangan itu. Dalam hal ini perlu sekali dikenali berbagai sumber informasi yang tepat dan terpercaya sehingga menghindari kesalahan dalam meneruskan informasi tersebut kepada pihak lain.

Cara mengenali sumber informasi di antaranya:

1. Identifikasi media sumber informasi yang masuk, misalnya apakah bersumber secara langsung dari orang melalui mulut ke mulut atau melalui perangkat digital.
2. Pastikan ketertelusuran sumber informasi sehingga dapat diketahui sumber utamanya.
3. Pilihlah sumber informasi yang resmi dan dapat dipercaya untuk mendapatkan substansi kebutuhan informasi yang dibutuhkan

5. Cara Memilih, Mengurutkan, dan Melaporkan Informasi

Pada penjelasan sebelumnya telah diuraikan bahwa tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, baik secara verbal (dalam bentuk kata-kata baik lisan dan/atau tulisan) ataupun nonverbal (tidak dalam bentuk kata-kata, misalnya gestura, sikap, tingkah laku, gambar, dan berbagai bentuk tanda lainnya yang mengandung arti). Berikut ini contoh komunikasi secara tulisan di lembaga pelatihan dalam bentuk promosi penyebaran program pelatihan dan dalam kegiatan pembelajaran

Contoh Komunikasi Tulisan Melalui Pamphlet

**Ikutlah!!!
Pelatihan Komputer**

PENDAFTARAN
Setiap Hari Senin s.d. Sabtu | 08.00 s.d. 16.00
☎ SMS/WA: 085264661919 (Oih)

PAKET PELATIHAN MENGAJUKAN PADA STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI)		
Komputer Dasar (Rp. 500 rb - Sampai Bisa)	Komputer Professional * (Rp. 300 rb - Sampai Bisa)	Komputer Internet (Rp. 500 rb - Sampai Bisa)
MATERI/UNIT KOMPETENSI		
1. Menggunakan perangkat komputer. 2. Menggunakan Sistem Operasi. 3. Mengoperasikan aplikasi pengolah kata tingkat dasar (Ms. Word). 4. Mengoperasikan aplikasi pengolah angka tingkat dasar (Ms. Excel). 5. Mengoperasikan aplikasi presentasi tingkat dasar (Ms. Powerpoint). 6. Menggunakan peralatan peripheral.	1. Mengoperasikan aplikasi pengolah kata tingkat lanjut (Ms. Word). 2. Mengoperasikan aplikasi pengolah angka tingkat lanjut (Ms. Excel). 3. Mengoperasikan aplikasi presentasi tingkat lanjut (Ms. Powerpoint).	1. Menggunakan perangkat komputer. 2. Menggunakan Sistem Operasi. 3. Mengoperasikan Browser. 4. Mengoperasikan Email. 5. Mengoperasikan Cloud Computing. 6. Menggunakan aplikasi media sosial. 7. Membuat Website/Blog.

JADWAL
Menyesuaikan Waktu Anda

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Cerdas Komputer
Komplek KSB Kelapa Gading Blok AL No. 3 Serang Banten
Tlp. 085264661919

Menuju Masyarakat Cerdas Teknologi

Komunikasi bentuk tulisan dalam pembelajaran misalnya dituangkan dalam suatu lembar kerja (*jobsheet*), seperti contoh berikut :

Cover:

JOBSHEET

(Menyisipkan Tabel ke Dalam Dokumen)

J.63OPR00.004.2

Menggunakan Perangkat Lunak Pengolah Kata Tingkat Dasar


Microsoft Office

LPK CERDAS KOMPUTER
menyukai masyarakat cerdas teknologi

Alamat: Komp. Kelapa Gading Blok AL No. 3, Kel. Banjar Agung, Kec. Cipocok, Serang Banten

Lembar Pengesahan:

Jobsheet Program Pelatihan Operator Komputer

Kejuruan/Departemen TIK

LPK Cerdas Komputer

Serang, 3 Januari 2021

Dibuat oleh:
Instruktur,



Olh Solihadin

Mengetahui:
Kepala/Manajer,





Dwi Witantri

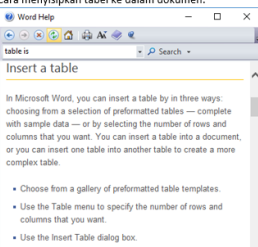
Isi jobsheet:

A. Unit Kompetensi:
Menggunakan Perangkat Lunak Pengolah Kata Tingkat Dasar
(J.630PRO00.004.2)

B. Judul Jobsheet:
Menyisipkan Tabel ke Dalam Dokumen

C. Tujuan:
Setelah mengerjakan jobsheet ini peserta pelatihan diharapkan
kemampuan menyisipkan tabel ke dalam dokumen pada aplikasi Ms. Office
sesuai prosedur pengoperasian aplikasi Ms. *Office Word*.

D. Landasan Teori:
Cara menyisipkan tabel ke dalam dokumen:



In Microsoft Word — or by selecting the number of rows and columns that you want. You can insert a table into a document, or you can insert one table into another table to create a more complex table.

- Choose from a gallery of preformatted table templates.
- Use the Table menu to specify the number of rows and columns that you want.
- Use the Insert Table dialog box.

Menurut menu help pada aplikasi Ms. Office Word, terdapat 3 cara dalam menyisipkan tabel ke dalam dokumen, yaitu:

1. Memilih melalui galeri dengan format table yang sudah disiapkan dalam bentuk *template*.
2. Menggunakan menu tabel yang dapat ditentukan secara spesifik berupa jumlah baris dan kolom yang diinginkan.
3. Menggunakan kotak dialog insert table.

E. Peralatan dan bahan

- 1) Personal Komputer
- 2) Aplikasi Ms. Office
- 3) Printer
- 4) Tinta Printer
- 5) Kertas A4

F. Petunjuk Kegiatan Praktek

- 1) Bacalah landasan teori sampai dapat difahami secara lengkap.
- 2) Terapkan konsep K3 dalam mengerjakan jobsheet ini.
- 3) Ikutilah langkah kerja di bawah secara berurutan.

