



PPPTK BOE
M A L A N G

MODUL
PENGEMBANGAN KEPROFESIAN BERKELANJUTAN
BERBASIS KOMPETENSI

Teknik Elektronika Industri

Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
IMG.IN01.001.01



KATA PENGANTAR

Modul Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Berbasis Kompetensi merupakan salah satu media pembelajaran yang dapat digunakan sebagai media transformasi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja kepada peserta pelatihan untuk mencapai kompetensi tertentu berdasarkan program pelatihan yang mengacu kepada Standar Kompetensi.

Modul pelatihan ini berorientasi kepada pelatihan berbasis kompetensi (*Competence Based Training*) yang diformulasikan menjadi 3 (tiga) buku, yaitu Buku Informasi, Buku Kerja dan Buku Penilaian sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam penggunaannya. Modul ini digunakan sebagai referensi dalam media pembelajaran bagi peserta pelatihan dan instruktur agar pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk memenuhi kebutuhan pelatihan berbasis kompetensi tersebut, maka disusunlah modul pelatihan berbasis kompetensi dengan judul **"Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja."**

Kami menyadari bahwa modul yang kami susun ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan agar tujuan dari penyusunan modul ini menjadi lebih efektif.

Demikian kami sampaikan, semoga Tuhan YME memberikan tuntunan kepada kita dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dalam menunjang proses pelaksanaan pembelajaran dilingkungan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.

Malang, Februari 2018
Kepala PPPPTK BOE Malang,

Dr. Sumarno
NIP 195909131985031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
ACUAN STANDAR KOMPETENSI KERJA DAN SILABUS DIKLAT	4
A. Acuan Standar Kompetensi Kerja.....	4
B. Kemampuan yang Harus Dimiliki Sebelumnya	8
C. Silabus Diklat Berbasis Kompetensi.....	9
LAMPIRAN	15
1. BUKU INFORMASI	
2. BUKU KERJA	
3. BUKU PENILAIAN	

ACUAN STANDAR KOMPETENSI KERJA DAN SILABUS DIKLAT

A. Acuan Standar Kompetensi Kerja

Materi modul pelatihan ini mengacu pada unit kompetensi terkait yang disalin dari Standar Kompetensi Kerja dari Sub golongan Teknik Elektronika Industri dengan uraian sebagai berikut:

Kode Unit : **IMG.IN01.001.01**

Judul Unit : **Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja**

Deskripsi Unit : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku kerja yang dibutuhkan untuk melakukan komunikasi di tempat kerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkomunikasikan informasi	1.1 Teknik berkomunikasi dan peralatan komunikasi yang akan digunakan dipilih sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan sarana komunikasi.
	1.2 Informasi tentang tugas, proses, peristiwa, atau keahlian-keahlian dikomunikasikan dengan jelas kepada pihak terkait.
	1.3 Respon dari pihak lain didengar dan diperhatikan secara cermat dan tidak melakukan interupsi (memotong) pembicara yang sedang berbicara.
	1.4 Pertanyaan-pertanyaan digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan.
	1.5 Sumber-sumber informasi yang benar diidentifikasi dipilih dan diurutkan dengan tepat.
	1.6 Komunikasi dalam situasi akrab maupun tidak akrab untuk individu dan kelompok dalam membangun kebersamaan didemonstrasikan.
2. Melakukan diskusi kelompok untuk	2.1 Tanggapan-tanggapan dicari dan diberikan untuk orang-orang dalam kelompok.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
mencapai hasil kerja yang tepat	2.2 Kontribusi yang membangun berkenaan dengan proses terkait dilakukan/ dibuat.
	2.3 Maksud dan tujuan dikomunikasikan.
3. Mewakili pandangan kelompok terhadap pihak lain	3.1 Pandangan kelompok terhadap pihak lain disampaikan dan digambarkan dengan akurat.
	3.2 Pendapat pihak lain dimengerti dan digambarkan dengan akurat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks Variabel:

Unit ini berlaku untuk melakukan komunikasi di lokasi kerja, mengidentifikasi dan merespon dalam maupun di luar ruangan yang berkaitan dengan komunikasi di tempat kerja dalam memberikan jasa pelayanan terhadap peserta didik dalam lingkup:

- 1.1 Komunikasi verbal, non verbal.
- 1.2 Penggunaan media komunikasi.
- 1.3 Interaksi komunikasi di dalam kendaraan maupun di luar kendaraan.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Peralatan komunikasi
- 2.1.2 Alat bantu komunikasi lainnya

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Media komunikasi
- 2.2.2 Lampu isyarat
- 2.2.3 Lembar rekaman kerja

3. Tugas melakukan komunikasi di tempat kerja meliputi :

- 3.1. Mengkomunikasikan informasi
- 3.2. Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai-hasil kerja yang tepat
- 3.3. Mewakili pandangan kelompok terhadap pihak lain

4. Peraturan untuk melaksanakan unit ini meliputi :

4.1 Norma

4.1.1 Norma Budaya Perusahaan

4.1.2 Norma Etika Berkomunikasi

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operating Procedure (SOP) penanganan konflik

4.2.2 Standar Prosedur Perintah Kerja Perusahaan

4.2.3 Standar Pedoman Pelayanan kepada Pelanggan

4.2.4 Instruksi Perusahaan.

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks Penilaian:

Kompetensi yang tercakup dalam unit kompetensi ini harus diujikan secara konsisten pada seluruh elemen. Pengujian dilaksanakan pada situasi pekerjaan yang sebenarnya ditempat kerja atau secara simulasi pada kondisi seperti tempat kerja normal dengan menggunakan kombinasi metoda uji untuk mengungkap pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku kerja sesuai standar secara: Lisan, Tertulis, Praktek, Observasi, dan Portfolio atau metoda lain yang relevan

- a. Penilaian dapat dilakukan di tempat kerja dan atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- b. Penilaian ketrampilan dapat dilakukan setelah periode pelatihan yang diawasi dan pengalaman melakukan sendiri pada jenis pekerjaan yang sama. Jika kondisi tempat kerja tidak memungkinkan, penilaian dapat dilakukan melalui simulasi.
- c. Hasil yang telah ditentukan harus dapat tercapai tanpa pengawasan langsung.
- d. Kompetensi harus dinilai sesuai konteks kualifikasi yang sedang diperhatikan.

2. Persyaratan Kompetensi: (Tidak ada)

3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

3.1. Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur kerja
- 3.1.2 Instruksi sederhana untuk tugas-tugas rutin
- 3.1.3 Menginterpretasikan informasi yang diperoleh melalui korespondensi
- 3.1.4 Berkomunikasi untuk meminta saran, menerima umpan balik dan bekerja dengan kelompok
- 3.1.5 Menjalin hubungan dengan orang dengan perbedaan latar belakang, sosial budaya dan etnik

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan membaca dan mengerti kebijakan perusahaan dan Standar Operating Procedure (SOP)
- 3.2.2 Kemampuan berkomunikasi secara verbal
- 3.2.3 Menulis instruksi sederhana untuk tugas-tugas rutin
- 3.2.4 Menginterpretasikan informasi yang diperoleh melalui korespondensi
- 3.2.5 Menggunakan formulir laporan yang tepat dan benar
- 3.2.6 Kemampuan menjalin hubungan dengan orang dengan perbedaan latar belakang, sosial budaya dan etnik
- 3.2.7 Keterampilan berkomunikasi untuk meminta saran, menerima umpan balik dan bekerja dengan kelompok

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti
- 4.2 Disiplin
- 4.3 Cepat tanggap
- 4.4 Dapat dipercaya
- 4.5 Akurat

5. Aspek Kritis

- 5.1 Informasi yang benar terkait dengan tugasnya diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya
- 5.2 Jalur komunikasi dari atasan, rekan kerja lain, dan konsumen dikendalikan dengan baik
- 5.3 Hubungan antar personil ditempat kerja dilaksanakan dengan Standar Operating Procedure (SOP)

B. Kemampuan yang Harus Dimiliki Sebelumnya

Ada pun kemampuan yang harus dimiliki sebelumnya sebagai berikut:

- TIDAK ADA

C. SilabusDiklat

Judul Unit Kompetensi : **Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja**

Kode Unit Kompetensi : **IMG.IN01.001.01**

Deskripsi Unit Kompetensi : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku kerja yang dibutuhkan untuk melakukan komunikasi di tempat kerja.

PerkiraanWaktuPelatihan : JP @ 45 Menit

Tabel Silabus Unit Kompetensi :

ElemenKompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
1. Mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa atau keahlian-keahlian	1.1 Teknik berkomunikasi dan peralatan komunikasi yang akan digunakan dipilih sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan sarana komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> Dapat mengakses Informasi dari sumber yang terpercaya untuk memastikan ketrampilan komunikasi yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi Dapat membantu rekan-rekan kerja jika diperlukan untuk menjalin pengertian yang sama di tempat kerja shg terjadi komunikasi 	Cara mengakses Informasi dari sumber yang terpercaya untuk memastikan ketrampilan komunikasi yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi	Mengakses Informasi dari sumber yang terpercaya untuk memastikan ketrampilan komunikasi yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Teliti 		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
		<p>yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harus dilakukan dengan cermat dan teliti 					
	1.2. Informasi tentang tugas, proses, peristiwa, atau keahlian-keahlian dikomunikasikan dengan jelas kepada pihak terkait.	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengkomunikasikan informasi (tugas, proses, peristiwa, atau keahlian-keahlian) kepada pihak terkait • Harus dilakukan secara jelas 	Cara mengkomunikasikan informasi	Mengkomunikasikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jelas 		
	1.3. Respon dari pihak lain didengar dan diperhatikan secara cermat dan tidak melakukan interupsi (memotong) pembicara yang sedang berbicara.	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu mendengarkan respon pihak lain dari lawan bicara secara efektif • Mampu merespon pihak lain dengan berkomunikasi secara efektif. • Dilakukan dengan cermat dan teliti. 	Cara mendengarkan respon yang efektif	Mendengar respon yang efektif	<ul style="list-style-type: none"> • Cermat • Telti 		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
	1.4. Pertanyaan-pertanyaan digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan.	<ul style="list-style-type: none"> Mampu membuat pertanyaan-pertanyaan yang efektif untuk memperoleh informasi tambahan Dilakukan secara cermat dan teliti 	Cara bertanya yang efektif	Bertanya yang efektif	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Teliti 		
	1.5. Sumber-sumber informasi yang benar diidentifikasi dipilih dan diurutkan dengan tepat.	<ul style="list-style-type: none"> Mampu mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang terpercaya dan diurutkan dengan tepat. Mampu memilih sumber-sumber informasi yang terpercaya dan diurutkan dengan tepat 	Cara mengidentifikasi dan memilih sumber-sumber informasi yang terpercaya dan diurutkan dengan tepat.	Mengidentifikasi dan memilih sumber-sumber informasi yang terpercaya dan diurutkan dengan tepat.	<ul style="list-style-type: none"> Tepat Teliti 		
	1.6. Komunikasi dalam situasi akrab maupun tidak akrab untuk individu dan kelompok dalam membangun	<ul style="list-style-type: none"> Mampu mendemostrasikan komunikasi dalam situasi yang akrab maupun tidak akrab secara kelompok 	Cara mendemostrasikan komunikasi dalam situasi yang akrab maupun tidak akrab secara kelompok dan	Mendemostrasikan komunikasi dalam situasi yang akrab maupun tidak akrab secara kelompok dan individu untuk	<ul style="list-style-type: none"> Efektif Sikap yang sopan 		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
	kebersamaan didemonstrasikan	untuk membangun kebersamaan <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mendemonstrasikan komunikasi dalam situasi yang akrab maupun tidak akrab secara individu untuk membangun kebersamaan • Dilakukan secara efektif dan sopan 	individu untuk membangun kebersamaan.	membangun kebersamaan.			
2. Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil-hasil kerja yang tepat.	2.1. Tanggapan-tanggapan dicari dan diberikan untuk orang-orang dalam kelompok.	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat menjelaskan cara menyimpan data-data sesuai prosedur • Mampu menjelaskan cara memelihara data- data sesuai prosedur • Dapat mencari tanggapan untuk orang-orang secara kelompok • Dapat memberikan tanggapan untuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Cara menyimpan dan memelihara data sesuai prosedur • Cara mencari dan memberi tanggapan untuk orang-orang secara kelompok 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyimpan dan memelihara data • Mencari dan memberi tanggapan untuk orang-orang secara kelompok 	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat • Teliti 		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
		orang-orang secara kelompok • Dilakukan dengan tepat dan teliti					
	2.2. Kontribusi yang membangun berkenaan dengan proses terkait dilakukan/ dibuat.	• Dapat membuat bantuan untuk rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, untuk menjalin pengertian yang sama • Dilakukan dengan cermat dan teliti	Cara membuat bantuan untuk rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, untuk menjalin pengertian yang sama	Membantu rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, untuk menjalin pengertian yang sama	• Cermat • Teliti		
	2.3. Maksud dan tujuan dikomunikasikan.	• Dapat mengkomunikasikan maksud dan tujuan • Dilakukan dengan tepat dan sikap yang santun	Cara mengkomunikasikan maksud dan tujuan	Mengkomunikasikan maksud dan tujuan	• Tepat • Sikap sopan		
3. Mewakili pandangan kelompok terhadap pihak lain	3.1 Pandangan kelompok terhadap pihak lain disampaikan dan digambarkan dengan akurat.	• Dapat menggambarkan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain • Dapat menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain	Cara menggambarkan dan menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain	Menggambarkan dan menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain	Akurat.		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
		kelompok terhadap pihak lain • Dilakukan secara akurat					
	3.2 Pendapat pihak lain dimengerti dan digambarkan dengan akurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat menggambarkan pendapat pihak lain. • Dapat mengerti pendapat pihak lain • Dilakukan secara akurat 	Cara menggambarkan dan mengerti pendapat pihak lain	Menggambarkan dan mengerti pendapat pihak lain	Akurat.		

LAMPIRAN

1. BUKU INFORMASI
2. BUKU KERJA
3. BUKU PENILAIAN

**PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA**

Jl. Teluk Mandar, Arjosari Tromol Pos 5 Malang 65102

Telp. (0341) 491239, 495849 Fax. (0341) 491342

e-mail : pppptk.boe@kemdikbud.go.id

website : www.vedcmalang.com



PPPTK BOE
M A L A N G

BUKU INFORMASI

Teknik Elektronika Industri

Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
IMG.IN01.001.01



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I. PENDAHULUAN	6
A. Tujuan Umum	6
B. Tujuan Khusus	6
BAB II. MENKOMUNIKASIKAN INFORMASI DI TEMPAT KERJA	7
A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi	7
B. Keterampilan yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi	30
C. Sikap yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi	30
BAB III. MELAKUKAN DISKUSI KELOMPOK UNTUK MENCAPAI HASIL KERJA YANG TEPAT ...	31
A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Melakukan Diskusi Kelompok	31
B. Keterampilan yang diperlukan dalam Melakukan Diskusi Kelompok	39
C. Sikap Kerja yang diperlukan dalam Melakukan Diskusi Kelompok	39
BAB IV. MEWAKILI PANDANGAN KELOMPOK UNTUK BERKOMUNIKASI THDP PIHAK LAIN ...	41
A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Mewakili Pandangan Kelompok.....	41
B. Keterampilan yang diperlukan dalam Mewakili Pandangan Kelompok	80
C. Sikap Kerja yang diperlukan dalam Mewakili Pandangan Kelompok	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
A. Dasar Perundang-Undangan	81
B. Buku Referensi	81
DAFTAR PERALATAN/MESIN DAN BAHAN	83
A. Daftar Peralatan/Mesin.....	83
B. Daftar Bahan.....	83
DAFTAR PENYUSUN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Contoh Cara Berkomunikasi	7
Gambar 2.2. Bentuk interaksi Pesan dan Tanggapan Umpan balik	9
Gambar 2.3. Cara Berkomunikasi model Kelompok	11
Gambar 2.4. Bagan Sebuah Proses Komunikasi.....	12
Gambar 2.5. Proses Pengkodean Pesan dengan adanya Noise dalam Berkomunikasi.....	13
Gambar 2.6. Ilustrasi Komunikasi melalui Penyampaian informasi	15
Gambar 2.7. Jendela Johari 4-kwadran	17
Gambar 2.8. Model Proses Komunikasi.....	24
Gambar 2.9. Ilustrasi Komunikasi melalui Penyampaian informasi	15
Gambar 3.1. Diagram Prosedur Penyimpanan Data Secara Internal	31
Gambar 3.2. Diagram Prosedur Penyimpanan Data Secara Eksternal	32
Gambar 4.1. Ilustrasi Proses Mendengar dan Merespon Pesan.....	41
Gambar 4.2. Model HURIER.....	42
Gambar 4.3. Salah satu Bahasa tubuh dari ekspresi wajah	47
Gambar 4.4. Ekspresi Gerakan tangan (Gesture)	48
Gambar 4.5. Beberapa Ekspresi anggota Badan Komunikator	50
Gambar 4.6. Salah satu Gaya Bahasa dan Ekspresi Bahasa Tubuh Komunikator.....	54
Gambar 4.7. Contoh Strategi Meningkatkan Komunikasi	57
Gambar 4.8. Hubungan antara Kepaduan Kelompok dan Kesepakatan dengan Tujuan Organisasi.....	77

DAFTAR TABEL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Tujuan Umum

Setelah mempelajari modul ini peserta diharapkan mampu Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk dapat berkomunikasi secara efektif di tempat kerja, dalam hal ini dilakukan di industri-industri yang menggunakan peralatan elektronik, baik yang ada dalam industry manufaktur maupun di bidang energi dan pertambangan.