G. Langkah Kerja

- 1) Pastikan anda telah duduk dengan memperhatikan prinsip ergonomis
- 2) Pastikan komputer telah dinyalakan
- 3) Buka fitur pengelolaan folder dan file (File Explorer atau Window Explorer)
- 4) Buatlah folder di *Drive C/ Documents* dengan nama: Jobsheet-Nama Anda
- 5) Buatlah file Ms. Word pada folder di atas dengan nama: LAT-

1. Identifikasi pihak ya komunikasi.
2. Pilihlah bentuk kom efisien.
3. Urutkan informasi y

Daftar periksa (checklist) penilaian:

CHECKLIST

Observasi Penilaian Proses dan Hasil Kerja Peserta Pelatihan

Hari/Tanggal :

Judul Jobsheet : Menyisipkan tabel ke dalam dokumen

1. Instrumen Pengukuran Proses

NO	ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	PENCAPAIAN (✓)	
			YA	TIDAK
1	Posisi duduk	Duduk di depan komputer dengan menerapkan prinsip ergonomis		
2	Persiapan menyalakan komputer	Menyalakan komputer dengan terlebih dahulu memeriksa koneksi sumber tegangan listrik dengan perangkat komputer.		
3	Pembuatan folder	- Folder dibuat dengan format penulisan nama folder: Jobsheet-Nama Anda. - Folder dibuat di Drive C/ Documents.		
4	Pembuatan file	- File dibuat di dalam folder Jobsheet-Nama Anda. - Nama file dibuat dengan format penulisan LAT-Jobsheet.docx.		
Catatan/Komentar:				

1. Identifikasi pihak yang akan menjadi lawan komunikasi.
2. Pilihlah bentuk komunikasi yang tepat, efektif, dan efisien.
3. Urutkan informasi yang akan disampaikan secara sistematis.
4. Laporkan informasi yang sudah disusun dan diverifikasi kepada pihak yang relevan.

Untuk menda
bentuk lisan i
mengurutkan,

baik dalam
cara memilih,
yaitu :

Komunikasi Dalam Diskusi Kelompok

1. Cara Mendiskusikan Tanggapan dalam Kelompok

Komunikasi dapat berlangsung secara perorangan dan dapat juga terjadi di dalam suatu kelompok, baik kelompok dalam konteks pembelajaran ataupun dalam konteks tertentu di lingkungan masyarakat.

Adapun cara untuk mendiskusikan tanggapan dalam kelompok, antara lain:

1. Buatlah poin penting dalam bentuk catatan tanggapan yang akan disampaikan dalam kelompok.
2. Pastikan tanggapan yang akan disampaikan sesuai dengan topik yang sedang dibahas.
3. Sampaikan tanggapan pada sesi yang telah ditetapkan moderator atau pada saat dipersilakan oleh pimpinan diskusi dalam kelompok.

2. Cara Membuat Kontribusi yang Membangun

Masukan yang diberikan kepada pihak lain baik dalam lingkungan perusahaan, pendidikan dan/atau lingkungan masyarakat sebagai bagian dari konteks komunikasi perlu memberikan kontribusi yang membangun. Berkenaan dengan proses produksi ditempat kerja misalnya mengkomunikasikan masukan untuk memperbaiki kualitas suatu produk. Adapun cara membuat kontribusi yang membangun antara lain:

1. Cermati situasi dan kondisi proses bisnis yang sedang berjalan.
2. Carilah kesenjangan antara kondisi terkini dengan harapan ke depan sesuai dengan tujuan organisasi/perusahaan.
3. Usulkan masukan yang membangun disertai dengan data yang lengkap dan akurat.

3. Cara Mengkomunikasikan Cita-cita dan Tujuan

Pimpinan suatu organisasi/perusahaan tentu memiliki harapan-harapan untuk perkembangan di masa yang akan datang dalam bentuk cita-cita dan tujuan. Hal ini tentu perlu dikomunikasikan dengan seluruh anggota/karyawan yang mendukung dan beraktivitas di dalam organisasi/perusahaan tersebut. Cara mengkomunikasikan cita-cita dan tujuan dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Tuliskan cita-cita dan tujuan dalam dokumen dan dalam media yang lebih besar sehingga mudah dilihat dan dibaca semua anggota/karyawan.
2. Ingatkan selalu cita-cita dan tujuan dalam setiap momen kebersamaan dalam lingkungan organisasi/perusahaan disetiap kesempatan rapat atau kumpul-kumpul.
3. Sertai cita-cita dan tujuan dengan dukungan kegiatan-kegiatan yang konkrit dan mudah diukur untuk melihat kemajuan pencapaian cita-cita dan tujuan tersebut.
4. Pastikan cita-cita dan tujuan yang dibuat mengandung substansi kebersamaan dan kesejahteraan bersama dari pimpinan puncak sampai pada anggota/karyawan di tingkat paling bawah.

Komunikasi Dalam Merespon Pendapat Pihak Lain

1. Cara Memahami dan Menggambarkan Pandangan Orang Lain

Komunikasi akan memberikan manfaat yang besar ketika pihak-pihak yang berkomunikasi dapat saling merespon dan mendengarkan pendapat pihak lain. Cara memahami dan menggambarkan pendapat orang lain dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pelajari topik yang akan dikomunikasikan secara seksama.
2. Hormati pandangan orang lain terhadap topik yang sedang dibicarakan melalui sikap menyimak dengan baik.
3. Terima pendapat orang lain jika secara fakta dan data memiliki rasionalisasi yang jelas terhadap topik yang sedang dibicarakan.

2. Cara Mendengarkan Pendapat Orang Lain

Hal yang sangat penting untuk optimalisasi komunikasi di tempat kerja dengan mendengarkan pendapat orang lain tanpa melihat kastanisasi.

Pendapat dari atasan, sesama, dan bawahan harus menjadi masukan untuk kebaikan dan perkembangan organisasi/perusahaan. Dengan demikian cara mendengarkan pendapat orang lain dapat dilakukan dengan cara:

1. Dengarkan dan fokus terhadap apa yang disampaikan, bukan siapa yang menyampaikan.
2. Korelasikan pendapat orang lain dengan topik yang sedang di bahas.
3. Tuliskan poin penting dari pendapat yang disampaikan orang lain yang mendukung solusi dari permasalahan topik yang sedang dibahas.
4. Klarifikasi kepada pihak yang memberi pendapat, jika terdapat masukan yang belum jelas.

Komunikasi Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

1. Cara Menangani Keluhan

Komunikasi akan memberikan manfaat yang besar ketika pihak-pihak yang berkomunikasi dapat saling merespon dan mendengarkan pendapat pihak lain. Cara memahami dan menggambarkan pendapat orang lain dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pelajari topik yang akan dikomunikasikan secara seksama.
2. Hormati pandangan orang lain terhadap topik yang sedang dibicarakan melalui sikap menyimak dengan baik.
3. Terima pendapat orang lain jika secara fakta dan data memiliki rasionalisasi yang jelas terhadap topik yang sedang dibicarakan.

2. Cara Mengambil Tanggung Jawab dalam Memecahkan Masalah

Hal yang sangat penting untuk optimalisasi komunikasi di tempat kerja dengan mendengarkan pendapat orang lain tanpa melihat kastanisasi.

Pendapat dari atasan, sesama, dan bawahan harus menjadi masukan untuk kebaikan dan perkembangan organisasi/perusahaan. Dengan demikian cara mendengarkan pendapat orang lain dapat dilakukan dengan cara:

1. Dengarkan dan fokus terhadap apa yang disampaikan, bukan siapa yang menyampaikan.
2. Korelasikan pendapat orang lain dengan topik yang sedang di bahas.
3. Tuliskan poin penting dari pendapat yang disampaikan orang lain yang mendukung solusi dari permasalahan topik yang sedang dibahas.
4. Klarifikasi kepada pihak yang memberi pendapat, jika terdapat masukan yang belum jelas.

3. Cara Membuktikan dan Menyetujui Sifat dan Rincian Keluhan

Beberapa hal mengenai cara membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan adalah:

1. Kenali sifat-sifat pelanggan secara seksama.
2. Korelasikan keluhan pelanggan dengan kesempatan-kesempatan peluang perbaikan.
3. Arahkan sifat keluhan pelanggan terhadap hal-hal yang mendorong komunikasi yang lebih efektif.

4. Cara Mengambil Tindakan Menangani Keluhan

Beberapa hal mengenai cara mengambil tindakan dalam menangani keluhan adalah:

1. Tanggapi dengan cepat.
2. Dengarkan dengan baik mengenai keluhannya.
3. Ajukan pertanyaan dengan sopan untuk mengklarifikasi keluhan yang belum dipahami.
4. Mintalah maaf atas segala ketidaksesuaian yang terjadi.
5. Diskusikan dengan baik dan jika diperlukan tanyakan solusi terbaik yang diharapkan oleh pelanggan.

5. Cara Menggunakan Teknik-teknik Mengubah Keluhan Menjadi Kesempatan

Pelanggan mengeluh bukan tanpa sebab. Kebanyakan juga mereka mengeluh bukan dengan maksud menjatuhkan perusahaan. Tetapi mereka benar-benar merasa tidak puas akan sesuatu, sekecil apapun itu. Dan yang penting bagi pelanggan pada saat ini adalah: bagaimana penyedia produk atau jasa mengatasi keluhan mereka. Harvard Business Review menyatakan bahwa pelanggan yang mengeluh di media sosial dan mendapat tanggapan positif dari perusahaan, malahan akan menjadi pelanggan loyal ke depannya. Dibandingkan dengan pelanggan yang tidak pernah mengeluh sama sekali, baik di media sosial atau di platform manapun. Karena itu, menangani keluhan pelanggan justru bisa menjadi kesempatan bagi pemilik usaha untuk menaikkan imej brand. Selain itu, ini juga bisa dijadikan untuk memperbaiki bisnis, entah itu dari segi sistem atau proses. Dengan info yang berharga dari pelanggan, justru bisa menjadi kesempatan untuk mengerti kebutuhan pelanggan dan mengembangkan bisnis ke depan.

Berdasarkan tipe pelanggan, ini dia cara yang bisa dilakukan pemilik usaha dan tim *customer support* untuk mengatasi keluhan mereka:

Pelanggan yang Pasif

Pelanggan yang pasif biasanya akan diam saja walaupun mereka sebenarnya memiliki ketidakpuasaan. Ini bisa jadi karena mereka tidak mau terlihat menyebalkan, atau mereka pikir perusahaan tidak akan ambil pusing. Bisa juga karena mereka tidak mau repot. Resiko yang didapat dari pelanggan pasif adalah mereka tidak akan loyal dan tidak akan lanjut menggunakan produk atau servis yang ditawarkan. Intinya, mereka akan pergi begitu saja. Jadi pemilik usaha tidak tau apa yang salah. Cara untuk memancing opini dari pelanggan pasif adalah dengan cara menghubungi secara pribadi. Lewat e-mail

Pelanggan yang Agresif

Berbeda 180 derajat dari pelanggan pasif. Pelanggan agresif sebisa mungkin akan menyuarakan kekecewaan mereka. Tipe pelanggan semacam ini biasanya tidak menerima alasan yang mengada-ada atau jawaban yang terlalu diplomatis, tapi tanpa solusi. Resiko yang bisa didapat dari pelanggan agresif adalah situasi yang memanas. Karena itu, pihak customer support harus dalam keadaan tenang menghadapi pelanggan agresif. Ungkapkan rasa terima kasih, karena keluhan mereka bisa menjadi kritik membangun ke depannya. Lalu berikan solusi terbaik yang mereka butuhkan. Tetap tenang, sopan, dan sabar, serta mendengarkan keluhan mereka adalah cara yang terbaik. Usahakan untuk tidak semakin memperpanas suasana.