B. Tujuan Khusus

Adapun tujuan mempelajari unit kompetensi dengan melakukan komunikasi di tempat kerja ini guna memfasilitasi peserta sehingga pada akhir diklat diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Mengkomunikasikan informasi secara efektif di tempat kerja yang meliputi mengakses dari sumber yang dipercaya, mengidentifikasi tujuan dan sasaran tempat kerja;
2. Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendokumen, menyimpan, dan memelihara data-data di tempat kerja sesuai prosedur;
3. Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain di tempat kerja dengan membuat bantuan, dan memenuhi permintaan dari dan untuk rekan-rekan kerja secara sukarela dan senang hati.

BAB II

MENGGOMUNIKASIKAN INFORMASI DI TEMPAT KERJA

A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi

1. Cara Komunikasi Efektif di tempat Kerja

Tidak dapat dipungkiri, ilmu komunikasi menjadi aspek yang paling dipertimbangkan di tempat kerja. Tanpa adanya komunikasi, mustahil jika pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Lalu apa sebenarnya pengertian dari ilmu komunikasi? Ilmu komunikasi adalah sebuah ilmu yang mempelajari tentang cara menyampaikan sebuah informasi baik ide atau gagasan dari satu orang kepada orang lain yang dilakukan menggunakan media, entah itu media tulisan, lisan, atau media yang lainnya.

a. Pengertian dari Komunikasi

Kata komunikasi berasal dari bahasa Inggris "communication", secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin communicates. Istilah ini bersumber dari kata communis yang memiliki makna 'berbagi' atau 'menjadi milik bersama' yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.



Gambar 2.1 Contoh Cara Berkomunikasi

Ruben dan Steward (2005) mendefinisikan tentang komunikasi manusia adalah: *Human communication is the process through which individuals –in*

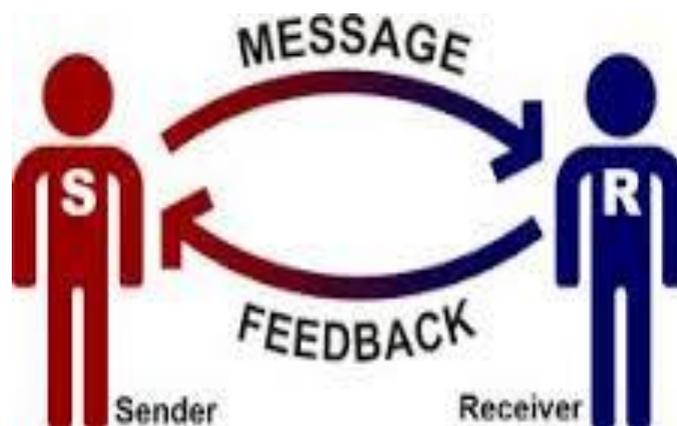
relationships, group, organizations and societies—respond to and create messages to adapt to the environment and one another. Dapat diartikan bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Ada beberapa ahli berpendapat tentang komunikasi;

- Evertt M. Rogers (1976) menyatakan bahwa komunikasi sebagai proses yang didalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya. Pendapat senada dikemukakan oleh Theodore Herbert yang mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses yang didalamnya menunjukkan arti pengetahuan yang dipindahkan dari seseorang kepada orang lain biasanya dengan maksud mencapai beberapa tujuan khusus
- Wilbur Schramm dalam Suranto (2005) mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima dengan bantuan pesan. Pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim, dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima.
- Mulyana (2000: 61-69) mengungkapkan pengertian komunikasi dalam pandangan:

Komunikasi sebagai *tindakan satu arah* adalah komunikasi sebagai suatu proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan, misalnya tenaga pendidik kepada peserta didik baik langsung melalui suatu tatap muka ataupun tidak langsung melalui suatu media. Komunikasi yang terjadi berorientasi pada pesan adalah *a message-centered philosophy of communication*. Sedangkan keberhasilan komunikasi seperti ini terletak pada penguasaan fakta atau informasi dan pengaturan mengenai cara-cara penyampaian fakta atau informasi tersebut.

Komunikasi sebagai *interaksi* merupakan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi secara bergantian baik verbal ataupun non-verbal. misalnya seseorang menyampaikan informasi kepada pihak penerima yang kemudian memberikan respon atas informasi yang diterimanya itu untuk kemudian pihak pertama

bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang atau pihak kedua, dan seterusnya. Komunikasi demikian berorientasi pada pembicara: a *speaker-centered philosophy of communication* dan mengabaikan kemungkinan seseorang bisa mengirim dan atau menerima informasi pada saat yang sama. Di sini unsur umpan balik (*feed-back*) menjadi cukup penting. Bagaimana pihak pengirim dan penerima suatu informasi bisa silih berganti peran karena persoalan umpan balik.



Gambar 2.2 Bentuk interaksi Pesan dan Tanggapan Umpan balik

Komunikasi sebagai transaksi merupakan suatu proses yang bersifat personal karena makna atau arti yang diperoleh pada dasarnya bersifat pribadi. Penafsiran atas suatu informasi melalui proses penyandian (*encoding process*) dan melalui penyandian kembali (*decoding process*) dalam peristiwa komunikasi baik atas perilaku verbal ataupun atas perilaku non-verbal bisa amat bervariasi. Sebagai contoh dalam komunikasi akan melibatkan penafsiran yang bervariasi dan pembentukan makna yang lebih kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kesengajaan atau respons yang teramati melainkan pula mencakup spontanitas, bersifat simultan dan kontekstual. Komunikasi ini berorientasi pada arti baru yang terbentuk: a *meaning-centered philosophy of communication*. Berdasarkan beberapa definisi para ahli diatas dapat disaring bahwa:

- Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses penyampaian informasi. Dilihat dari sudut pandang ini keberhasilan komunikasi tergantung kepada desain pesan atau informasi dan cara penyampaiannya. Menurut konsep ini

pengirim dan penerima pesan tidak menjadi komponen utama yang menentukan keberhasilan sebuah komunikasi.

- Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan dari seseorang kepada orang lain. Pengirim pesan atau dengan istilah lain komunikator memiliki peran yang paling menentukan dalam keberhasilan komunikasi, sedangkan komunikan atau penerima pesan hanya sebagai objek yang pasif.
- Komunikasi diartikan sebagai proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan. Pemahaman ini menempatkan tiga komponen yaitu pengirim, pesan, dan penerima pesan pada posisi yang seimbang. Proses ini menuntut adanya proses *encoding* oleh pengirim dan *decoding* oleh penerima, sehingga informasi memiliki makna.

b. Tujuan Komunikasi

- Untuk mempelajari dunia luar seperti berbagai objek, peristiwa dan orang lain. Informasi tentang dunia luar diperoleh melalui mass-media, dan pada akhirnya data yang diperoleh didiskusikan, dipelajari, diinternalisasi melalui komunikasi dalam pembelajaran. Nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan sikap nampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh pertemuan interpersonal daripada dipengaruhi media atau bahkan sekolah.
- Untuk memelihara hubungan dan mengembangkan kedekatan atau keakraban. Melalui komunikasi kita berkeinginan untuk menjalin rasa cinta dan kasih sayang. Di samping cara demikian dapat juga mengurangi rasa kesepian atau rasa depresi, komunikasi bertujuan membagi dan meningkatkan rasa bahagia yang akhirnya mengembangkan perasaan positif tentang diri kita sendiri. Kita diajari tidak boleh iri, dengki, dendam, saling fitnah dan saling bunuh; kita semua akan mati dan tentu saja orang lain yang akan menguburkan kita.
- Melalui komunikasi seorang pendidik mencoba mencapai tujuan pembelajaran dengan cara berinteraksi dengan peserta didik; membagi informasi atau gagasan, melakukan tukar pengalaman, mendorong dan saling membentuk sikap-sikap dan kebiasaan-kebiasaan baru yang efektif

berdasarkan persepsi yang diperoleh selama pembelajaran.

c. Jenis-jenis Komunikasi

Dilihat dari jenisnya komunikasi dapat dibedakan menjadi ; komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, dan komunikasi masa.

- Komunikasi intrapersonal merupakan Komunikasi didalam diri individu yang berfungsi agar adanya kreativitas imajinasi, suatu pemahaman untuk bisa mengendalikan diri, dan adanya kedewasaan untuk bisa mengambil keputusan sesuai dengan kapasitasnya
- Komunikasi interpersonal merupakan Komunikasi yang terjadi antara dua orang dengan ciri adanya kontak secara langsung dan adanya percakapan
- Komunikasi kelompok adalah Komunikasi yang terjadi karena interaksi tatap muka dengan tujuan untuk saling berbagi informasi atau menyelesaikan suatu permasalahan.



Gambar 2.3 Cara Berkomunikasi model Kelompok

Sehingga setiap anggota dapat saling mengetahui karakteristik pribadi anggotanya

- Komunikasi masa merupakan Komunikasi yang ditujukan untuk menyampaikan pesan kepada orang banyak dengan harapan orang lain akan mengikuti pesan yang disampaikan.

d. Bentuk Komunikasi berdasarkan ada dan tidaknya media

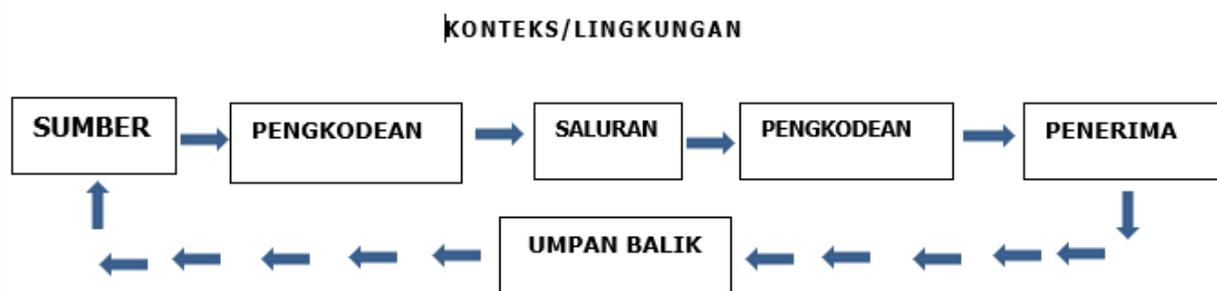
Menurut bentuknya komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi

langsung dan komunikasi tidak langsung;

- Komunikasi langsung adalah komunikasi yang dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) dan dapat juga dilakukan melalui telepon. Dengan kata lain komunikasi langsung merupakan salah satu cara berinteraksi antara seseorang dengan orang lain secara langsung
- Komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang dilakukan biasanya melalui perantara, pengirim pesan akan menyampaikan pesannya melalui surat atau fax.

e. Model Proses Komunikasi

Secara sederhana komunikasi dapat dipahami sebagai suatu proses atau aliran mengenai suatu pesan atau informasi bergerak dari suatu sumber (komunikator) hingga penerima (komunikan) dan berlangsung dinamis. Penyimpangan yang terjadi dalam komunikasi pada dasarnya merupakan hambatan. Bagan berikut menggambarkan terjadinya sebuah proses komunikasi :

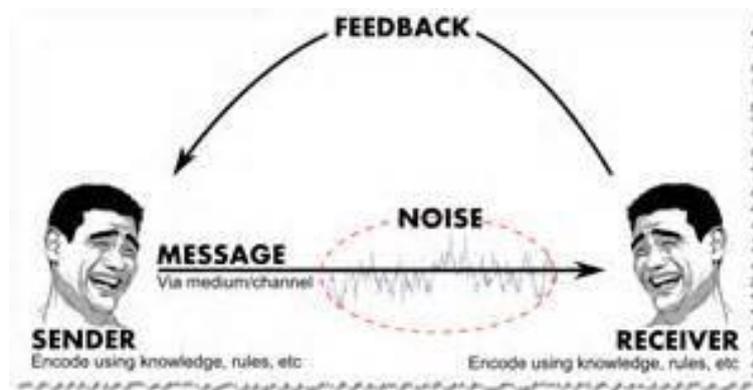


Gambar 2.4 Bagan Sebuah Proses Komunikasi

Tujuan sebuah proses komunikasi adalah menyampaikan suatu pesan atau informasi dari komunikator kepada penerima setepat mungkin; apapun bentuk dan cara penyampaiannya. Fakta dilapangan yang sering terjadi bahwa sebuah pesan atau informasi itu berubah arti (distorsi) sampai penerima. Sedangkan distorsi disebabkan karena akibat gangguan (noise) dalam proses komunikasi. Dalam komunikasi distorsi tidak boleh terlalu banyak dan sering terjadi karena akan menjadikan komunikasi tidak efektif.

Untuk meminimalisasi distorsi yang terjadi dalam sebuah proses komunikasi perlu mencermati 8 komponen yaitu:

- 1) Konteks (lingkungan) merupakan sesuatu yang kompleks antara dimensi fisik, sosial -psikologis dan dimensi temporal saling mempengaruhi satu sama lain. Kita mesti memahami bahwa kenyamanan ruangan, peranan seseorang dan tafsir budaya serta hitungan waktu, merupakan contoh dari sekian banyak unsur lingkungan komunikasi.
- 2) Komponen sumber-penerima menunjukkan bahwa keterlibatan pendidik dan peserta didik dalam berkomunikasi sama yaitu mereka sebagai penyampai pesan dan juga penerima. Sebagai sumber dalam berkomunikasi menunjukkan bahwa Anda mengirim pesan. Pengirim pesan berarti berbicara, menulis, memberikan isyarat tubuh atau tersenyum. Selain sebagai pengirim pesan, juga menerima pesan. Pada saat Anda berbicara dengan orang lain, Anda berusaha untuk memperoleh tanggapan: dukungan, pengertian, simpati, dan sebagainya; dan pada saat Anda menyerap isyarat-isyarat non-verbal, Anda menjalankan fungsi penerima dalam berkomunikasi.
- 3) Encoding dan decoding; seseorang yang akan mengawali proses komunikasi pasawat akan mengemas sebuah pesan yang dituangkan kedalam gelombang suara atau kedalam selemba kertas. Kode-kode yang dihasilkan ini terjadi melalui proses pengkodean (*encoding*).



Gambar 2.5 Proses Pengkodean Pesan dengan adanya Noise dalam Berkomunikasi

Bagaimana suatu pesan terkodifikasi, amat tergantung pada keterampilan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya yang mempengaruhi. Artinya keyakinan dan nilai-nilai yang dianut memiliki peranan dalam menentukan tingkat efektivitas sumber komunikasi. Proses kodifikasi (pengkodean) dipihak

sumber komunikasi hingga pesan itu terkodekan, pada dasarnya mengandung unsur penafsiran subjektif atas simbol-simbol yang terdiri dari perspektif sosial budaya yang bisa menimbulkan *distorsi* bahkan makna yang berlainan. Sebelum suatu pesan itu disampaikan atau diterimakan dalam berkomunikasi kita berusaha menghasilkan pesan simbol-simbol yang akan diterjemahkan lebih dahulu kedalam ragam kode atau simbol tertentu oleh sipenerima melalui mendengarkan atau membaca.

- 4) Kompetensi Komunikasi; mengacu pada kemampuan Anda berkomunikasi secara efektif. Kompetensi ini mencakup pengetahuan tentang peran lingkungan dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi. Suatu topik pembicaraan dapat dipahami karena hal itu layak dikomunikasikan pada orang tertentu dalam lingkungan tertentu akan tetapi bisa tidak layak untuk orang dan lingkungan yang lain. Kompetensi komunikasi juga mencakup kemampuan tentang tatacara perilaku non-verbal seperti kedekatan, sentuhan fisik, dan suara keras.
- 5) Pesan dan Saluran: pesan sebenarnya merupakan produk fisik dari proses kodefikasi. Jika seseorang itu berbicara maka pembicaraan itu adalah pesan. Jika seseorang itu menulis maka tulisan itu adalah pesan. Bila kita melakukan suatu gerakan maka gerakan itu adalah pesan. Pesan itu dipengaruhi oleh kode atau kelompok simbol yang digunakan untuk mentransfer makna atau isi dari pesan itu sendiri dan dipengaruhi oleh keputusan memilih dan menata kode dan isi tersebut. Menurut Sendjaja (1994) mengutip pendapat Reardon bahwa kendala utama dalam berkomunikasi seringkali lambang atau simbol yang sama mempunyai makna yang berbeda. Kurangnya kecermatan dalam memilih kode atau mentransfer makna dan menata kode serta isi pesan dapat memunculkan sumber distorsi komunikasi. Saluran merupakan medium; lewat mana suatu pesan itu berjalan. Saluran dipilih oleh sumber komunikasi. Sedangkan sumber komunikasi dapat dibedakan berdasarkan jaringan otoritas dan pelaksanaan yang disebut formal dan saluran informal biasanya digunakan untuk meneruskan pesan-pesan pribadi atau pesan-pesan sosial yang menyertai pesan-pesan yang disampaikan secara formal.



Gambar 2.6 Ilustrasi Komunikasi melalui Penyampaian informasi

- 6) Umpan balik secara efektif adalah suatu cara yang dapat dipertimbangkan untuk menghindari dan mengoreksi terjadinya distorsi. Umpan balik merupakan pengecekan sejauh mana keberhasilan yang dicapai dalam mentransfer makna pesan antara komunikator dan komunikan. Setelah si-penerima pesan melaksanakan pengkodean kembali, maka yang bersangkutan sesungguhnya telah berubah menjadi sumber. Maksudnya bahwa yang bersangkutan mempunyai tujuan tertentu, yakni untuk memberikan respon atas pesan yang diterima, dan ia harus melakukan penkodean sebuah pesan dan mengirimkannya melalui saluran tertentu kepada pihak yang semula bertindak sebagai pengirim. Umpan balik menentukan apakah suatu pesan telah benar-benar dipahami atau belum dan adakah suatu perbaikan patut dilakukan.
- 7) Gangguan merupakan komponen yang mendistorsi sebuah pesan. Gangguan dapat terjadi pada kedua belah pihak baik penyampai atau penerima pesan dalam komunikasi. Hal ini dapat berupa fisik, psikologis dan semantik atau kebahasaan. Misalnya desingan suara mobil, pandangan atau pikiran yang sempit dan penggunaan istilah yang menimbulkan arti yang berbeda-beda, merupakan contoh dari masing-masing jenis gangguan yang dapat mendistorsi pesan yang dimaksudkan dalam komunikasi.
- 8) Efek Komunikasi pada setiap peristiwa komunikasi selalu mempunyai konsekuensi atau dampak atas satu atau lebih yang terlibat. Dampak itu berupa perolehan pengetahuan, sikap-sikap baru atau memperoleh cara-

cara/gerakan baru sebagai refleksi siko-motorik.

f. Persepsi dan Hubungan Interpersonal

Dalam setiap komunikasi yang melibatkan dua orang atau beberapa orang akan ditemukan beragam pribadi yang harus dikenali yaitu diri kita sendiri dan orang lain yang menjadi partner komunikasi. Sedangkan untuk mengenali orang lain bukanlah perkara mudah dan sederhana. Hal itu akan berhubungan dengan proses psikologis yaitu persepsi. Persepsi merupakan proses internal dalam diri seseorang yang memungkinkan ia memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sehingga dapat mempengaruhi perilaku yang bersangkutan.

Proses persepsi melibatkan penginderaan atas suatu objek yaitu melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, dan pengecap; kemudian perhatian atas sesuatu objek/pesan tersebut dapat menarik perhatian; dan interpretasi. Karena itu persepsi merupakan inti komunikasi sedangkan penafsiran (interpretasi) merupakan inti persepsi (Mulyana, 2000). Secara teoritik persepsi baik terhadap lingkungan fisik ataupun terhadap lingkungan sosial (termasuk lingkungan masyarakat atau organisasi seperti halnya sekolah) tidak akan akurat dan banyak memiliki keterbatasan untuk dijadikan perolehan pengetahuan/informasi. Dalam memahami suatu objek dan mempersepsi orang lain, kita harus membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, yaitu informasi yang hanya diperoleh melalui kelima indera kita. Maka, ketika kita berkomunikasi, kita akan mendasarkan persepsi terhadap orang lain atas perilaku komunikasinya yang dapat kita amati.

Tubbs dan Moss dalam Mulyana, 1996: 13 dalam bukunya *human communication*: kontek-konteks komunikasi mengungkapkan bahwa Jendela Johari adalah salah satu model inovatif untuk memahami tingkat-tingkat kesadaran dan penyingkapan diri dalam komunikasi dalam pelatihan. Model ini menawarkan suatu cara melihat kesaling-bergantungan hubungan antara intrapersonal dan hubungan interpersonal. Model Jendela Johari digambarkan dalam empat kuadran yang mirip empat kaca pada sebuah jendela seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2.7 Jendela Johari 4-kwadrant

Kuadran pertama disebut kuadran terbuka. Tahap ini mencerminkan keterbukaan Anda pada dunia secara umum. Kuadran ini mencakup semua aspek diri Anda yang Anda ketahui dan diketahui oleh orang lain. Kuadran ini menjadi dasar dalam berkomunikasi antar dua orang.

Kuadran kedua adalah kuadran gelap meliputi semua hal mengenai diri Anda yang dirasakan orang lain tetapi tidak anda rasakan. Contoh Anda terlalu memonopoli percakapan tanpa Anda sadari.

Kuadran ketiga, kuadran tersembunyi. Kuadran ini menentukan kebijaksanaan. Kuadran ini dibangun oleh semua hal yang Anda lebih suka tidak membeberkannya kepada orang lain. Misalkan permasalahan perceraian orang tua Anda, gaji Anda, perasaan Anda pada sahabat sekamar.

Kuadran keempat, sering disebut kuadran tak terketahui. Kuadran gelap tidak Anda ketahui meskipun diketahui orang lain. Kuadran ini mewakili segala sesuatu tentang diri Anda yang belum pernah ditelusuri oleh Anda atau oleh orang lain. Anda hanya dapat menduga bahwa hal ini ada atau menyadarinya dalam retrospeksi.

- Tahapan hubungan interpersonal berlangsung dalam beberapa tahap mulai tahap interaksi awal sampai tahap pemutusan (*dissolution*). Seorang kawan yang akrab tidak begitu saja terjadi setelah adanya pertemuan untuk menumbuhkan keakraban dilakukan secara bertahap. Terdapat lima tahapan yang dikemukakan DeVito (1986) dimana tahapan ini dapat menjadi dasar dalam menjalin hubungan. Kelima tahap itu adalah *kontak, keterlibatan, keakraban, perusakan dan pemutusan*.

- 1) Tahap pertama kita membuat kontak, ada beberapa macam persepsi alat indra Anda melihat, mendengar dan membaui seseorang. Beberapa peneliti, dalam tahap ini selama empat menit pertama (interaksi awal), Anda akan memutuskan apakah ingin melanjutkan hubungan ini atau tidak. Pada tahap ini penampilan fisik begitu penting, karena dimensi fisik begitu terbuka untuk diamati secara mudah. Namun demikian, kualitas-kualitas lain, seperti bersahabat, kehangatan, keterbukaan, dan dinamisme juga terungkap dalam tahap ini. Jika Anda menyukai orang tersebut maka akan berlanjut ketahap kedua.
- 2) Pada tahap ini Anda mengikat diri Anda lebih jauh. Anda mengikatkan diri untuk lebih mengenal orang lain. Anda mungkin membina hubungan primer, sehingga orang lain itu menjadi sahabat baik atau kekasih Anda. Komitmen ini dapat menjadi berbagai bentuk, perkawinan, membantu orang itu atau mengungkapkan rahasia besar Anda. Tahap ini hanya disediakan untuk sedikit orang paling banyak empat orang karena jarang sekali orang memiliki lebih dari empat orang sahabat.
- 3) Dalam tahap berikutnya merupakan penurunan hubungan ketika ikatan diantara kedua pihak melemah.
- 4) Pada tahap perusakan, Anda mulai merasa bahwa hubungan ini mungkin tidaklah seperti yang Anda pikirkan sebelumnya. Anda berdua menjadi semakin jauh, makin sedikit waktu senggang yang Anda lalui bersama dan apabila Anda berdua bertemu Anda saling berdiam diri tidak lagi banyak mengungkapkan diri. Jika tahap perusakan ini berlanjut Anda memasuki tahap pemutusan.
- 5) Tahap pemutusan adalah pemutusan ikatan yang mempertalikan kedua pihak. Jika bentuk ikatan itu adalah perkawinan pemutusan hubungan dilambangkan dengan perceraian walaupun pemutusan hubungan aktual dapat berupa hidup terpisah. Dalam bentuk materi inilah tahap ketika harta kekayaan dibagi dan pasangan suami istri saling berebut hak pemeliharaan anak.

2. Informasi

Cara mengakses informasi dari sumber yang terpercaya adalah untuk memastikan ketrampilan berkomunikasi yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi. Dampak yang sangat nyata dari kemajuan teknologi informasi adalah terjadinya situasi yang disebut dengan ledakan informasi. Yaitu situasi yang setiap orang dapat menerima informasi apa-pun, kapan-pun dan dari mana-pun tanpa batas. Hal ini meniscayakan bagi setiap orang untuk memiliki keterampilan dan pengetahuan melakukan pencarian informasi yang benar, sehingga akan diperoleh informasi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhannya. Agar proses pemenuhan kebutuhan informasi berhasil dengan baik, maka seseorang perlu memahami konsep literasi informasi (*information literacy*).

a. Pengertian Sumber Informasi.

Sumber informasi adalah segala hal yang dapat digunakan oleh seseorang sehingga orang tersebut mengetahui tentang hal yang baru serta mempunyai ciri- ciri yaitu :

- dapat dilihat, dibaca dan dipelajari;
- diteliti, dikaji dan dianalisis;
- dimanfaatkan dan dikembangkan didalam kegiatan-kegiatannya;
- ditransformasikan kepada orang lain.

b. Jenis Sumber Informasi yaitu :

- Visual adalah sumber informasi yang dapat dilihat oleh indera penglihatan, dapat berbentuk tulisan maupun gambar;
- Audio adalah sumber informasi yang hanya dapat diperoleh melalui indera pendengaran karena berupa suara (contoh : Radio).
- Audiovisual adalah sumber informasi yang dapat diperoleh baik melalui indera penglihatan maupun pendengaran (contoh : televisi, pakar/ahli, HP, Internet).

Sesuatu disebut sumber informasi jika memenuhi kriteria di bawah ini :

- Berisi informasi bersifat objektif, masuk akal, dan faktual
- Mudah didapat dan dikenal oleh umum
- Keberadaannya resmi atau diakui

- Dapat berupa media cetak atau elektronik
- Dapat ditelaah, dikaji, dan dijadikan ilmu
- Dapat berbentuk arsip, dokumentasi, dan peninggalan sejarah yang memang telah diteliti kebenarannya
- Dapat berupa narasumber, yaitu dari orang yang diakui ahli dalam bidangnya, informasinya dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan

Sesuatu tidak dapat disebut sumber informasi jika memenuhi kriteria berikut.

- Sarananya belum dikenal secara umum
- Berisi hal-hal yang tak masuk akal dan tak dapat dibuktikan kebenarannya
- Masih berisi asumsi, opini, yang perlu dikaji lagi secara ilmiah
- Sumber informasi tidak akurat dan tidak tetap, selalu berubah-ubah.

c. Jenis Sifat Informasi

Dari segi sifat dan uraiannya, informasi dapat dibedakan menjadi informasi bersifat faktual, informasi bersifat opini atau konsep, dan informasi bersifat pemerian/perincian.

- **Informasi bersifat faktual** ialah informasi yang berisi fakta-fakta, peristiwa nyata dan dapat dibuktikan. Informasi faktual terdiri atas fakta umum dan fakta khusus.
- **Fakta umum**, yaitu informasi yang berisi fakta yang masih umum, belum teruraikan secara khusus tentang nama tempat, objek peristiwa, pelaku, dan sebagainya.

Contoh:

- Ayah baru pulang dari luar negeri dan sekarang mereka sedang menjemputnya di bandara.
- Puluhan pedagang kaki lima dan warung pinggir jalan terkena razia.
- Terjadi perampokan di sebuah rumah. Perampok berhasil menggasak barang-barang pemilik rumah.

- **Fakta khusus**, yaitu informasi yang berisi kejadian atau peristiwa yang dijelaskan secara terperinci atau detail.

Contoh:

- Ayah baru pulang dari Amsterdam dan Ibu, adik serta Paman sedang menjemputnya di Bandara Soekarno-Hatta.
- Puluhan pedagang kaki lima di Jalan Gunung Sahari Senen, serta warung di pinggiran proyek Senen terkena razia.
- Terjadi perampokan di sebuah rumah gedung di Jalan Sukapura, Tanjung Priok Jakarta Utara. Perampok berhasil menggasak 30 gram perhiasan, 1 unit komputer serta uang 150 juta rupiah.

menggasak 30 gram perhiasan, 1 unit komputer serta uang 150 juta rupiah.

- **Informasi bersifat Opini atau Konsep**, ialah informasi yang masih berupa pendapat, pikiran atau pendirian seseorang tentang sesuatu. **Konsep** ialah ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret.

Contoh **opini**:

- Banyak pengemudi yang bersifat agrsif/ugal-ugalan, menganggap semua serba boleh tanpa mempertimbangkan norma-norma yang berlaku.
- Sebagian besar kecelakaan dijalan disebabkan karena *Human error*/ kesalahan dari pengemudi, hal ini dikatakan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri), Jenderal Polisi Sutarman di Mabes Polri, Jakarta, Jumat (27/12), dalam paparan akhir Tahun 2013.

Contoh **konsep**:

- Sebelum seminar atau diskusi dimulai, biasanya para peserta diskusi diberikan sebuah makalah. Makalah adalah tulisan yang berisikan prasaran, pendapat yang berisi uraian atau pembahasan pokok persoalan yang akan dibicarakan dalam rapat, diskusi, dan

sejenisnya. Makalah juga sering diartikan jenis tugas pada mata kuliah tertentu yang berisi hasil kajian pustaka atau tulisan tentang suatu hal.

- **Informasi bersifat pemerian**

Dalam menjelaskan sesuatu yang bersifat uraian khusus, penulis biasanya menjabarkan penjelasan khusus tersebut menyamping atau horizontal atau berbentuk satuan ke bawah secara vertikal.

Uraian khusus yang berupa penyebutan berbentuk kata atau frasa umumnya ditulis secara horizontal atau melebar dari kiri ke kanan. Namun ada juga perincian yang berupa unsur-unsur atau bagian yang berbentuk kalimat.

Contoh rincian berbentuk kalimat ditulis berbentuk satuan-satuan secara vertikal.

- Proses untuk mempelajari unsur-unsur suatu bahasa meliputi:

- 1) Pengenalan lambang-lambang bunyi,
- 2) Pengenalan lafal dan tanda baca,
- 3) Pemahaman kosakata bersifat kekrabatan, dan
- 4) Pemahaman terhadap bentuk kata, frasa, kata tugas, klausa, dan perubahan makna.

Contoh perincian berbentuk kata yang ditulis secara horizontal. Masingmasing unsurnya dipisahkan oleh tanda koma (,)

- Untuk keperluan lomba lukis, Reihan harus menyiapkan alat tulis, karton, cat air, dan kuas.

d. Cara Memberikan Bantuan Informasi kepada Rekan-Rekan Kerja

Dalam memberikan bantuan informasi kepada rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, adalah dimaksudkan untuk dapat menjalin pengertian yang sama.

Pengaruh informasi untuk organisasi adalah berupa tehnik sosial sistem dan sistem informasi teknologi yang berpengaruh bagi organisasi termasuk didalamnya adalah manusia, tugas, teknologi, budaya dan struktur dasar

komponen sebuah organisasi dan juga bisa digunakan sistem teknologi dan semua informasi dapat berpengaruh pada kemajuan organisasi dan semua informasi ini dipilih oleh manajemen atas, adapun pengertian dari sistem berpengaruh bagi organisasi adalah sebagai berikut :

1) Manusia

Manusia disini sebagai manajer yang memberikan informasi dan mempunyai kemampuan untuk menggunakan informasi tersebut, dimana informasi sistem tersebut berupa informasi produksi, informasi masukan, pendukung keputusan dan informasi sistem utama.

2) Tugas

Tugas dari seorang manajer sangat kompleks, sulit dan berkaitan, dimana tugas seorang manajer harus didukung oleh sistem informasi dengan dasar komputerisasi, sistem untuk mendukung pekerjaan.

3) Teknologi

Sistem informasi teknologi haruslah berpengalaman dan kompleks, dimana teknologi tidak memberikan secara langsung memberikan informasi kepada manajer melainkan dengan memberikan bantuan dengan sistem struktur dan budaya manajemen seperti contoh teknologi memberikan bantuan kepada manajer untuk mempermudah tugas mereka dalam mendapatkan keuntungan yang bersaing.

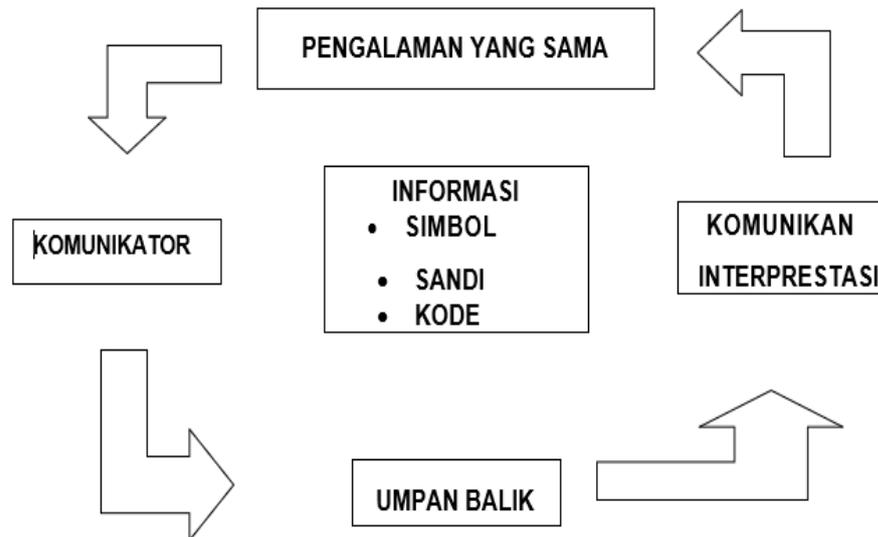
4) Struktur

Suatu organisasi termasuk manajer , pegawai, dan sub unit lainnya haruslah memiliki tanggapan yang baik terhadap sistem informasi contohnya haruslah hirarki berpusat, sistem pendukung harus berpusat pada kekuatan proses, data base, dan memiliki kepala persatuan dimana struktur ini ada 2 macam yaitu sentralisasi dan desentralisasi yang kesemuanya memberikan informasi untuk informasi produk, pendukung keputusan dan juga informasi yang dibutuhkan untuk orang dan masing- masing unit kerja.

e. Cara Memenuhi Permintaan Rekan Kerja dengan Rela dan Senang Hati

Proses Pengirim Dan Penerima Informasi adalah suatu kegiatan antara pengirim dan penerima informasi yang dapat menghasilkan dan menciptakan pengertian dan

penerimaan yang sama, serta menghasilkan suatu tindakan yang sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama pula.