Pelanggan dengan Pembelian dalam Jumlah Besar

Tipe pelanggan ini pasti akan mengharapkan pelayanan pelanggan yang premium. Wajar saja, karena mereka sudah membuat transaksi dalam jumlah besar. Biasanya, pelanggan tipe ini akan mengajukan keluhan dengan cara yang baik dan punya alasan kuat. Walau ada juga yang bersikap agresif. Sama halnya dengan pelanggan agresif, pelanggan dengan pembelian berjumlah besar cenderung tidak menerima alasan yang bertele-tele. Mereka mengharapkan jawaban atau solusi agar masalah bisa cepat terselesaikan. Cara mengatasinya, tim customer support harus mendengarkan keluhan dan mengakui bahwa problem memang ada. Pahami setiap detil dari masalah yang muncul, lalu usahakan yang terbaik untuk bisa memberi solusi secepat mungkin.

Pelanggan yang Hanya Mau Ambil Untung

Ada saja tipe pelanggan yang hanya mencari-cari kesempatan dalam kesempitan. Kalaupun memang benar terdapat masalah, tapi pelanggan ini sebenarnya tidak mencari solusi atau jawaban. Mereka baru puas kalau sudah mendapat gratisan atau ganti rugi. Intinya, mengambil keuntungan dari celah sekecil apapun. Resiko yang bisa didapat dari pelanggan semacam ini adalah merek bisa mendapat hal yang tidak seharusnya menjadi hak mereka. Perusahaan pun bisa rugi. Cara mengatasi pelanggan tipe ini adalah dengan tetap bersikap tenang. Respon keluhan secara objektif. Jika pelanggan terus beralasan bahwa solusi yang diberikan tidak baik, maka berikan data-data yang akurat. Data ini yang akan membantu pemilik usaha dan tim customer support untuk membantu solusi mereka

Pelanggan yang Mengeluh Terus-Menerus

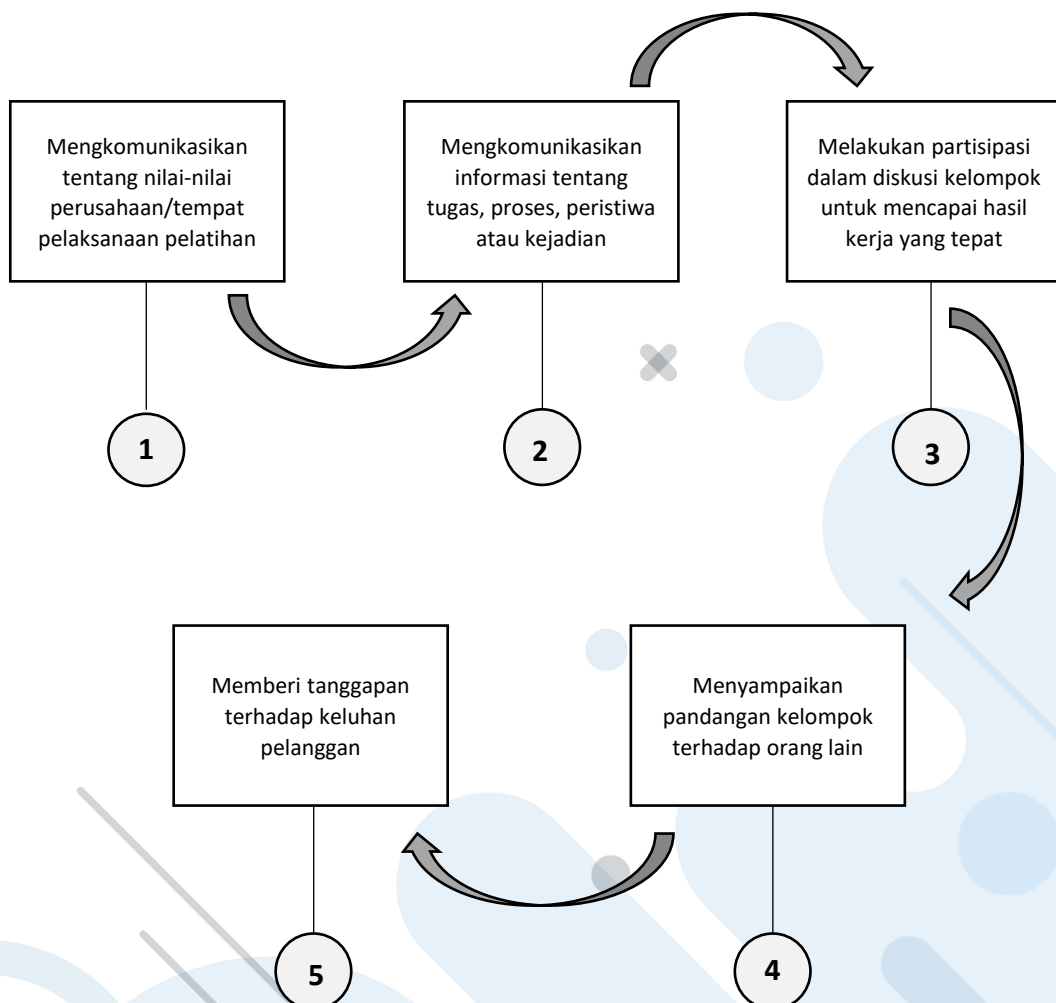
Tipe pelanggan yang terakhir ini tidak akan pernah puas. Mereka akan terus mengeluh walau diberikan solusi apapun. Tipe pelanggan seperti ini kemungkinan besar akan tetap mengeluh ke depannya. Bisa dengan keluhan yang sama atau keluhan baru. Namun, mereka tidak berniat mengambil untung. Mereka akan menghargai usaha dalam memberi solusi. Biasanya mereka juga akan memberi tau orang lain mengenai pengalaman positif mereka.

Cara mengatasi tipe pelanggan yang terus-menerus mengeluh hanya ada satu, yaitu sabar. Keadaan seperti ini bisa membuat frustrasi. Tapi sebagai pemilik usaha atau tim customer support, sudah menjadi kewajiban mengatasi keluhan pelanggan. Maka dengarkan keluhan dengan baik dan beri solusi dengan tulus

Langkah Kerja Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja

Capaian Pembelajaran :

1. Ketepatan dalam mengkomunikasikan tentang nilai-nilai perusahaan/tempat pelaksanaan pelatihan.
2. Ketepatan dalam mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa atau kejadian.
3. Keaktifan dalam melakukan partisipasi dalam diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat.
4. Kesopanan dalam menyampaikan pandangan kelompok terhadap orang lain.
5. Kesungguhan dalam memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan.



1. Langkah Pertama

Mengkomunikasikan tentang nilai-nilai perusahaan/tempat pelaksanaan pelatihan, mencakup:

- 1.1 • Identifikasi nilai-nilai dan peraturan perusahaan sesuai jenjang pelatihan dan tanggung jawabnya.
- 1.2 • Komunikasikan nilai-nilai dan peraturan secara terus menerus dan bertahap untuk dijadikan budaya.
- 1.3 • Tentukan cara untuk berkomunikasi dengan atasan dan bawahan bila ada kondisi abnormal ditentukan sesuai situasi dan kondisi.

2. Langkah Kedua

Mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa atau kejadian, mencakup:

- 2.1 • Pilih teknik komunikasi yang akan digunakan.
- 2.2 • Komunikasikan pengoperasian ganda yang melibatkan beberapa topik.
- 2.3 • Lakukan simak aktif tanpa menginterupsi pembicara yang sedang berbicara.
- 2.4 • Kenali sumber informasi yang benar.
- 2.5 • Pilih, urutkan dan laporkan informasi dengan tepat

3. Langkah Ketiga

Melakukan partisipasi dalam diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat, mencakup:

- 3.1 Diskusikan tanggapan dalam kelompok.
- 3.2 Buatlah kontribusi yang membangun.
- 3.3 Komunikasikan cita-cita dan tujuan dengan anggota kelompok.

4. Langkah Keempat

Menyampaikan pandangan kelompok terhadap orang lain, mencakup:

- 4.1 Fahami dan gambarkan pandangan/ pendapat orang lain.
- 4.2 Dengarkan orang yang sedang menyampaikan pendapat.

5. Langkah Kelima

Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan, mencakup:

- 5.1 Tangani keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah.
- 5.2 Ambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah.
- 5.3 Buktikan dan setuju oleh pelanggan sifat dan rincian keluhan.
- 5.4 Ambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah.
- 5.5 Gunakan teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan.

Perilaku Kerja

Melakukan komunikasi di tempat kerja membutuhkan kompetensi perilaku:

1. Taat SOP dalam melakukan pekerjaan secara sistematis.
2. Teliti dalam melakukan setiap detail proses pekerjaan.
3. Efektif, efisien dan kreatif dalam menyiapkan ide/gagasan yang akan dikomunikasikan dengan pihak lain.
4. Komunikatif, percaya diri, dan sopan dalam berkomunikasi dengan pihak lain.

Indikator Perilaku

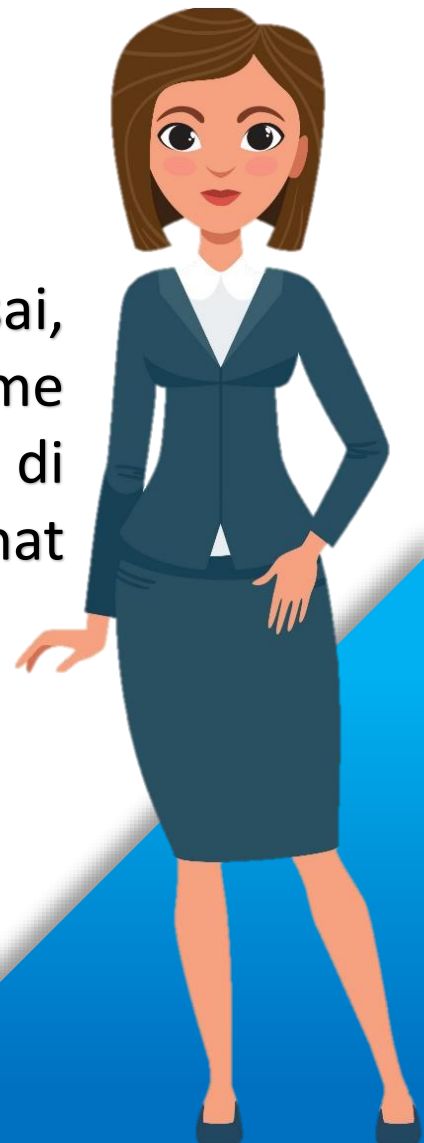
1. Melakukan tahapan pekerjaan sesuai SOP yang ditetapkan.
2. Melakukan setiap detail proses pekerjaan dengan teliti sehingga tidak ada yang terlewat.
3. Menunjukkan perilaku kerja efektif, efisien dan kreatif dalam menyiapkan ide/gagasan yang akan dikomunikasikan dengan pihak lain.
4. Menunjukkan perilaku kerja komunikatif, percaya diri, dan sopan dalam berkomunikasi dengan pihak lain.

Indikator Perilaku

1. Daftar alat yang digunakan sesuai dengan kebutuhan.
2. Dokumen SOP melaksanakan komunikasi di tempat kerja.
3. Formulir Daftar Periksa/*Checklist* Observasi



Materi 1 telah selesai,
silahkan kembali ke home
dengan mengklik kotak di
sudut atas untuk melihat
materi berikutnya.