Gambar 2.8 Model Proses Komunikasi

f. Cara Mengidentifikasi Tujuan Dan Sasaran Tempat Kerja

Di masyarakat luas pekerjaan kantor biasanya juga disebut sebagai tata usaha. Tata usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Jadi, tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud 6 pola perbuatan yang dapat mengidentifikasi tujuan dan sasaran tempat kerja:

- 1) Menghimpun : Merupakan kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersediannya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila mana diperlukan.
- 2) Mencatat : Merupakan kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berupa tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.
- 3) Mengolah : Merupakan macam-macam kegiatan dengan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

- 4) Menggandakan : Merupakan kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- 5) Mengirim : Merupakan kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lainnya
- 6) Menyimpan : Merupakan kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.

Yang jelas secara prinsip, jika anda bekerja sebagai karyawan belum paham dalam mengkomunikasikan informasi dan bagaimana cara berkomunikasi yang baik, simak informasi mengenai 10 cara komunikasi di tempat kerja yang efektif bagi karyawan berikut ini.

1. Sederhanakanlah hal yang rumit

Sebagai karyawan harus bisa menyampaikan informasi secara jelas, baik kepada karyawan lain maupun kepada client. Memang tidak mudah untuk menyampaikan informasi secara jelas, terlebih lagi jika informasi tersebut terlalu susah untuk dijabarkan.

Anda harus terampil dalam menyusun kata-kata agar informasi yang disampaikan dapat dengan mudah dipahami oleh lawan bicara anda.

Jangan sampai menyusun kata-kata yang anda sendiri tidak paham maksudnya. Hal tersebut justru akan semakin memperburuk situasi di tempat kerja anda.

Serumit apapun informasinya, anda harus bisa menyampaikannya menggunakan kata-kata yang sederhana dan mudah dipahami oleh orang lain untuk menghindari kesalahpahaman dalam menangkap informasi yang anda sampaikan.

2. Pilih jalur diplomasi untuk menyelesaikan konflik

Sebaik apapun dan sesabar apapun seorang karyawan, pastinya akan ada saja konflik yang terjadi. Terlebih lagi jika anda tergabung dalam sebuah tim, berbagai macam konflik selalu hadir, entah itu konflik kecil ataupun besar sekalipun.

Dalam beberapa kasus, konflik kecil memang mudah untuk diselesaikan, namun ada pula yang bermula dari konflik kecil menjadi melebar dan sulit untuk diatasi. Kondisi seperti inilah yang membuat suasana tempat kerja menjadi tidak kondusif dan pekerjaan menjadi berantakan.

Upaya yang sebaiknya dilakukan agar konflik tidak berkembang adalah dengan membiasakan cara berbicara yang baik di tempat kerja. Selesaikan masalah dengan pikiran terbuka dan tidak memihak satu sama lain.

Setiap karyawan harus senantiasa menjalin hubungan yang baik dengan karyawan lain agar suasana kerja menjadi lebih nyaman dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

3. Berbicara secara langsung

Seiring dengan berkembangnya zaman, komunikasi pun ikut mengalami kemajuan salah satunya dengan media surat elektronik yang digunakan sebagai cara berinteraksi dengan rekan kerja ataupun client.

Ya, meskipun cara tersebut sangatlah praktis namun hal ini bisa menimbulkan suatu masalah jika karyawan tidak menguasai bahasa surat yang baik. Tentu hal tersebut akan menimbulkan masalah besar karena penyampaian informasi sulit dipahami oleh pembacanya dan seringkali menimbulkan kesalahpahaman.

Dengan menggunakan surat elektronik, anda tidak bisa menebak ekspresi wajah maupun bahasa tubuh dari lawan bicara, tentu akan berbeda jika anda mengobrol secara langsung tanpa ada perantara.

Perkembangan teknologi memang harus diikuti agar tidak ketinggalan zaman, namun perlu diingat juga bahwa bercakap-cakap secara langsung merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling efektif karena dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman atau salah pengertian diantara kedua belah pihak.

4. Menghargai adanya perbedaan kebudayaan di tempat kerja

Kesuksesan perusahaan merupakan sebuah prestasi yang membanggakan bagi semua pegawai yang ada di dalamnya. Tidak menutup kemungkinan bahwa tempat kerja tersebut dapat melakukan kerjasama dengan negara asing, misalnya merekrut karyawan asing.

Meskipun memiliki budaya yang berbeda, namun sebagai karyawan yang baik sebaiknya ikut menghargai perbedaan budaya tersebut agar kerjasama dapat berjalan dengan baik.

Bekerja sama dengan warga asing memang gampang-gampang susah, tak heran jika sering terjadi miskomunikasi dari hal-hal kecil yang menimbulkan pemahaman berbeda antara sesama karyawan atau dengan warga asing yang terkait. Untuk itu, penting sekali diterapkannya sikap saling menghargai antar nilai-nilai kebudayaan bagi setiap karyawannya.

Hal-hal sepele seperti tidak menampakkan gestur tubuh yang mengganggu perasaan, pemilihan kata yang sopan adalah salah satu cara untuk menjaga terjalannya komunikasi yang baik.

5. Memberikan *feedback* yang baik

Hargailah lawan bicara anda. Berilah respon yang positif. Etika saat berbicara adalah mendengarkan apa yang dikatakan oleh lawan bicara dengan baik. Setelah itu anda wajib memberikan respon ataupun tanggapan terhadap apa yang telah disampaikan oleh si pembicara.

Meskipun anda tidak suka dengan lawan bicara, namun tetaplah tersenyum dan berikan tanggapan yang positif. Terlebih lagi jika anda bekerja sebagai *costumer service* yang setiap harinya berhadapan dengan dengan pelanggan. Dari berbagai macam latar belakang yang dimiliki oleh pelanggan, seorang *costumer service* harus bisa memberikan pelayanan terbaiknya tanpa pandang bulu.

Kredibilitas perusahaan juga dapat dilihat dari cara karyawan melayani pelanggan (Servis). Jika anda memberikan respon yang positif kepada setiap pelanggan, maka kredibilitas tempat kerja akan semakin meningkat dan *costumer* akan semakin betah menggunakan jasa atau membeli produk dari perusahaan anda.

6. Sesuaikan antara perkataan dan perbuatan

Sikap yang anda tonjolkan di tempat kerja harus sesuai dengan perkataan anda. Jaga kepercayaan sesama rekan karyawan dan juga atasan anda. Sulit memang menjaga agar perkataan dan perbuatan agar selaras, namun demi mendapatkan

kepercayaan dari pimpinan ataupun karyawan lainnya hal tersebut harus diterapkan.

Jangan buang waktu dengan membual, carilah perhatian dari pemimpin dengan hasil. Pemimpin yang baik pasti akan memberikan perhatian dan hadiah sesuai hasil kerja yang anda lakukan.

Di dalam dunia kerja, menyampaikan perkataan yang tidak sesuai akan membuat pekerjaan menjadi berantakan sehingga dapat menurunkan produktifitas kerja. Sebaiknya jangan beritahukan informasi apapun kepada karyawan lain sebelum ada pemberitahuan bahwa informasi tersebut memang benar adanya untuk menghindari kesalahpahaman yang akan berdampak buruk bagi kehidupan tempat kerja dikemudian hari.

Untuk menghindari adanya perkataan dan perbuatan yang tidak selaras, mintalah teman anda yang terbaik untuk mengingatkan jika tindakan Anda sudah melenceng dari SOP.

Dengan begitu, anda akan terhindar dari perkataan dan perbuatan yang tidak selaras, karena selalu ada yang mengingatkan ketika anda salah.

7. Presentasi secara visual

Jika anda diharuskan untuk berkomunikasi dengan cara presentasi, maka menggunakan ilmu "satu gambar dapat menjelaskan 1000 hal" bisa menjadi cara yang efektif. Otak manusia akan lebih responsif dengan sebuah gambar daripada dengan tulisan.

Sebuah presentasi yang baik harus bisa membuat pendengarnya menangkap maksud dari pembicara. Untuk itu, pembicara harus menggunakan bahasa yang baik dan juga pemilihan kata yang tidak bertele-tele agar mudah dipahami audiens.

Buatlah *Power Point*, anda akan lebih mudah untuk menyampaikan informasi kepada para pendengar, syaratnya agar menarik, tidak memuat banyak tulisan, ambil point-pointnya saja dan sertakan pula data dalam grafik atau gambar.

Presentasi dikatakan berhasil jika anda bisa menjelaskan informasi secara sederhana dan tidak menimbulkan makna ganda bagi pendengarnya. Informasi tersampaikan.

Dengan menggunakan presentasi secara visual dapat menghindari adanya miskomunikasi akibat penjelasan yang belum atau lupa disampaikan, atau menambah penjelasan yang dirasa kurang.

8. Jadilah humoris dan menyenangkan

Komunikasi akan terjalin dengan efektif jika tidak ada ketegangan di dalamnya. Nah, untuk mencairkan suasana, anda bisa sesekali menyelipkan humor saat berbicara. Hal ini tidak akan menjadi masalah jika humor yang anda keluarkan tidak menyinggung orang lain. Cara ini sudah terbukti efektif untuk membangun keakraban dan juga kecanggungan saat berbicara.

Di dalam sebuah tim, setiap anggotanya harus bisa bekerjasama dengan baik agar tujuan dari tempat kerja tersebut dapat terwujud. Dengan sedikit bergurau dapat membuat suasana tim menjadi lebih santai dan ide-ide cemerlang dapat dengan mudah disampaikan tanpa adanya tekanan.

Menjadi orang yang menyenangkan juga akan menjadikan anda lebih populer dan anda pun dapat bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja lainnya, sehingga tim anda menjadi solid dan tak jarang mendapatkan pujian dari pimpinan.

9. Menerima masukan

Dalam dunia kerja, anda akan bertemu dengan orang-orang dari latar belakang yang berbeda. Nah, dari situlah anda harus bisa memahami karakter dari orang lain dan juga harus bersifat terbuka terhadap kritik atau masukan dari rekan kerja anda.

Jangan langsung terbawa emosi jika ada karyawan yang mengkritik anda, melainkan jadikanlah kritikan tersebut sebagai masukan yang membangun agar anda bisa menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

10. Murah senyum

Murah senyum akan menjadikan anda dipandang positif oleh semua rekan-rekan di tempat kerja. Komunikasi pun akan berjalan dengan baik dan efektif jika dilandasi rasa nyaman. Dengan memberikan senyuman di awal percakapan akan membuat suasana pembicaraan menjadi lebih santai dan lebih hidup.

Komunikasi ditempat kerja yang efektif akan tercipta jika antara komunikator dan komunikan saling memberikan respon yang positif dan tujuan dari komunikasi dapat terlaksana. Setidaknya 10 cara berkomunikasi di tempat kerja yang efektif bagi karyawan tersebut dapat anda contoh agar suasana kerja di tempat kerja lebih kondusif dan nyaman. Bagaimana tertarik untuk mencobanya?

B. Keterampilan yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi

1. Mengakses informasi dari sumber yang terpercaya untuk memastikan ketrampilan komunikasi yang efektif ketika mengirim atau menerima informasi
2. Membuat bantuan informasi kepada rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, untuk menjalin pengertian yang sama di tempat kerja, sehingga terjadi komunikasi yang efektif
3. Memenuhi permintaan rekan kerja dengan sukarela dan senang hati
4. Mengidentifikasi tujuan dan sasaran tempat kerja

C. Sikap yang diperlukan dalam Mengkomunikasikan Informasi

Harus bersikap secara:

1. Cermat dalam memilah dan memilih bahasa dan rekan untuk berkomunikasi, sehingga efektif;
2. Teliti dalam memilah dan memilih Bahasa dan rekan untuk berkomunikasi, sehingga efektif;
3. Taat asas dalam mengaplikasikan langkah-langkah dalam berkomunikasi yang efektif di tempat kerja;
4. Berpikir analitis serta evaluatif waktu memilah dan memilih informasi yang efektif untuk digunakan berkomunikasi.

BAB III

MELAKUKAN DISKUSI KELOMPOK UNTUK MENCAPAI HASIL KERJA YANG TEPAT

A. Pengetahuan yang diperlukan dalam melakukan diskusi kelompok

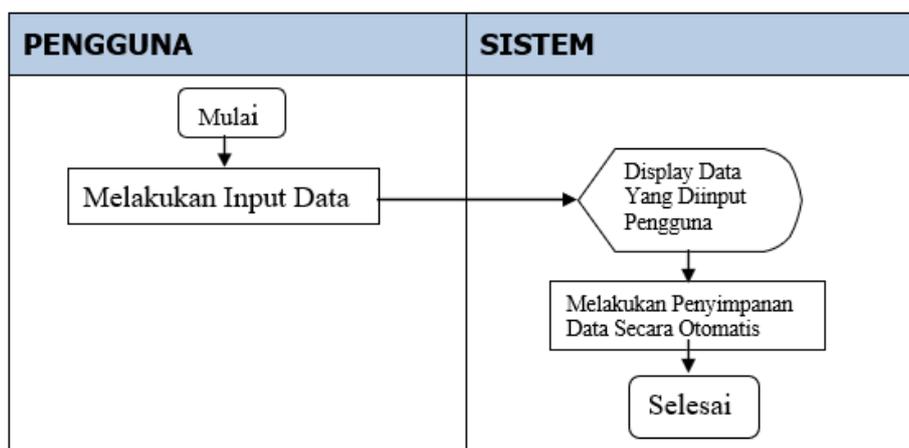
1. Dokumentasi Data

Berbicara tentang capaian hasil kerja yang tepat dalam berdiskusi kelompok tidak bisa terlepas dari data-data rekaman yang akan digunakan sebagai bahan diskusi. Hal yang juga termasuk tanggapan-tanggapan yang dicari, dan diberikan dalam memberikan serta menggunakan argumentasi dalam proses diskusi, sehingga dapat memberi kontribusi yang membangun untuk keperluan di dalam maupun diluar kelompok. Oleh karena itu supaya terstruktur secara prosedur akan dibahas lebih dahulu dalam istilah manajemen tentang mendokumentasikan data atau secara teknis biasa dikatakan sebagai penyimpanan data informasi.

a. Penyimpanan Data Informasi sesuai Prosedur

1) Penyimpanan Data Secara Internal

Menyimpan data secara internal adalah cara menyimpan data yang media penyimpanannya ada pada server itu sendiri. Penyimpanan secara internal dilakukan secara otomatis terhadap data yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan dilakukan minimal sehari sekali. Misalkan data penilaian, data pengisian KRS, dan data penjadwalan.



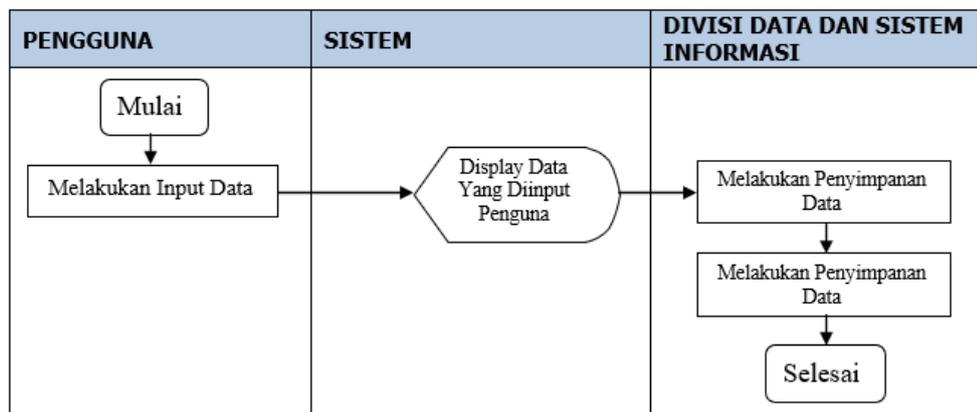
Gambar 3.1 Diagram Prosedur Penyimpanan Data Secara Internal

Rincian Prosedur Penyimpanan Data Secara Internal:

- Mulai
- Pengguna melakukan input data
- Prosedur penyimpanan data internal dilakukan secara otomatis oleh *server* setiap tengah malam (minimal sekali dalam satu hari)
- File hasil penyimpanan data internal dibatasi sampai beberapa file saja, setiap dibentuk file penyimpanan data baru maka satu file penyimpanan data terawal akan dihapus oleh sistem secara otomatis
- Selesai

2) Penyimpanan data secara eksternal

Penyimpanan data secara eksternal adalah cara menyimpan data yang media penyimpanannya berada diluar server itu sendiri yaitu di hardisk eksternal atau di ruang penyimpanan di gedung G lantai 1 (disaster management) penyimpanan eksternal dilakukan secara manual terhadap data secara keseluruhan dan dilakukan minimal sebulan sekali. Misalkan data penilaian, KRS, penjadwalan, data website, dan catatan system.



Gambar 3.2 Diagram Prosedur Penyimpanan Data Secara Eksternal

Rincian Prosedur Penyimpanan Data Secara eksternal

- Mulai.
- Pengguna melakukan Input data.