Menu

Home

Keluar



KEMNAKER
CORPU

Lebih Cerdas Lebih Unggul

Materi 2

UNIT KOMPETENSI

Buka Materi

Unit Kompetensi

KODE UNIT : N.78SPS02.061.1

JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja

UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam berkomunikasi di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkomunikasikan tentang nilai-nilai perusahaan/tempat pelaksanaan pelatihan	1.1 Nilai-nilai perusahaan yang dianut serta peraturan perusahaan diidentifikasi sesuai jenjang pelatihan dan tanggung jawabnya.
	1.2 Nilai-nilai dan peraturan dikomunikasikan secara terus menerus dan bertahap untuk dijadikan budaya.
	1.3 Cara untuk berkomunikasi dengan atasan dan bawahan bila ada kondisi abnormal ditentukan sesuai situasi dan kondisi.
2. Mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa atau kejadian	2.1 Teknik komunikasi yang akan digunakan misalnya telepon, secara langsung, laporan tertulis, sketsa-sketsa dan sebagainya dipilih secara tepat.
	2.2 Pengoperasian ganda yang melibatkan beberapa topik/ area dikomunikasikan pada pihak terkait.
	2.3 Simak aktif dilakukan tanpa menginterupsi pembicara yang sedang berbicara.
	2.4 Sumber-sumber informasi yang benar dikenali.
	2.5 Informasi dipilih dan diurutkan dengan tepat, dan dilaporkan secara lisan dan tertulis bila perlu.
3. Melakukan partisipasi dalam diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat	3.1 Tanggapan-tanggapan didiskusikan dengan orang-orang dalam kelompok.
	3.2 Kontribusi yang membangun dibuat berkenaan dengan proses produksi terkait.
	3.3 Cita-cita dan tujuan dikomunikasikan dengan anggota kelompok.
4. Menyampaikan pandangan kelompok terhadap orang lain	4.1 Pandangan, pendapat orang lain dimengerti dan digambarkan dengan akurat
	4.2 Orang yang sedang menyampaikan pendapatnya didengar dengan baik.
5. Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	5.1 Keluhan-keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah.
	5.2 Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan tersebut.
	5.3 Sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan.
	5.4 Tindakan yang tepat diambil untuk memecahkan keluhan demi kepuasan pelanggan.
	5.5 Teknik-teknik digunakan untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

B. BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam berkomunikasi ditempat kerja.
- 1.2 Melakukan komunikasi di tempat kerja meliputi:
 - 1.2.1 Menyiapkan ide/gagasan;
 - 1.2.2 Melakukan Pembicaraan;
 - 1.2.3 Berpartisipasi dalam diskusi kelompok;
 - 1.2.4 Memberi tanggapan.

2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sarana atau media komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan/ketentuan dari otoritas kepelatihan dalam organisasi
- 3.2 Menerapkan prinsip keterbukaan dalam peningkatan pelayanan
- 3.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) dari lembaga pelatihan yang disepakati

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma (Tidak ada.)
- 4.2 Standar (Tidak ada.)

C. PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1. Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dicapai dalam melaksanakan unit kompetensi ini.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode: wawancara, studi kasus, tertulis, observasi dan atau skenario.
- 1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari workshop, kelas, dan/atau tempat kerja.

2. Persyaratan kompetensi (tidak ada)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Komunikasi efektif
- 3.1.2 Jenis-jenis Komunikasi
- 3.1.3 Prosedur melakukan komunikasi
- 3.1.4 Struktur organisasi

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan komunikasi secara jelas dan efisien
- 3.2.2 Menggunakan teknik komunikasi dengan tepat
- 3.2.3 Menangani keluhan pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan

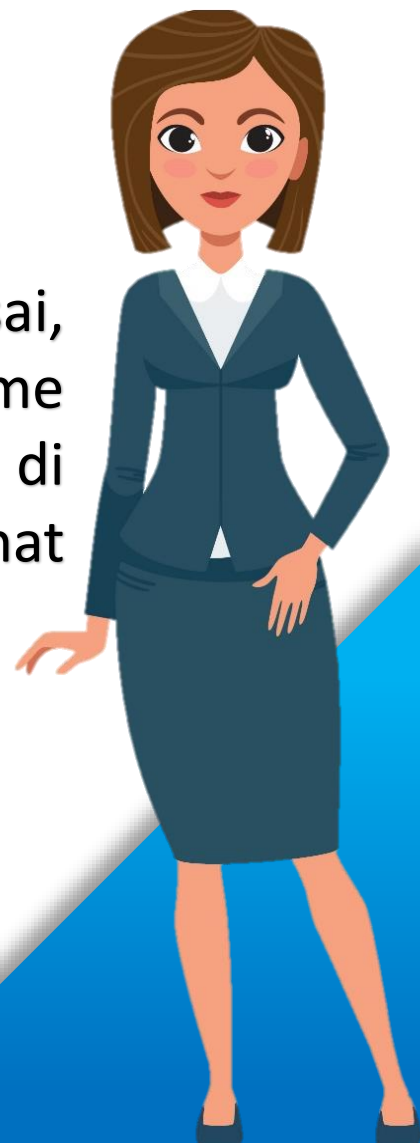
- 4.1 Efektif, efisien dan kreatif dalam menyiapkan ide/gagasan
- 4.2 Komunikatif, percaya diri dan sopan dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menyiapkan ide/gagasan
- 5.2 Ketepatan menyampaikan ide/gagasan
- 5.3 Mendengarkan secara aktif untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal



Materi 2 telah selesai, silahkan kembali ke home dengan mengklik kotak di sudut atas untuk melihat materi berikutnya.



Menu

Home

Keluar



KEMNAKER
CORPU
Lebih Cerdas Lebih Unggul

Materi 3

IMPLEMENTASI UNIT KOMPETENSI

Buka Materi

DAFTAR IKON

Icon yang terdapat dalam modul ini memiliki arti antara lain :



Pemeriksaan

Icon ini memiliki arti anda diminta untuk mencari atau menemui seseorang untuk mendapatkan informasi



Aktivitas

Icon ini memiliki arti anda diminta untuk menuliskan/ mencatat, melengkapi latihan/ aktivitas (bermain peran, presentasi) dan mencatatkan dalam lembar kerja pada buku ini sesuai instruksi



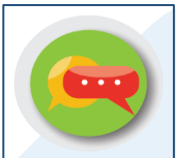
Referensi material/manual

Icon ini memiliki arti Anda harus melihat pada aturan atau kebijakan yang berlaku dan prosedur-prosedur atau materi pelatihan/ sumber informasi lain untuk dapat melengkapi latihan/ aktivitas ini.



Berpikir

Ambil waktu untuk Anda dapat berpikir/ menganalisa informasi dan catat gagasan-gagasan yang Anda miliki.



Komunikasi/ Diskusi

Berbicara/ berdiskusi lah dengan rekan anda untuk gagasan yang anda miliki.



Membaca

Pilihlah bacaan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan materi pelatihan



Video/Youtube

Pilihlah Video/Youtube yang dibutuhkan



Element Kompetensi 1

Deskripsi

Mengkomunikasikan tentang nilai-nilai perusahaan/tempat pelaksanaan pelatihan

1.1 Video/Youtube

- Pastikan Anda telah menyiapkan perangkat berupa laptop atau *mobile phone* yang terkoneksi ke internet.
- Tonton, amati, dan pelajari tayangan yang ada pada tautan berikut: https://www.youtube.com/watch?v=bzgwBO_xbwg.
- Diskusikan dengan teman Anda dan catat hal penting yang dapat dijadikan pelajaran

1.2 Membaca

- Pastikan Anda telah membaca dan mempelajari materi pada pengantar teori dalam buku ini terutama pada bagian E.1 mengenai komunikasi nilai-nilai di tempat kerja.
- Buatlah catatan mandiri mengenai point-point penting dari hasil membaca dan mempelajari.

1.3 Aktivitas

Skenario aktivitas:

Pada suatu waktu Anda sebagai praktisi di bidang pelatihan diminta oleh kolega Anda yang memiliki kepedulian terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui jalur pelatihan. Anda diminta untuk mendirikan dan mengelola sebuah lembaga pelatihan di bidang Komputer dan Menjahit.

Berdasarkan skenario di atas:

- Bagaimana cara mengidentifikasi nilai-nilai dan peraturan yang akan diterapkan pada lembaga yang Anda pimpin.
- Prosedur komunikasi apa saja yang mungkin dapat diterapkan untuk berkomunikasi dengan pihak lain.
- Gambarkan struktur organisasi yang sesuai dengan lembaga Anda.

Element Kompetensi 2

Deskripsi

Mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa atau kejadian

2.1 Video/Youtube

- Pastikan Anda telah menyiapkan perangkat berupa laptop atau mobile phone yang terkoneksi ke internet.
- Tonton, amati, dan pelajari tayangan yang ada pada tautan berikut: <https://www.youtube.com/watch?v=UOxrYub2ozc>.
- Diskusikan dengan teman Anda dan catat hal penting yang dapat dijadikan pelajaran.

2.2 Membaca

- Pastikan Anda telah membaca dan mempelajari materi pada pengantar teori dalam buku ini terutama pada bagian E.2 mengenai komunikasi informasi tugas, proses dan peristiwa.
- Buatlah catatan mandiri mengenai point-point penting dari hasil membaca dan mempelajari.

2.3 Aktivitas 1

Skenario aktivitas:

Pada tugas ini Anda berperan sebagai pimpinan suatu lembaga pelatihan pada bidang yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang Anda kuasai. Sehubungan dengan lembaga pelatihan yang Anda pimpin masih baru, maka beberapa pekerjaan teknis untuk mendukung berjalannya kegiatan pelatihan ada yang harus dikerjakan sendiri.

Berdasarkan skenario di atas:

- Tentukan jenis teknik komunikasi apa, jika untuk mempromosikan paket pelatihan menggunakan selebaran pamlet.
- Buatlah outline dari topik yang akan disajikan dalam pamlet.
- Buatlah contoh pamlet untuk mempromosikan paket pelatihan yang tersedia di lembaga Anda.

2.4 Aktivitas 2

Skenario aktivitas:

Pada kegiatan pembelajaran ini Anda berperan sebagai pengajar/instruktur di suatu lembaga pelatihan pada bidang yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang Anda kuasai. Sebagai salah satu persiapan mengajar untuk kegiatan praktikum perlu disiapkan lembar kerja (jobsheet) sebagai panduan peserta pelatihan melakukan praktikum secara bertahap dan sistematis.

Berdasarkan skenario di atas:

- Tetapkan satu materi praktik minimal 1 (satu) Kriteria Unjuk Kerja.
- Buatlah jobsheet dari materi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Element Kompetensi 3

Deskripsi

Melakukan partisipasi dalam diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat



3.1 Video/Youtube

- Pastikan Anda telah menyiapkan perangkat berupa laptop atau mobile phone yang terkoneksi ke internet.
- Tonton, amati, dan pelajari tayangan yang ada pada tautan berikut: <https://www.youtube.com/watch?v=cJkCXv8pCdo>.
- Diskusikan dengan teman Anda dan catat hal penting yang dapat dijadikan pelajaran.



3.2 Membaca

- Pastikan Anda telah membaca dan mempelajari materi pada pengantar teori dalam buku ini terutama pada bagian E.3 mengenai komunikasi dalam diskusi kelompok.
- Buatlah catatan mandiri mengenai point-point penting dari hasil membaca dan mempelajari.



3.3 Komunikasi/Diskusi Instruksi:

- Buatlah beberapa kelompok dalam kelas pelatihan yang sedang berjalan dengan jumlah anggota per kelompok disesuaikan dengan kondisi dan sumber daya yang tersedia.
- Diskusikan dalam kelompok untuk tema: "Kiat Sukses Membangun SDM yang Unggul dan Kompeten".
- Lakukan presentasi untuk setiap kelompok.

Element Kompetensi 4

✕ Deskripsi

Menyampaikan pandangan kelompok terhadap orang lain



4.1 Membaca

- a. Pastikan Anda telah membaca dan mempelajari materi pada pengantar teori dalam buku ini terutama pada bagian E.4 mengenai komunikasi dalam merespon pendapat pihak lain.
- b. Buatlah catatan mandiri mengenai point-point penting dari hasil membaca dan mempelajari.



4.2 Aktivitas

Instruksi:

- a. Buatlah beberapa kelompok dalam kelas pelatihan yang sedang berjalan dengan jumlah anggota per kelompok disesuaikan dengan kondisi dan sumber daya yang tersedia.
- b. Diskusikan dalam kelompok untuk tema: "Tips Menyampaikan Pandangan Kelompok terhadap Orang Lain".
- c. Lakukan presentasi untuk setiap kelompok.