- Prosedur penyimpanan data external dilakukan manual oleh operator (Divisi Data dan Sistem Informasi) dilakukan minimal sekali dalam satu bulan.
- File hasil penyimpanan data external disimpan di media lain yang dapat berupa hardisk eksternal, laptop, atau server di ruang lain.
- File hasil penyimpanan data disimpan selama dirasa perlu, kecuali penyimpanan data file log/catatan system
- Selesai.

2. Cara Memelihara Data-data sesuai Prosedur

a. Jenis Pemeliharaan Sistem Data

1) Pemeliharaan korektif adalah bagian pemeliharaan system data yang tidak begitu tinggi nilainya dan lebih membebani, karena pemeliharaan ini mengoreksi kesalahan-kesahan yang ditemukan pada saat sistem berjalan.

Umumnya pemeliharaan korektif ini mencakup kondisi penting atau bahaya yang memerlukan tindakan segera. Kemampuan untuk mendiagnosa atau memperbaiki kesalahan atau malfungsi dengan cepat.

2) Pemeliharaan Adaptif Pemeliharaan adaptif dilakukan untuk menyesuaikan perubahan dalam lingkungan data atau pemrosesan dan memenuhi persyaratan pemakai baru.

Lingkungan tempat sistem beroperasi adalah dinamik, dengan demikian, sistem harus terus merespon perubahan persyaratan pemakai. Misalnya, Undang-Undang Perpajakan yang baru mungkin memerlukan suatu perubahan dalam kalkulasi pembayaran bersih.

Umumnya pemeliharaan adatif ini baik dan tidak dapat dihindari. Pemeliharaan Penyempurnaan Pemeliharaan penyempurnaan mempertinggi cara kerja atau maintainabilitas (kemampuan untuk dipelihara). Tindakan ini juga memungkinkan sistem untuk memenuhi persyaratan pemakai yang sebelumnya tidak dikenal.

Ketika membuat perubahan substansial modul apapun, petugas pemeliharaan juga menggunakan kesempatan untuk meng-“upgrade” kode,

mengganti cabang-cabang yang kadaluwarsa, memperbaiki kecerobohan, dan mengembangkan dokumentasi.

Sebagai contoh, kegiatan pemeliharaan ini dapat berbentuk perekayasaan ulang atau restrukturisasi perangkat lunak, penulisan ulang dokumentasi, pengubahan format dan isi laporan, penentuan logika pemrosesan yang lebih efisien, dan pengembangan efisiensi pengoperasian perangkat.

- 3) Pemeliharaan Preventif terdiri atas inspeksi periodik dan pemeriksaan sistem untuk mengungkap dan mengantisipasi permasalahan. Karena personil pemeliharaan sistem bekerja dalam sistem ini, mereka seringkali menemukan cacat-cacat (bukan kesalahan yang sebenarnya) yang menandakan permasalahan potensial. Sementara tidak memerlukan tindakan segera, cacat ini bila tidak dikoreksi di tingkat awal, jelas sekali akan mempengaruhi baik fungsi sistem maupun kemampuan untuk memeliharanya dalam waktu dekat.

a) Memelihara Perangkat Lunak

Perangkat lunak aplikasi mungkin terstruktur mungkin pula tidak, atau mungkin didokumentasikan mungkin pula tidak. Beberapa perangkat lunak yang tidak terstruktur dan tidak didokumentasikan mungkin hampir tidak dapat dipelihara.

Sebenarnya salah satu sebab utama mengapa pemeliharaan sistem memerlukan anggaran sistem yang amat banyak adalah karena kenaikan tenaga yang dibutuhkan untuk mencoba memelihara perangkat lunak yang didokumentasikan serta distruktur secara acak-acakan.

Di lain pihak program perangkat lunak yang tidak terstruktur dan tidak terdokumentasi juga tidak dapat dipelihara. Seandainya suatu perubahan dalam operasi memaksa program itu untuk berubah, maka program itu harus disingkirkan dan dikembangkanlah program baru. Sehingga menyia-nyiakan semua sumber yang dikeluarkan untuk membangun program asli yang tidak dapat dipelihara tersebut, belum lagi kerugian operasi bisnis bila hari yang ditentukan tiba.

b) Memelihara Perangkat Keras

Pemeliharaan perangkat keras terutama pemeliharaan preventif yang memerlukan reparasi, penggantian, atau penambahan suku cadang dan komponen untuk merestorasi atau menjaga agar perangkat keras tetap bekerja dengan baik. Komponen perangkat keras sistem informasi sebaiknya dicek dan diservis secara periodik.

b. Prosedur Untuk Memelihara System Data

System Maintainability (kemampuan pemeliharaan sistem) adalah kapasitas personil pemeliharaan untuk melakukan pemeliharaan korektif, adaptif, penyempurnaan, atau preventif.

Semakin mudah suatu sistem dipelihara, semakin kecil pula tenaga dan biaya yang harus dikeluarkan untuk memelihara sistem.

Maintainabilitas (maintainability) sistem bertambah jika sistemnya dirancang agar mudah diubah. Aspek ini meliputi prosedur-prosedur berikut :

1) SDLC (System Development Life Cycle) dan SWDLC (Software Development Life Cycle).

Aplikasi yang profesional dalam SDLC dan SWDLC dan teknik maupun perangkat modeling yang mendukungnya adalah hal-hal keseluruhan yang terbaik yang dapat seseorang lakukan untuk meningkatkan maintainabilitas sistem.

2) Definisi Data Standar.

Trend ke arah sistem manajemen database relasional mendasari dorongan ke normalisasi data dan definisi data standar.

3) Bahasa Pemrograman Standar.

Penggunaan bahasa pemrograman standar, misalnya C atau COBOL, akan mempermudah pekerjaan pemeliharaan.

Jika perangkat lunak C atau COBOL berisi dokumentasi internal yang jelas dan lengkap, seorang programmer pemeliharaan pemula atau pemakai dapat memahami apa yang sedang dikerjakannya. Lagipula C dan COBOL adalah bahasa Universal yang umumnya diketahui oleh sejumlah besar orang. Dengan demikian penggantian programmer pemeliharaan tidak

begitu berdampak negatif pada kemampuan perusahaan untuk memelihara program C atau COBOL lama.

4) Rancangan Moduler.

Programmer pemeliharaan dapat mengganti modul program jauh lebih mudah daripada jika ia berurusan dengan keseluruhan program.

5) Modul yang Dapat Digunakan Kembali.

Modul biasa dari kode yang dapat digunakan kembali, dapat diakses oleh semua aplikasi yang memerlukannya.

6) Dokumentasi Standar.

Diperlukan sistem, pemakai, perangkat lunak dan dokumentasi operasi yang standar sehingga semua informasi yang diperlukan untuk beroperasi dan pemeliharaan aplikasi khusus akan tersedia.

7) Kontrol Sentral.

Semua program, dokumentasi, dan data tes seharusnya diinstal dalam penyimpanan pusat dari sistem CASE (Computer-Aided Software Engineering atau Computer-Assisted Software Engineering).

c. Mengelola Pemeliharaan System Data

Tantangan mengelola pemeliharaan sistem adalah sama dengan tantangan mengelola usaha-usaha lain. Yaitu tantangan untuk mengelola manusia. Prioritas utama untuk mengarahkan pemeliharaan sistem adalah mengumpulkan sekelompok pemelihara yang berkompeten dan termotivasi, serta menyuplai mereka dengan perangkat dan sumber-sumber untuk melakukan pemeliharaan sistem yang terjadwal maupun tidak terjadwal. Pemeliharaan sistem terjadwal dapat dibuat menurut kalender atau diagram Gantt. Pemeliharaan tidak terjadwal biasanya dilakukan atas inisiatif pemakai dan operator. Bagaimanapun juga pihak manajemen seharusnya menetapkan suatu cara untuk mengawasi, merekam, dan mengevaluasi aktivitas pemeliharaan. Dengan melalui evaluasi kegiatan pemeliharaan, seorang manajer akhirnya dapat mengoptimalkan program pemeliharaan sistem secara keseluruhan.

3. Komunikasi Efektif untuk Diskusi Efektif

"Focus your attention on the quality of your words, and not the quantity, because few sensible talks attracts millions of listeners more than a thousand gibberish."—

Michael Bassey Johnson

Manusia, pada hakikatnya, dari mulai ia dilahirkan sampai ia beranjak dewasa dan kemudian lansia, menjalani tahap pembelajaran tanpa henti. Memang tidak semua pembelajaran bersifat aktif, namun sadarkah manusia, bahwa setiap harinya mereka menemukan pelajaran yang bisa mereka ambil di hidup mereka?

Pembelajaran aktif sendiri seringkali menerapkan metode yang beragam. Ceramah, tanya-jawab, demonstrasi, dan diskusi menjadi beberapa contoh metode yang biasa digunakan dalam proses pembelajaran tersebut. Tiap metode memiliki keunggulan dan kegunaan yang berbeda, tergantung tujuan manusia yang menerapkannya. Contohnya saja, ceramah dipakai untuk proses pembelajaran yang audiensinya banyak agar materi bisa tersampaikan secara merata, sedangkan demonstrasi dilakukan dalam situasi dimana penerima materi ditunjukkan suatu alat peraga supaya informasi yang mereka terima lebih konkrit atau lebih mudah dimengerti.

Metode yang akan dibahas pada tulisan ini adalah metode diskusi. Metode diskusi menjadi penting karena seseorang tidak hanya belajar suatu subjek dari sudut pandang dirinya saja, tetapi juga dari sudut pandang orang lain. Hal ini akan mengajarkan tidak hanya tentang pokok permasalahan yang dilontarkan dalam lingkaran diskusi, tapi juga tentang etika berbicara dengan orang lain dan menerima sudut pandang orang lain.

a. Diskusi

Metode diskusi adalah kegiatan yang bersifat kelompok dan bertujuan untuk menemukan kesimpulan dari permasalahan yang dibahas di dalamnya. Diskusi selalu diarahkan kepada pemecahan masalah yang menimbulkan berbagai macam pendapat dan akhirnya diambil suatu kesimpulan yang dapat diterima oleh anggota dalam kelompoknya (Abu Ahmadi, 1986: 114). Metode diskusi dimaksudkan untuk merangsang pemikiran serta berbagai jenis pandangan (Muhaimin, dkk, 1996: 83).

Diskusi membuat suasana pembelajaran akan berkembang, karena konsentrasi peserta diskusi terfokus pada masalah yang sudah didiskusikan. Selain itu, diskusi juga bisa mengajarkan partisipannya untuk bersikap toleran, kritis dan sistematis; dapat mengingat dengan mudah kesimpulan dari masalah yang didiskusikan karena partisipan mengikuti alur berpikir diskusi dari awal; dan memberikan pengalaman kepada partisipan tentang etika bermusyawarah.

Sampai di sini, memang diskusi diketahui merupakan cara yang baik dalam pembelajaran. Namun, setiap hal pasti memiliki sisi negatifnya. Selain dampak positif yang telah dijelaskan sebelumnya, salah satu dampak negatif dari sebuah diskusi adalah dominasi peserta yang memiliki keberanian tinggi, sehingga mengurangi peluang peserta lain untuk berpartisipasi. Lalu, tidak jarang juga didapati adanya penyimpangan pembahasan permasalahan dalam forum diskusi. Tidak hanya itu, diskusi biasanya memakan lebih banyak waktu dibandingkan dengan metode ceramah. Seperti yang telah disebutkan, diskusi merupakan sebuah kegiatan kelompok. Hal ini menjadikan komunikasi interpersonal suatu hal yang patut diperhatikan. Komunikasi yang baik menjadi kunci efektif atau tidaknya sebuah diskusi.

b. Diskusi yang Efektif

Kunci keefektifan sebuah diskusi ada pada pemimpin diskusi, atau biasa disebut sebagai moderator. Menjadi komunikator yang baik merupakan hal yang harus dimiliki seorang moderator. Segala informasi dan pendapat yang dilemparkan ke dalam forum diskusi harus bisa ia simpan dengan baik, sehingga pada akhir diskusi hal tersebut dapat *review* kembali untuk diambil sebuah kesimpulan. Selain itu, seorang moderator harus bisa menentukan arah dan alur diskusi yang dipimpinnya.

Alur diskusi merupakan tahapan demi tahapan peristiwa atau kegiatan yang dilakukan di dalam forum diskusi. Diskusi biasa diawali dengan pembukaan yang dilanjutkan dengan pengenalan pemimpin diskusi, kemudian penarikan fokus peserta forum terhadap pemimpin diskusi, lalu pembahasan inti diskusi, dan penutupan forum diskusi. Pembahasan inti diskusi itu sendiri terbagi menjadi empat, yaitu pengenalan pokok permasalahan diskusi, pengkajian akan masalah

yang telah dilontarkan, tanya-jawab antar peserta diskusi, dan review materi diskusi. Diskusi ditutup dengan kesimpulan dari hasil kaji yang telah dilakukan peserta forum dalam pembahasan inti diskusi.

Berbeda dengan alur, arah diskusi adalah arah pembahasan materi yang didiskusikan. Contoh sebuah diskusi yang sedang membahas tentang Pembangkit Listrik Tenaga Nuklir di Indonesia. Arah diskusi dapat berjalan dengan membahas PLTN di negara yang telah mengimplementasikannya terlebih dahulu, lalu kemudian membahas pro dan kontra yang terjadi di Indonesia, dan apakah Indonesia sudah siap memakai teknologi PLTN.

Setelah mengetahui alur dan arah diskusi, dapat dilihat bahwa dua hal tersebut harus dijaga dengan baik oleh pemimpin diskusi agar forum diskusi tetap kondusif dan tidak keluar dari pokok permasalahan yang sedang dibahas.

Namun, selain berpedoman kepada pemimpin diskusi, tetap harus diingat bahwa yang menyalurkan informasi demi informasi dalam forum tetaplah peserta forum. Sehingga, peserta forum diskusi juga harus menjaga dirinya untuk tetap menjadi komunikator yang baik.

Diskusi yang efektif berhubungan erat dengan komunikasi yang efektif. Beberapa hal yang harus dilakukan agar hal tersebut tetap bertahan adalah dengan memastikan hal yang disampaikan jelas dan spesifik, serta mendengar secara aktif, menerima tanggapan atau *feedback* dari orang lain secara terbuka, jujur, serta bertanya untuk mengklarifikasi apakah informasi yang diproses pendengar benar atau tidak. Dengan melakukan komunikasi efektif, komunikator dapat menjaga ketersediaan informasi, sehingga tercipta situasi yang kondusif dan tidak menyimpang dari alur atau arah diskusi yang telah ditentukan oleh pemimpin diskusi.

B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Mendokumen Data

1. Menyimpan data-data sesuai prosedur
2. Memelihara data-data sesuai prosedur

C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Mendokumen Data

1. Harus dilakukan dengan cermat

2. Harus dilakukan dengan teliti

BAB IV

MEWAKILI PANDANGAN KELOMPOK UNTUK BERKOMUNIKASI TERHADAP PIHAK LAIN

A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain

1. Menggambarkan dan Menyampaikan Pandangan

Sebelum menggambarkan dan menyampaikan pandangan dan pendapat dari dan/atau ke pihak lain, maka akan diuraikan mulai dari bagaimana mendengar dan berbicara, komunikasi dengan bahasa tubuh, sampai dengan mewakili pandangan kelompok terhadap pihak lain sebagai salah satu strategi meningkatkan komunikasi yang efektif.

a. Mendengar

Mendengarkan dan berbicara merupakan hal yang utama dalam berkomunikasi secara interpersonal. Pendengar aktif adalah mendengar untuk mengerti apa yang dikatakan dibalik pesan itu. Apabila terjadi kekurangan dalam proses mendengarkan maka yang terjadi adalah ketidak-mengertian bahasa yang digunakan dalam menerjemahkan pesan yang disampaikan, kurangnya waktu untuk menerjemahkan pesan dalam bentuk kata-kata, atau mengabaikan isyarat nonverbal yang mengiringi pesan verbal.



Gambar 4.1 Ilustrasi Proses Mendengar dan Merespon Pesan

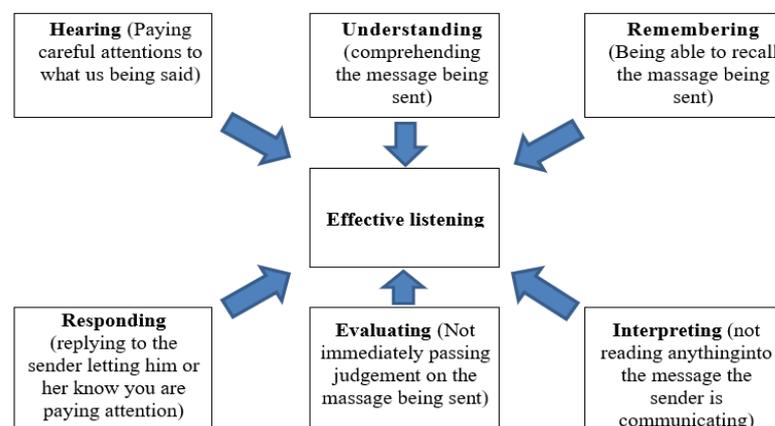
Seseorang yang mendengarkan dengan aktif harus dapat mengetahui juga pesan yang diterima secara keseluruhan dan dari sudut pandang yang berbeda dari apa yang dikatakan seseorang. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mendengarkan secara aktif, yaitu:

- Mendengarkan dengan menangkap ungkapan nonverbal sebaik isyarat

verbal. Pada saat mendengarkan dengan aktif, penerima akan mendapat umpan balik dengan menguraikan sendiri kata-kata tentang pesan yang disampaikan oleh sumber.

- Penerima pesan mengecek kembali (*perception check*) yaitu apa yang terkandung dalam sebuah pesan yang diterimanya untuk mengerti pesan apa yang sesungguhnya.
- Gambaran perilaku (*behavior descriptions*) ini merupakan gambaran individu yang sangat spesifik. Kegiatan pengamatan kepada orang lain tanpa membuat keputusan atau mengeneralisasi tentang apa latarbelakang dan sifat-sifatnya.

Teknik mendengarkan efektif dapat membantu para komunikator mempunyai informasi yang akurat. Pastikan bahwa kualitas informasi yang baik tidak hanya merupakan tantangan dalam mendengarkan. Keduanya baik pengirim maupun penerima harus memastikan bahwa mereka mempunyai kualitas ketepatan dari informasi yang benar. Brownell, 1994 menyatakan bahwa efektivitas mendengarkan dapat dimengerti melalui indikator perilaku: seseorang merasa berhubungan dengan mendengarkan secara efektif dalam enam unsur yang dikenal.



Gambar 4.2 Model Hurier (Hearing, Understanding, Remembering, Interpreting, Evaluating, and Responding)

b. Berbicara

Ketrampilan verbal dalam berbicara merupakan kemampuan mengekspresikan bahan pembicaraan dalam bahasa kata-kata. Tidak ada

aturan yang mengikat atau standar dalam penggunaannya, baik menyangkut panjang kata-kata maupun rincian uraian yang akan disampaikan. Semuanya tergantung pada unsur tingkat pengalaman, panjang pembicaraan, materi pembicaraan, serta waktu yang tersedia.

Dalam berbicara tidak baik menggunakan kata-kata **jargon** yaitu kata-kata yang dibuat dan digunakan untuk kalangan tertentu saja sehingga orang lain tidak mengerti. Untuk menghindari kata-kata jargon dalam komunikasi disarankan untuk menggunakan kata-kata yang pendek, sederhana, dan langsung pada sasaran. Sedangkan teknik yang dapat digunakan dalam meningkatkan efektifitas penampilan berbicara verbal adalah sebagai berikut:

- a) Percaya diri: adalah keyakinan pada kemampuan dan penilaian diri sendiri dalam melakukan tugas dan memilih pendekatan yang efektif. Hal ini termasuk kepercayaan atas kemampuannya menghadapi lingkungan yang semakin menantang dan kepercayaan atas pendapatnya.
- b) Ucapkan kata-kata dengan jelas dan perlahan-lahan, berikan penekanan dan pengulangan untuk hal-hal yang dianggap penting.
- c) Berbicaralah dengan wajar sebagaimana biasanya, jangan terkesan seperti penyair atau sedang berdeklarasi.
- d) Hindari suara monoton, gunakan tekanan dan irama tertentu untuk menampilkan poin-poin tertentu seperti marah dengan nada tinggi, sedih dengan suara memelas, tetapi hindarkan kesan seperti pemain drama.
- e) Menarik napas dalam-dalam, dua sampai dua kali untuk mengurangi ketegangan. Atur napas secara normal jangan terkesan seperti yang sedang dikejar-kejar.
- f) Hindari sindrom em, ah, anu, apa dan sebagainya. Jika terpojok dan kehabisan bicara.
- g) Membaca paragraf yang dianggap penting dari teks tulisan. Jangan merasa malu dengan hal ini karena pendengar akan berfikir bahwa kita akan menekankan poin pembicaraan.
- h) Siapkan air minum (terutama mereka yang sering kali kehabisan napas jika berbicara).

2. Komunikasi Nonverbal dan Bahasa Tubuh

a. Konsep Dasar Bahasa Tubuh

Menurut David Cohen dalam buku "bahasa tubuh dalam pergaulan" menjelaskan tentang bahasa tubuh merupakan bentuk topeng-topeng yang mengungkapkan bahwa bahasa tubuh juga menyingkapkan topeng-topeng kita. Manusia belajar menggunakan topeng sejak kecil dan banyak diantara kita dapat melakukannya dengan baik. Banyak isyarat-isyarat nonverbal tentang perasaan yang bersifat sangat halus dan terjadi hanya sekilas. Dapat diilustrasikan seperti seseorang mencoba menguraikan pola dari selendang yang dipakai seseorang yang sedang lewat. Untuk dapat memaknai itu diperlukan keahlian dan latihan.

Untuk dapat menerobos topeng yang kita pakai adalah apa yang disebut oleh para ahli psikologi sebagai "isyarat yang bocor", isyarat yang sebenarnya tidak ingin kita berikan namun tidak dapat terkontrol. Mengatur ekspresi wajah sangat mudah dilakukan. Jika anda tidak ingin tampak sedih, anda dapat berpura-pura. Lebih sulit mengatur nada suara kita atau gerakan tubuh, mereka ini sering "bocor". Pelajari mereka dan anda akan segera tahu banyak tentang apa yang sedang dipikirkan orang lain.

Cara seseorang berbicara mencerminkan kepribadiannya. Beberapa orang bicaranya keras dan tanpa henti; orang lainnya sukar dimengerti dan beberapa sangat diam. David Cohen tidak menyetujui anggapan bahwa orang dengan kepribadian tertentu cenderung memiliki gaya tubuh tertentu yang tidak akan sama dengan orang lain. Beberapa penelitian yang baik tentang kepribadian, menunjukkan kontras antara ekstravert, yang ceria, ramah, cepat, tidak teliti, suka humor, tidak sabar dan memiliki metabolisme yang tinggi dengan introvert yang teliti banyak cemas, lamban, dan kurang kemampuan dalam sosialisasi. Kepribadian yang satu tidak lebih baik dari kepribadian lainnya. Mereka adalah gaya, tapi gaya yang terungkap melalui bahasa tubuh.

Dalam hubungan antar pribadi, banyak orang merasa berada dibawah tekanan untuk tidak menunjukkan perasaan mereka. Kita hidup melalui suatu periode

perubahan sosial yang kompleks, membuat banyak dari kita merasa lebih aman bersembunyi dibalik kedok.

Dalam kamus komunikasi dari Onong U. Effendy bahwa Kinesic Communication atau komunikasi kias atau komunikasi kinesik adalah komunikasi yang dilakukan dengan gerakan anggota tubuh; salah satu jenis komunikasi nonverbal.

Peter Clayton dalam buku "bahasa tubuh dalam pergaulan sehari-hari" mengungkapkan bahwa apa yang disebut dengan bahasa tubuh ? saya telah mengajukan pertanyaan ini kepada orang yang tak terhitung banyaknya. Jawaban yang mereka berikan tanpa kecuali sesuatu yang sejalan dengan komunikasi nonverbal yang menurut hemat saya tidak salah sejauh ini. Akan tetapi, jawaban itu tidak benar-benar menjelaskan kebenaran alami dari bahasa tubuh. Selama bertahun-tahun saya berusaha untuk meningkatkan pengertian ini menjadi beberapa kalimat sederhana.

Alo Liliweri dalam buku "komunikasi verbal dan nonverbal" menjelaskan bahwa bahasa tubuh adalah gerakan ; tubuh yang merupakan sebagian perilaku nonverbal dapat disampaikan melalui simbol komunikasi kepada orang lain. Perilaku itu sangat bergantung dari erat tidaknya hubungan dengan orang lain. Dalam bagian ini akan diuraikan komunikasi nonverbal "gerak tubuh" atau yang disebut kinesik.

b. Bentuk-bentuk bahasa tubuh

Bentuk dan tipe umum dari bahasa tubuh meliputi tiga yakni : 1) kontak mata, 2) ekspresi wajah, 3) gerakan anggota tubuh. Agar jelasnya diuraikan secara singkat sebagai berikut :

1) Kontak mata

Kontak mata juga mengacu pada sesuatu yang disebut dengan gaze yang meliputi suatu keadaan penglihatan secara langsung antar orang disaat sedang berbicara. Kontak mata sangat menentukan kebutuhan psikologis dan membantu kita memantau efek komunikasi antar pribadi. Melalui kontak mata anda dapat menceritakan kepada orang lain suatu pesan sehingga orang akan memperhatikan kata demi kata melalui tatapan. Misalnya pandangan yang sayu, cemas, takut, terharu, dapat mewarnai latar belakang

psikologis anda. Jumlah dan cara-cara penataan mata berbeda dari seseorang dengan orang yang lainnya, dari budaya yang satu kebudayaan lain. Berbagai studi menunjukkan bahwa sekitar 50-60 persen orang akan memandang orang lain disaat melakukan percakapan. Bagi pembicara digunakan 40 persen dan bagi pendengar kira-kira 70 persen penglihatan. Pertanyaannya kapankah anda suka melihat orang lain ketika anda sedang berbicara ? mata anda seolah-olah membuat kontak yang semakin besar dan leluasa dalam melakukan kontak mata seperti waktu berdiskusi sehingga akan saling memberikan reaksi dan seterusnya. Kontak mata sebagai simbol komunikasi nonverbal mempengaruhi perilaku, kepercayaan dalam berkomunikasi. Ingatlah bahwa ketika melakukan kontak mata, orang lain langsung dapat mengukur sejauh mana kemampuan anda dalam melakukan komunikasi. Beberapa contoh dibawah ini berkaitan dengan perilaku kontak mata diberbagai etnik/bangsa di dunia; seorang guru akan menggunakan bahasa tubuh mata pada para murid-muridnya di sekolah, tingkah laku seorang anak akan menjadi sinyal guru atau pertanda bahwa murid tersebut tidak atau belum melakukan apa yang ditugaskan, jika seorang anak belum atau tidak mengerjakan penugasan yang diberikan guru maka ada kecenderungan memiliki pandangan mata yang berbeda ketika murid tersebut bertatap muka.

Aparat kepolisian menggunakan bahasa tubuh mata pada para supir dijalanan baik pengemudi motor maupun mobil dapat menjadi sinyal atau pertanda kelengkapan surat-surat yang mereka miliki, jika para pengemudi tidak memiliki surat-surat yang lengkap maka ada kecenderungan memiliki pandangan mata yang berbeda ketika bertemu dengan para aparat kepolisian dalam suatu operasi di jalan, dan biasanya aparat kepolisian dapat melihat perbedaan pandangan mata para pengemudi yang merasa bersalah atau tidak bersalah. Begitu pun kontak mata menjadi pertanda bagi para penjahat atau orang-orang yang merasa bersalah dari aspek hukum baik dalam kasus pencurian, perampokan, pembunuhan dan para pelaku kriminal lainnya. Cenderung memiliki kontak mata yang berbeda ketika melihat aparat kepolisian. Kalau dilihat dari perbedaan budaya ketika

memandang orang lain bukan pada tempatnya dapat berakibat fatal. Misalnya ketika seorang wanita Jepang dengan seorang pria Amerika yang sedang ertatap muka, sang wanita harus menunduk tetapi sang pria terus memandang dengan penasaran. Setibanya di asrama mahasiswa, sang pria marah-marah dan mengejek wanita orang yang tidak bersahabat. Sang wanita tersinggung dan menangis histeris. Setelah diselidiki ternyata dalam budaya Jepang hanya wanita kurang baik yang boleh memandang seorang pria di tempat umum, hal demikian tidak terjadi di Amerika.

2) Ekspresi wajah

Ekspresi wajah meliputi pengaruh raut wajah yang dipergunakan untuk berkomunikasi secara emosional atau bereaksi terhadap suatu pesan. Wajah setiap orang selalu menyatakan hati dan perasaannya. Wajah ibarat cermin dari pikiran, dan perasaan. Melalui wajah orang juga bisa membaca makna suatu pesan. Pernyataan wajah menandai masalah ketika : 1). ekspresi wajah tidak merupakan tanda perasaan 2). ekspresi wajah yang dinyatakan tidak seluruhnya merupakan tanda pikiran dan perasaan. Dengan demikian penampilan wajah sangat tergantung pada orang yang menanggapi atau menafsirkannya. Ekspresi wajah dari budaya yang lain memandang berbeda.



Gambar 4.3 Salah satu Bahasa tubuh dari ekspresi wajah

3) Gestures

Gestures merupakan bentuk perilaku nonverbal pada gerakan tangan, bahu, jari- jari. Kita sering menggunakan gerakan anggota tubuh secara sadar maupun tidak sadar untuk menekankan suatu pesan. Ketika anda berkata :

pohon itu tinggi, atau rumahnya dekat; maka anda pasti menggerakkan tangan untuk menggambarkan deskripsi verbalnya. Pada saat anda mengatakan : letakkan barang itu! Lihat pada saya! Maka yang bergerak adalah telunjuk yang menunjukkan arah.



Gambar 4.4 Ekspresi Gerakan tangan (Gesture)

Ternyata manusia mempunyai banyak cara dan bervariasi dalam menggerakkan tubuh dan anggota tubuhnya ketika mereka sedang berbicara. Mereka yang cacat bahkan berkomunikasi hanya dengan tangan saja.

4) Penggunaan Gerakan Tubuh

Mungkin anda juga perlu mengetahui dan mengerti bagaimana gerak tubuh dipergunakan dalam komunikasi nonverbal. Tanpa diobservasi sekalipun, ternyata setiap gerakan tubuh mengkomunikasikan fungsi tertentu. Ekman dan Friesen mengkategorikannya sebagai emblem, illustrator, affect display, regulator, adaptor.

(a) Emblem

Emblem merupakan terjemahan pesan nonverbal yang melukiskan suatu makna bagi suatu kelompok sosial. Tanda V menunjukkan suatu tanda kekuatan dan kemenangan yang biasanya dipakai dalam kampanye presiden di Amerika Serikat. Atau di Indonesia dipakai untuk menunjukkan

kemenangan Golkar. Emblem harus dipelajari melalui proses yang mungkin saja merupakan bentuk lain dari arbitrary, iconic dalam perlambangan saja

(b) Ilustrator

Ilustrator merupakan tanda-tanda nonverbal dalam komunikasi. Tanda ini merupakan gerakan anggota tubuh yang menjelaskan atau menunjukkan contoh sesuatu. Seorang ibu melukiskan bahwa Aris, putranya yang sekolah di SMA Negeri, mempunyai tinggi badan tertentu, memiliki kegemaran dan lain-lain. Sang ibu menaik turunkan tangannya.

(c) Adaptor

Adaptor merupakan gerakan anggota tubuh yang bersifat spesifik. Pada mulanya gerakan ini berfungsi untuk menyebarkan atau membagi ketegangan anggota tubuh, misalnya meliuk-liukan tubuh, memulas tubuh, menggaruk kepala, loncatan kaki. Ada beberapa jenis adaptor yaitu : (1) self adaptor misalnya menggaruk kepala untuk menunjukkan kebingungan; (2) alter adaptors; gerak adaptor yang diarahkan kepada orang lain, mengusap-usao kepala orang lain sebagai tanda kasih sayang; (3) obyek adaptor; adalah gerakan adaptor yang diarahkan kepada obyek tertentu.

Gerakan adaptor sebenarnya gerakan seseorang yang menggambarkan perilaku ikonik dan intrinsic yang kadang-kadang secara sadar dilakukan terhadap dirinya sendiri; kecuali untuk orang lain maka adaptor bertujuan menumbuhkan interaksi dan komunikasi.

(d) Regulator

Regulator adalah gerakan yang berfungsi mengarahkan, mengawasi, mengkoordinasi interaksi dengan sesama. Sebagai contoh, kita menggunakan kontak mata sebagai tanda untuk memperhatikan orang lain yang sedang berbicara dan mendengarkan orang lain. Regulator merupakan tanda utama yang bersifat interaktif, bentuknya ikonik dan intrinsik.

(e) Affect Display

Perilaku affect display selalu menggambarkan perasaan dan emosi. Wajah merupakan media yang paling digunakan untuk menunjukkan reaksi

terhadap pesan yang direspon. Bentuk affect display bersifat intrinsik yang digunakan untuk fungsi interaktif dan informatif.

Beberapa contoh perilaku gerakan anggota tubuh dapat terlihat sebagai berikut. Kalau di Amerika atau di Eropa continental anda boleh menggunakan tanda V sebagai lambang kemenangan (Victory) yang dipopulerkan Winston Churchill maka di Afrika Selatan V tidak boleh anda gunakan. Di Afrika Selatan pun anda diharapkan tidak memasukkan ibu jari diantara telunjuk dan jari tengah. Isyarat-isyarat tangan sebaiknya dihindari jika anda bertemu dengan orang argentina; di Australia ibu jari yang diacungkan merupakan isyarat yang kasar, dalam pertemuan dengan orang Australia berdirilah tegak dan gunakan tangan secara sederhana.

Di Austria sebaiknya anda menghindari berbicara dengan tangan dimasukkan kedalam saku; sebaiknya di Belanda anda boleh melambaikan tangan bagi orang yang jauh. Yang tidak boleh dilakukan di Belanda adalah mengunyah permen karet atau berdiri dengan tangan di saku bagi mereka hal itu menggambarkan kesombongan dan keangkuhan.



Gambar 4.5 Beberapa Ekspresi anggota Badan Komunikator

Di Chili waktu bercakap sambil duduk merupakan terbaik, namun hindari isyarat tangan karena hanya pelayan restoran yang dipanggil dengan lambaian tangan. Tidak hanya tangan di Kolombia jangan menaruh kaki di atas mebel dianggap kurang ajar, karena di Kolombia orang memanggil orang lain dengan melembaikan jari-jari tangan atau seluruh tangan dan telapaknya menghadap

ke bawah. Sama dengan di Afrika Selatan maka di Costa Rica jangan mengepalkan tangan dengan ibu jari tersembul diantara telunjuk dan jari tengah. Pada waktu makan kedua tangan harus ada di atas meja.