Element Kompetensi 5

Deskripsi

Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan

5.1 Video/Youtube

- Pastikan Anda telah menyiapkan perangkat berupa laptop atau mobile phone yang terkoneksi ke internet.
- Tonton, amati, dan pelajari tayangan yang ada pada tautan berikut:
<https://www.youtube.com/watch?v=mY-rT7FPOsY>.
- Diskusikan dengan teman Anda dan catat hal penting yang dapat dijadikan pelajaran.

5.2 Membaca

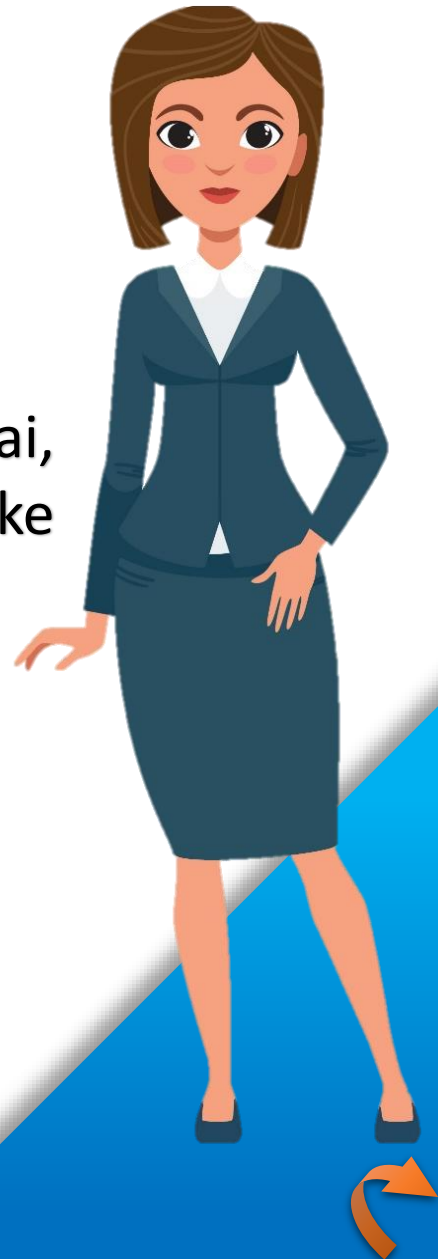
- Pastikan Anda telah membaca dan mempelajari materi pada pengantar teori dalam buku ini terutama pada bagian E.5 mengenai komunikasi dalam menanggapi keluhan pelanggan.
- Buatlah catatan mandiri mengenai point-point penting dari hasil membaca dan mempelajari.

5.3 Referensi material/manual

Instruksi:

- Pastikan Anda memiliki sumber daya digital untuk melakukan pencarian informasi melalui internet.
- Carilah minimal 2 referensi artikel atau tulisan yang menjelaskan mengenai "Cara Menangani Keluhan Pelanggan secara Efektif".
- Buatlah resume dalam bentuk tuliskan dari hasil pencarian disertai dengan referensi link URL-nya

Materi 3 telah selesai,
silahkan lanjut ke
halaman berikutnya.



Referensi

1. Redi Panuju, Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi, Prenadamedia Group, Jakarta, 2018.
2. Rayudaswati Budi, Pengantar Ilmu Komunikasi, Kretakupa Print, Makassar, 2010.
3. Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009.
4. Fory Armin Naway, Komunikasi & Organisasi Pendidikan, Gorontalo, 2017
5. Paul Harmon, Bussiness Process Change, Morgan Kaufmann Publihers, 2007.
6. ISO 14001: 2015, Sistem Manajemen Lingkungan.
7. ISO 9001: 2015, Quality Management System- Requirement.
8. Browsing Internet, Arti Kata Platform, 14 April 2021 pukul 15.30 WIB, <https://kbbi.co.id/arti-kata/platform>.
9. Browsing Internet, Platform Komputasi, 15 April 2021 pukul 20.35 WIB, https://id.wikipedia.org/wiki/Platform_komputasi.
10. Browsing Internet, Komunikasi Efektif, 23 April 2021 pukul 22.15 WIB, https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_efektif.
11. Browsing Internet, Pengertian Data, 28 April 2021 pukul 11.14 WIB, <https://www.advernesia.com/blog/data-science/pengertian-data-informasi-dan-pengetahuan>.
12. Browsing Internet, Jenis-jenis Struktur Organisasi, 28 April 2021 pukul 14.09 WIB, <https://trierconsulting.com/jenis-struktur-organisasi-beserta-fungsinya>.
13. Browsing Internet, Teknik Komunikasi, 3 Mei 2021 pukul 15.09, <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2020/09/4-teknik-komunikasi.html>.

Kamus Istilah

1. Nilai : Sebuah gagasan terkait dengan apa yang dianggap baik, berfungsi, bermanfaat, indah, layak, dan juga menjadi keinginan serta kehendak seluruh dari lapisan masyarakat dalam kehidupan
2. Peraturan : Patokan yang dibuat untuk membatasi tingkah laku seseorang dalam suatu lingkup/organisasi tertentu yang jika melanggar akan mendapat sangsi/hukuman
3. Jobsheet : Salah satu jenis bahan ajar berbentuk cetak berupa lembaran-lembaran yang berisi tugas yang harus dikerjakan peserta didik dan petunjuk atau langkah-langkah mengerjakan tugas tersebut untuk mencapai suatu tujuan pembelajaran

Umpan Balik

Demikian modul **melakukan komunikasi di tempat kerja** ini disusun sebagai bahan pembelajaran dan informasi bagi peserta pendidikan dan pelatihan Instruktur Pelatihan Kerja dan atau pemerhati khususnya di bidang ketenagakerjaan.

Semoga Bahan ajar ini dapat menjadi salah satu bahan/materi pokok penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi peserta pelatihan. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan dapat benar-benar memahami dan menguasai materi sehingga dapat membantu dalam pelaksanaan tugas di lapangan secara professional serta dapat menguasai tugas dan fungsi jabatan fungsional instruktur di bidang pelatihan secara menyeluruh.

Demikian, Semoga modul **melakukan komunikasi di tempat kerja** ini bermanfaat



Materi modul 3 telah selesai, silahkan mengklik menu keluar pada kotak di sudut atas.