Di El Salvador jangan menunjuk seseorang dengan jari tangan atau mengarahkan kaki ke arah orang lain. Hanya teman akrab yang dipanggil dengan tangan. Di Inggris isyarat berlebihan seperti menepuk punggung atau merangkul bahu dengan lengan harus dihindari.

3. Jenis-Jenis Komunikasi Nonverbal

Menurut Jandt (1998: 99) sebagaimana yang dikutip Yosali Iriantara dalam bukunya Komunikasi Antarpribadi komunikasi nonverbal terbagi secara sempit dan luas. Secara sempit komunikasi nonverbal sebagai "penggunaan secara intensional seperti dalam penggunaan simbol nonlisan untuk mengkomunikasikan pesan tertentu." Dari perspektif ini, komunikasi nonverbal merujuk pada tindakan sumber dan atribut-atribut yang tak sepenuhnya bersifat verbal. Sedangkan secara luas komunikasi nonverbal mengacu pada unsur-unsur lingkungan yang dipergunakan manusia dalam berkomunikasi, seperti warna dinding tempat percakapan berlangsung (Iriantara, 2014: 2.5). Fitur nonverbal mempengaruhi makna dari kata-kata kita.

Jenis-jenis komunikasi verbal menurut Jandt (1998) dalam (Iriantara, 2014: 2.9-2.110) adalah sebagai berikut;

- Proxemics (Kedekatan), Istilah ini berasal dari Edward Hall yang mengambilnya dari kata Proximity (kedekatan) untuk menunjukkan adanya ruang atau tetorial baku dan ruang personal yang kita gunakan dalam berkomunikasi.
- Kinesics (Kinesik), Istilah ini digunakan untuk menunjukkan gerak-gerak atau sikap tubuh (gestures), gerak tubuh (body movement), ekspresi wajah, dan kontak mata.
- Chronemics (Kronemik), Istilah ini berkaitan dengan waktu. Ada yang memandang waktu itu berjalan linier atau mengikuti garis lurus yang bergerak dari titik awal menuju titik akhir.

- Paralanguage (Parabahasa), Istilah ini menunjuk pada unsur-unsur nonverbal saudara dalam percakapan verbal.
- Kebisuan, Istilah ini dipandang agak membingungkan karena membisu dipandang tidak berkomunikasi. Namun sebenarnya, dalam kebisuan orang mengkomunikasikan sesuatu.
- Haptics, Istilah ini berkaitan dengan penggunaan sentuhan dalam berkomunikasi.
- Tampilan Fisik dan Busana, Istilah ini menunjukkan pesan nonverbal dapat juga berupa tampilan fisik dan busana yang dikenakan.
- Olfactics, Istilah ini berkaitan dengan penggunaan indera penciuman dalam berkomunikasi nonverbal. Bukan hanya bau wangi parfum, tetapi juga bau badan berpengaruh terhadap komunikasi.
- Oculesics, Istilah ini menunjuk pada pesan yang disampaikan melalui mata. Dengan demikian, komunikasi nonverbal yang menyampaikan pesan-pesan nonverbal merupakan bagian dari setiap bentuk komunikasi manusia. Tanpa ada pesan nonverbal, kita akan merasakan komunikasi berlangsung hambar dan dingin karena fungsi komunikasi nonverbal yang amat penting dalam kegiatan komunikasi.

4. Berkomunikasi sesuai dengan Potensi, Lingkungan dan Kemampuan

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan atau *planning* dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasional praktis yang harus dilakukan, dalam arti bahwa pendekatan bisa berbeda-beda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melakukan komunikasi yaitu;

a. Mengenal Sasaran Komunikasi

Sebelum melakukan komunikasi seseorang perlu mengetahui dan memahami siapa saja yang akan menjadi sasaran komunikasi tersebut. Sudah tentu ini tergantung pada tujuan komunikasi apakah agar komunikasi hanya sekedar mengetahui ataukah agar komunikasi melakukan tindakan tertentu. Apapun tujuan, metode, dan banyaknya sasaran, pada diri komunikasi perlu memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Kerangka referensi seseorang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari perpaduan pengalaman, pendidikan, cita-cita, gaya hidup, norma hidup, status sosial, ideologi, dan lain-lain.
- 2) Situasi dan kondisi: faktor situasi ini terjadi pada saat komunikasi akan menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Sedangkan yang dimaksud kondisi adalah keadaan fisik dan psikis komunikasi pada saat ia sedang menyampaikan atau menerima pesan komunikasi. Komunikasi kita tidak akan efektif jika komunikasi sedang marah, sedih, bingung, sakit, atau lapar.
- 3) Pemilihan media komunikasi dapat dilakukan karena ada berbagai macam media komunikasi mulai dari yang tradisional sampai dengan modern. Untuk mencapai sasaran komunikasi kita bisa memilih salah satu atau menggabungkan beberapa media untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan. Peran media sangatlah penting untuk membantu proses komunikasi.
- 4) Penentuan tujuan berkomunikasi sangat penting bagi komunikator dalam berkomunikasi karena akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan teknik yang akan diambil.
- 5) Peranan komunikator dalam komunikasi yang harus memperhatikan beberapa faktor :
 - a) Daya tarik sumber
Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi jika mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikasi melalui mekanisme daya tarik, yakni ketika pihak komunikasi merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya.
 - b) Kredibilitas sumber

c) Faktor kedua yang bisa menyebabkan komunikasi berhasil adalah kepercayaan komunikan pada komunikator.



Gambar 4.6 Salah satu Gaya Bahasa dan Ekspresi Bahasa Tubuh Komunikator

Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi keahlian yang dimiliki seorang komunikator.

Komunikasi yang efektif dalam pembelajaran banyak ditentukan oleh keaktifan antara pendidik dan peserta didik dalam bentuk timbal balik berupa pertanyaan, jawaban pertanyaan atau berupa perbuatan baik secara fisik maupun secara mental. Adanya umpan balik ini memungkinkan pembelajar mengadakan perbaikan-perbaikan cara komunikasi yang pernah dilakukan. Keefektifan komunikasi dapat menggambarkan kemampuan orang dalam menciptakan suatu pesan dengan tepat, yaitu pengirim pesan dapat mengetahui bahwa penerima pesan mampu menginterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim.

Selain itu keefektifan pembelajaran sangat ditentukan oleh adanya perhatian dan minat pebelajar. Ini sesuai dengan model "AIDA singkatan dari *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), dan *Action* (kegiatan)". Maksudnya agar terjadi kegiatan pada diri pebelajar sebagai komunikan, maka terlebih dahulu harus dibangkitkan perhatian dan minatnya kemudian dilanjutkan dengan penyajian bahan. Dengan demikian timbul hasratnya untuk melaksanakan kegiatan, sehingga walaupun persepsinya tidak terlalu sama dalam menerima pesan tetapi perbedaannya tidak terlalu banyak.

Karena secara psikologis setiap orang akan menanggapi dan memberi makna yang berbeda-beda sesuai dengan karakternya masing-masing.

Komunikasi yang jelas dalam sebuah pembelajaran adalah salah satu syarat bahwa pembelajaran berlangsung efektif. Jadi bila kita ingin menjadi pendidik yang efektif, marilah kita bersama-sama memperbaiki kemampuan kita berkomunikasi kepada peserta didik dalam setiap pembelajaran. Ada beberapa komponen dalam komunikasi pembelajaran yang efektif yaitu : penggunaan terminologi yang tepat, presentasi yang berkesinambungan dan sistematis, sinyal transisi atau perpindahan topik bahasan, tekanan pada bagian-bagian penting pembelajaran, kesesuaian antara tingkah laku komunikasi verbal dengan tingkah laku komunikasi nonverbal.

b. Ketahui Tujuan Komunikasi

Tujuan kita berkomunikasi akan sangat menentukan cara kita menyampaikan informasi tentu komunikasi kita bersifat pengumuman. Tetapi bila kita bermaksud membeli atau menjual barang komunikasi kita akan bersifat negosiasi. Lain pula cara kita berkomunikasi apabila tujuan kita untuk menghibur, membujuk, atau sekedar basa-basi.

c. Perhatikan Konteks Komunikasi

Konteks disini bisa berarti keadaan atau lingkungan pada saat berkomunikasi. Pada saat berkomunikasi konteks sangat berperan dalam memperjelas informasi yang disampaikan. Formalitas dalam konteks tertentu juga dapat mempengaruhi cara berkomunikasi seseorang. Gaya komunikasi atasan dan bawahan dilingkungan dunia kerja bahkan komunikasi antar sesama atasan maupun sesama bawahan pasti berbeda. Apabila orang-orang ini bertemu di luar kantor gaya komunikasi diantara mereka akan sangat lain dengan gaya pada saat mereka berada dikantor. Mengirim bunga kepada orang yang berulang tahun atau kepada orang yang kita kasihi akan berbeda maknanya bila disampaikan kepada orang yang sedang berduka. Bahkan jenis bunga yang disampaikanpun membawa pesan atau kesan tersendiri.

d. Pelajari Kultur

Kultur atau budaya, habit atau kebiasaan orang atau masyarakat juga perlu diperhatikan dalam berkomunikasi.

e. Pahami Bahasa

Karena bahasa menunjukkan bangsa artinya bahasa dapat menjadi identitas suatu bangsa. Dengan memahami bahasa orang lain berarti berusaha menghargai orang lain. Tetapi memahami bahasa disini tidak berarti harus memahami semua bahasa yang dipakai oleh mitra bicara kita. Yang lebih penting adalah memahami gaya orang lain berbahasa. Untuk memperjelas pesan yang hendak disampaikan dalam berkomunikasi gunakanlah kalimat-kalimat sederhana yang mudah dipahami. Kalimat panjang dan kompleks seringkali mengaburkan makna. Kepiawaian dalam menggunakan kalimat-kalimat yang sederhana dan tepat dalam berbahasa akan sangat mempengaruhi efektifitas komunikasi kita.

5. Strategi Meningkatkan Komunikasi

Dalam proses belajar mengajar di sekolah, berbagai pendekatan yang digunakan guru dalam mendidik para pelajar. Ada kalanya guru bagaikan seorang bos atau raja yang hanya mengarah dan memerintah pelajar menurut kehendaknya. Ada juga guru mengajak para pelajar bersama-sama menyelesaikan topik yang dibincangkan. Namun kesemua kaedah itu berguna dan bermanfaat sesuai dengan keadaan. Seorang guru yang ditakuti pada dasarnya dianggap tidak berhasil dalam menjalankan komunikasi efektif, karena tanpa komunikasi yang baik, hasil yang dituai juga tidak akan memuaskan. Minimal lima strategi yang dapat dikembangkan dalam upaya untuk menciptakan/membangun komunikasi efektif dalam pembelajaran atau proses belajar mengajar, seperti disebutkan berikut ini:

- a. *Respect* adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Seorang pendidik harus bisa menghargai setiap peserta didik yang dihadapinya.



Gambar 4.7 Contoh Strategi Meningkatkan Komunikasi

Rasa hormat dan saling menghargai merupakan syarat mutlak dalam berkomunikasi dengan orang lain. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektivitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai tim. Menurut Dale Carnegie dalam bukunya "*How to Win Friends and Influence People*", rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Seorang psikolog yang sangat terkenal William James juga mengatakan bahwa "Prinsip paling dalam dari sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai". Berikan sebuah penghargaan yang tulus kepada masing-masing peserta didik. Sehingga peserta didik dapat membedakan antara perlakuan yang tulus dan tidak tulus. Ketika memberikan penghargaan maka Anda sebagai seorang pendidik akan dihargai oleh peserta didik.

- b. *Empathy*, kemampuan menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi di dunia pendidikan. Kita perlu saling memahami dan mengerti keberadaan, perilaku, dan keinginan dari peserta didik. Rasa empati akan menimbulkan respek atau penghargaan, dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun sebuah suasana kondusif di dalam proses belajar-mengajar. Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empati calon penerima pesan kita. Sehingga

nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologi atau penolakan dari penerima.

- 1) *Audible* berarti "dapat didengarkan" atau bisa dimengerti dengan baik. Sebuah pesan harus dapat disampaikan dengan cara atau sikap yang bisa diterima oleh si penerima pesan. Raut muka yang cerah, bahasa tubuh yang baik, kata-kata yang sopan, atau cara menunjuk, termasuk ke dalam komunikasi audible.
- 2) *Clarity* adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari penerima pesan. Karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme peserta didik dalam proses belajar-mengajar. Perjelas maksud Anda dalam mengajar sesuatu, sampaikan secara sistematis dan teratur, gunakan alat bantu peraga jika memang diperlukan. Semakin peserta didik merasakan mendapat banyak ilmu dari Anda, maka peserta didik akan semakin terpacu untuk terus menghadiri dan memperhatikan pelajaran yang Anda sampaikan. Dengan cara seperti ini peserta didik tidak akan menganggap lagi proses belajar-mengajar sebagai formalitas tetapi akan menganggapnya sebagai sebuah kebutuhan pokok bagi kehidupannya.
- 3) *Humble atau rendah hati adalah* menghargai orang lain, mau mendengar, menerima kritik, tidak sombong, dan tidak memandang rendah orang lain. Seperti yang disampaikan Wilbur Schramm dalam Suranto (2005), "the condition of success in communication", yakni kondisi yang harus dipenuhi jikakita menginginkan agar suatu pesan yang membangkitkan tanggapan yang kita kehendaki dengan memperhatikan:
 - Pesan harus dirancang dan disampaikan dengan menarik.
 - Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman antara komunikator dan komunikan, sehingga dimengerti.
 - Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan.
 - Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan komunikan.

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah bagaimana bisa menarik perhatian komunikan. Dengan mendapatkan perhatian komunikan maka kita juga akan membuat komunikan tertarik untuk mengetahui isi pesan yang disampaikan. Penyajian pesan agar menarik, jelas pada awalnya, tergantung pada packaging pesan sesuai dengan media yang akan digunakan. Saat menggunakan media cetak misalnya, pesan yang disampaikan haruslah disajikan dengan menarik. Baik dari segi isi maupun tampilan secara keseluruhan.

Untuk menjadikan sebuah komunikasi akan menjadi lebih efektif maka perlu memperhatikan beberapa hal;

- Berikan kesan bahwa anda antusias berbicara dengan mereka. Ketika anda memberikan kesan bahwa anda sangat antusias berbicara dengan mereka dan peduli kepada mereka, anda membuat perasaan mereka lebih positif dan percaya diri.
- Ajukan pertanyaan terbuka tentang minat mereka dan galilah sedetail mungkin sehingga akan membantu mereka memperoleh perspektif baru tentang diri mereka sendiri dan tujuan hidup mereka.
- Beradaptasi dengan bahasa tubuh dan perasaan mereka – Rasakan bagaimana perasaan mereka pada saat ini dengan mengamati bahasa tubuh dan nada suara. Dari sudut pandang ini anda dapat menyesuaikan kata-kata, bahasa tubuh, dan nada suara anda sehingga mereka akan merespon lebih positif.
- Tunjukkan rasa persetujuan: Katakan kepada mereka apa yang anda kagumi tentang mereka dan mengapa – Salah satu cara terbaik untuk segera berhubungan dengan orang adalah dengan menjadi jujur dan memberitahu mereka mengapa anda menyukai atau mengagumi mereka. Jika menyatakan secara langsung dirasakan kurang tepat cobalah dengan pernyataan tidak langsung. Kedua pendekatan tersebut bisa sama-sama efektif.
- Dengarkan dengan penuh perhatian semua yang mereka katakan – Jangan terlalu berfokus pada apa yang akan Anda katakan selanjutnya selagi mereka berbicara. Sebaliknya, dengarkan setiap kata yang mereka katakan dan responlah serelevan mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa anda benar-benar mendengarkan apa yang mereka katakan dan anda sepenuhnya terlibat di

dalam suasana bersama dengan mereka. Juga pastikan untuk bertanya setiap kali ada sesuatu yang tidak mengerti pada hal-hal yang mereka katakan.

- Beri mereka kontak mata yang lama – kontak mata yang kuat mengkomunikasikan kepada orang lain bahwa anda tidak hanya terpikat oleh mereka dan apa yang mereka katakan tetapi juga menunjukkan bahwa anda dapat dipercaya. Ketika dilakukan dengan tidak berlebihan mereka juga akan menganggap anda yakin pada diri anda sendiri karena kesediaan anda untuk bertemu mereka secara langsung.
- Ungkapkan diri anda sebanyak mungkin – Salah satu cara terbaik untuk mendapatkan kepercayaan seseorang adalah dengan mengungkapkan diri secara terbuka. Bercerita tentang kejadian atau pengalaman yang menarik dari hidup anda atau hanya menggambarkan contoh lucu dari kehidupan normal sehari-hari.
- Berikan kesan bahwa anda berdua berada di tim yang sama – Gunakan kata-kata seperti “kami, kita ” untuk segera membangun sebuah ikatan. Bila anda menggunakan kata-kata tersebut anda membuatnya tampak seperti anda dan mereka berada di tim yang sama, sementara orang lain berada di tim yang berbeda.
- Berikan mereka senyuman terbaik anda – Ketika anda tersenyum pada orang, anda menyampaikan pesan bahwa anda menyukai mereka dan kehadiran mereka membawa anda kebahagiaan. Tersenyum pada mereka akan menyebabkan mereka sadar ingin tersenyum kembali pada anda yang secara langsung akan membangun hubungan antara anda berdua.
- Menawarkan saran yang bermanfaat – Kenalkan tempat makan yang pernah anda kunjungi, film yang anda tonton, orang-orang baik yang mereka ingin temui, buku yang anda baca, peluang karir atau apa pun yang terpikirkan oleh anda. Jelaskan apa yang menarik dari orang-orang, tempat atau hal-hal tersebut. Jika anda memberi ide yang cukup menarik perhatian mereka, mereka akan mencari anda ketika mereka memerlukan seseorang untuk membantu membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan selanjutnya.

- Beri mereka motivasi, Jika orang yang anda hadapi lebih muda atau dalam posisi yang lebih sulit dari anda, mereka mungkin ingin mendengar beberapa pengalaman . Jika anda ingin memiliki hubungan yang sehat dengan orang tersebut maka tentu saja tidak ingin tampak seperti anda memiliki semuanya. Yakinkan mereka bahwa mereka dapat melampaui masalah dan keterbatasan mereka, sehingga mereka akan berharap menjadikan anda sebagai teman yang enak untuk diajak bicara.
- Tampil dengan tingkat energi yang sedikit lebih tinggi dibanding orang lain – Umumnya, orang ingin berada disekitar orang-orang yang akan mengangkat mereka, bukannya membawa mereka ke bawah. Jika anda memiliki tingkat energi yang lebih rendah daripada orang lain maka mereka secara alami akan menjauh dari Anda. Untuk mencegah hal ini terjadi tunjukkan dengan suara dan bahasa tubuh anda bahwa anda memiliki tingkat energi yang sedikit lebih tinggi sehingga mereka akan merasa lebih bersemangat dan positif berada di sekitar Anda. Namun jangan juga anda terlalu berlebihan berenerjik sehingga menyebabkan orang-orang tampak seperti tidak berdaya.
- Sebut nama mereka dengan cara yang menyenangkan telinga mereka – nama seseorang adalah salah satu kata yang memiliki emosional yang sangat kuat bagi mereka. Tapi hal itu belum tentu seberapa sering anda menyebutkan nama seseorang namun lebih pada bagaimana anda mengatakannya. Hal ini dapat membiasakan menyebutkan nama seseorang untuk satu atau dua menit sampai anda merasakan adanya emosional yang kuat.
- Tawarkan untuk menjalani hubungan selangkah lebih maju – Ada beberapa hal yang dapat anda lakukan untuk memajukan persahabatan anda dengan seseorang : tawaran untuk makan dengan mereka, berbicara sambil minum kopi, melihat pertandingan olahraga, dll. Meskipun jika orang tersebut tidak menerima tawaran anda mereka akan tetap tersanjung bahwa anda ingin mereka menjalani persahabatan ketinggian yang lebih dalam. Di satu sisi mereka akan memandangi anda karena anda memiliki keberanian untuk membangun persahabatan bukan mengharapkan persahabatan yang instan.

6. Mewakili pandangan Kelompok

a. Perilaku Kelompok

Pembahasan dalam bab ini mengenai kelompok dalam organisasi. Meskipun para ahli perilaku menyatakan, bahwa kelompok secara tidak signifikan mengubah motivasi atau kebutuhan individu, namun kelompok tersebut mempengaruhi perilaku individu dalam lingkungan organisasi. Perdebatan hal ini menambah isu perilaku organisasi sangat penting untuk dikaji dan dipelajari, dalam rangka pemahaman tentang peningkatan kinerja organisasi melalui efektifitas dan efesiensi kerja individu & kelompok. Disamping itu, bahwa perilaku organisasi lebih dari sekedar kumpulan logis dari perilaku individu. Hal ini bukan hanya karena jumlah atau produk perilaku itu melainkan sebuah fenomena yang agak kompleks, yaitu bagian yang sangat penting daripadanya ialah kelompok. Pembahasan kali ini akan menyajikan suatu metode bagi mahasiswa dan pembaca lainnya untuk memahami sifat kelompok dalam organisasi. Disajikan pula penjelasan berbagai jenis kelompok, alasan pembentukan kelompok, ciri-ciri kelompok, dan berbagai hal tentang keanggotaan kelompok.

b. Sifat Kelompok

Tidak ada definisi kelompok yang secara umum dapat diterima. Sebaliknya dapat disajikan suatu jajaran pandangan yang telah ada, dan dari berbagai pandangan tersebut dapat dikembangkan suatu definisi bandingan tentang kelompok. Dalam pengertian kelompok yang diuraikan dilihat dari empat sudut pandang sebagai berikut:

1) Kelompok dalam artian persepsi.

Banyak ahli ilmu perilaku berpendapat bahwa untuk dianggap suatu kelompok harus mempersepsikan hubungan mereka terhadap yang lainnya. Sebagai contoh:

Suatu kelompok kecil didefinisikan sebagai orang-orang yang terlibat dalam interaksi satu sama lain dalam suatu pertemuan tatap muka atau serangkaian pertemuan semacam itu, dimana setiap anggota menerima beberapa kesan atau persepsi yang cukup jelas tentang anggota lainnya sehingga ia

dapat memberikan reaksi satu sama lain sebagai seorang individu yang ingin dihargai keberadaannya.

2) Kelompok dalam artian organisasi

Para ahli sosiologi memandang kelompok terutama dalam hubungannya dengan ciri-ciri keorganisasian. Misalnya menurut definisi sosiologi, kelompok ialah:

Suatu sistem yang diorganisasikan dari dua orang atau lebih yang saling berhubungan sehingga sistem tersebut melakukan beberapa fungsi, mempunyai seperangkat standard hubungan, peranan antar anggotanya, dan mempunyai seperangkat norma yang mengatur fungsi kelompok dan masing-masing anggotanya.

3) Kelompok dalam artian motivasi

Kelompok yang gagal dalam membantu anggotanya akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya. Karyawan tidak dapat terpenuhi kebutuhannya dari suatu kelompok tertentu akan mencari kelompok lain untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Pandangan ini mendefinisikan kelompok sebagai:

Sekumpulan individu yang keberadaannya sebagai sekumpulan yang menguntungkan individu-individu.

4) Kelompok dalam artian interaksi

Para ahli teori mengasumsikan interaksi dalam bentuk saling ketergantungan adalah inti kekelompokan. Pandangan yang menekankan interaksi antar pribadi adalah sebagai berikut:

Yang dimaksudkan dengan kelompok menurut pandangan ini adalah, sejumlah orang yang berkomunikasi satu dengan yang lain yang sering melampaui rentang waktu tertentu, dan yang jumlahnya cukup sedikit sehingga setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain, tidak sebagai orang kedua, melalui orang lain, tetapi tetapi saling berhadapan.

Keempat pandangan tersebut penting, karena semuanya menunjukkan kepada gambaran penting tentang kelompok. Selanjutnya, dapat dinyatakan bahwa jika kelompok muncul dalam suatu organisasi, anggotanya:

- Termotivasi untuk bergabung

- Memandang kelompok itu sebagai satu kesatuan orang-orang yang berinteraksi.
- Menyumbang dalam berbagai kuantitas terhadap proses kelompok (misalnya, beberapa orang menyumbangkan waktu atau tenaga lebih banyak untuk kelompok tersebut)
- Mencapai kesepakatan atau ketidak sepakatan melalui berbagai interaksi.

c. Jenis-Jenis Kelompok

Kelompok didasarkan atas jenisnya dapat dibagi dua yaitu, kelompok formal dan kelompok informal.

1) Kelompok Formal

Diciptakan oleh keputusan manajerial untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi tersebut. Tuntutan dan proses organisasi mengarah pada pembentukan jenis-jenis kelompok yang berbeda. Khususnya, timbul dua jenis kelompok formal, kelompok pimpinan/komando (*command group*) dan kelompok tugas (*task*)

- *Kelompok Komando*

Kelompok komando ditetapkan oleh bagan organisasi. Kelompok tersebut terdiri atas bawahan yang melapor langsung kepada seorang penyelia tertentu. Hubungan wewenang antara seorang manajer departemen dengan para penyelia, atau antara seorang perawat senior dengan bawahannya adalah contoh dari kelompok komando.

- *Kelompok Tugas*

Kelompok tugas terdiri dari para karyawan yang bekerja sama untuk menyelesaikan suatu tugas atau proyek tertentu. Sebagai contoh, aktivitas para pegawai administrasi dari suatu perusahaan asuransi jika klaim suatu kecelakaan diajukan, adalah tugas-tugas yang diwajibkan. Aktivitas ini menciptakan suatu situasi di mana beberapa pegawai administrasi harus berkomunikasi dan berkoordinasi satu sama lain jika klaim tersebut ingin ditangani dengan pantas. Tugas-tugas yang diwajibkan dan interaksi tersebut memudahkan pembentukan suatu kelompok tugas. Para perawat yang ditugaskan untuk melakukan kewajiban dalam ruang darurat suatu rumah

sakit biasanya membentuk suatu kelompok tugas, karena dibutuhkan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mengobati pasien.

2) Kelompok Informal

Kelompok informal adalah pengelompokan orang-orang secara alamiah dalam suatu situasi kerja sebagai tanggapan terhadap kebutuhan social. Dengan kata lain kelompok informal tidak muncul sebagai hasil rencana yang disengaja tetapi berkembang secara agak alamiah. Ada dua jenis khusus kelompok informal : kelompok kepentingan dan kelompok persahabatan.

- *Kelompok Kepentingan*

Individu-individu yang mungkin tidak menjadi anggota dari kelompok komando atau kelompok tugas yang sama dapat berafiliasi untuk mencapai beberapa sasaran bersama. Pengelompokan bersama para karyawan tersebut merupakan suatu kesatuan barisan menghadapi pimpinan untuk memperoleh manfaat lebih besar. Contoh dari kelompok kepentingan adalah para pelayan restoran atau hotel yang menghimpun semua tip yang mereka terima. Juga, perhatikan bahwa sasaran kelompok semacam itu tidak berkaitan dengan sasaran organisasi tetapi khusus bagi masing-masing kelompok.

- *Kelompok Persahabatan*

Banyak kelompok yang dibentuk karena para anggotanya mempunyai kebersamaan tentang suatu hal, seperti umur, keyakinan politik, atau latar belakang etnis. Kelompok persahabatan ini sering memperluas interaksi dan komunikasi mereka dalam berbagai aktivitas di luar kerja.

Jika pada pola-pola afiliasi para karyawan didokumentasikan, akan menjadi semakin jelas bahwa mereka tergabung atas berbagai kelompok yang sering tumpang tindih. Telah dilakukan pembedaan antara dua klasifikasi kelompok yang luas: formal dan informal. Perbedaan yang utama antara kedua kelompok itu adalah bahwa kelompok formal (komando dan tugas) dirancang oleh organisasi formal dan merupakan alat untuk mencapai sasaran, sedangkan kelompok informal (kepentingan dan persahabatan) adalah penting bagi kepentingannya sendiri. Mereka memenuhi kebutuhan dasar manusia untuk berhimpun.

d. Mengapa Orang Membentuk Kelompok

Kelompok formal dan informal terbentuk karena berbagai alasan. Alasan itu antara lain kebutuhan, kedekatan (proximity), atraksi, tujuan, dan ekonomis.

1) Pemuasan Kebutuhan

Keinginan memuaskan kebutuhan dapat menjadi motivasi kuat yang menjurus pada pembentukan kelompok. Kebutuhan akan rasa aman, social, penghargaan, dan perwujudan dari sebagian besar karyawan sampai tingkat tertentu dapat dipenuhi dengan berafiliasi dalam kelompok.

2) Rasa aman

Tanpa kelompok yang diandalkan, jika terjadi berbagai tuntutan pimpinan, karyawan tertentu mungkin berasumsi bahwa mereka berdiri sendiri menghadapi pimpinan dan keseluruhan sistem organisasi. "Kesendirian" ini menjurus kepada suatu tingkat tidak adanya rasa aman. Dengan menjadi anggota suatu kelompok, karyawan dapat terlibat dalam kegiatan kelompok dan membahas tuntutan pimpinan dengan anggota lainnya yang mempunyai pandangan mendukung. Interaksi dan komunikasi yang terjadi antara anggota kelompok tersebut merupakan penyangga terhadap tuntutan pimpinan. Kebutuhan akan penyangga khususnya akan menjadi kuat bagi seorang karyawan baru. Ia dapat menggantungkan seluruhnya kepada kelompok untuk memperoleh bantuan pelaksanaan pekerjaan dengan benar.

3) Sosial

Kesenangan orang untuk berkumpul mendorong kebutuhan berafiliasi. Keinginan untuk menjadi bagian dari suatu kelompok menunjukkan intensitas kebutuhan sosial. Kebutuhan bermasyarakat tidak hanya muncul di tempat kerja tetapi juga di luar tempat kerja, seperti dibuktikan oleh banyaknya susunan organisasi social, politik, kewarganegaraan dan organisasi yang sifatnya persaudaraan, yang dapat dimasuki seseorang.

4) Penghargaan

Dalam suatu lingkungan kerja khusus, karyawan mungkin memandang kelompok tertentu mempunyai prestise tinggi karena berbagai alasan (kemampuan teknis

kegiatan di luar, dan lain sebagainya). Konsekuensinya, keanggotaan dalam kelompok ini membawa status tertentu yang tidak dapat dinikmati oleh orang yang bukan anggota. Bagi karyawan yang sangat membutuhkan penghargaan, keanggotaan dalam kelompok semacam itu dapat memberikannya banyak kepuasan yang diperlukan.

5) Kedekatan dan Daya Tarik

Interaksi antarpribadi dapat menimbulkan pembentukan kelompok. Dua segi yang penting dari interaksi antarpribadi adalah kedekatan dan daya tarik. *Kedekatan* menyangkut jarak fisik antara karyawan yang melaksanakan suatu pekerjaan. *Daya tarik* melukiskan keterikatan antara orang satu sama lain karena kesamaan konsep, sikap, prestasi, dan motivasi.

Individu yang bekerja erat dan berdekatan mempunyai berbagai keuntungan untuk bertukar gagasan, pemikiran, dan sikap tentang berbagai kegiatan di dalam dan luar kerja.

Pertukaran tersebut sering menimbulkan beberapa jenis pembentukan kelompok. Kedekatan ini juga memungkinkan individu untuk belajar tentang ciri-ciri orang lainnya. Untuk mempertahankan interaksi dan kepentingan, sering dibentuk suatu kelompok.

6) Tujuan Kelompok

Tujuan kelompok, jika dipahami dengan jelas, dapat menjelaskan mengapa seseorang tertarik pada suatu kelompok. Sebagai contoh, seseorang mungkin memasuki suatu kelompok yang berkumpul setelah jam kerja agar mengenal sistem suatu computer baru. Umpamakan sistem ini akan diterapkan dalam kerja organisasi tersebut dua tahun kemudian. Orang yang secara suka rela ikut dalam kelompok setelah jam kerja tersebut berkeyakinan bahwa mempelajari sistem baru ia merupakan keharusan dan tujuan yang penting bagi karyawan.

Adakalanya tidak selalu mungkin mengidentifikasi tujuan kelompok. Asumsi bahwa kelompok organisasi formal mempunyai tujuan yang jelas harus ditempa oleh pemahaman bahwa persepsi, sikap, kepribadian, dan belajar dapat mengubah tujuan. Sebagai contoh, seorang pegawai baru mungkin tidak akan pernah diberitahu tujuan unit yang ia masuki. Dengan mengamati perilaku dan sikap orang lain, setiap individu dapat menyimpulkan apa yang mereka yakini sebagai

tujuan. Persepsi tersebut mungkin tepat dan mungkin juga tidak. Hal yang sama dapat dikatakan terhadap tujuan kelompok informal.

7) Alasan Ekonomi

Dalam banyak hal, kelompok terbentuk karena individu percaya mereka dapat memperoleh kemanfaatan ekonomi yang lebih besar dari pekerjaan mereka jadi mereka berorganisasi. Sebagai contoh, karyawan yang bekerja pada ujung yang berbeda dari suatu lini perakitan mungkin dibayar atas dasar insentif kelompok di mana produksi kelompok tersebut menentukan besaran upah masing-masing anggotanya. Dengan bekerja dan berhimpun sebagai suatu kelompok, setiap individu dapat memperoleh keuntungan ekonomi yang lebih besar.

Dalam berbagai contoh lainnya, motif ekonomi mendorong terbentuknya kelompok: pekerja dari perusahaan yang tidak tergabung dalam serikat buruh membentuk suatu kelompok untuk menekan pimpinan agar memperoleh keuntungan lebih besar ; para eksekutif tingkat atas dalam suatu perusahaan membentuk kelompok untuk meninjau kembali kompensasi bagi eksekutif. Dalam keadaan bagaimanapun, anggota kelompok mempunyai kepentingan yang sama – keuntungan yang meningkat yang menjurus pada afiliasi kelompok.

e. Tahap-tahap Pembentukan Kelompok

Kelompok juga belajar, seperti halnya individu. Prestasi suatu kelompok tergantung pada kemampuan individu dan pada seberapa baiknya para anggota belajar bekerja sama satu dengan yang lainnya. Sebagai contoh, suatu panitia jenis produk baru yang dibentuk dengan maksud menimbulkan tanggapan terhadap pesaing dapat berkembang menjadi suatu tim yang sangat efektif, di mana kepentingan perusahaan tersebut menjadi paling penting. Akan tetapi, pembentukan tersebut juga dapat menjadi sangat tidak efektif jika anggotanya lebih mementingkan tujuan departemennya sendiri ketimbang pengembangan tanggapan terhadap pesaing.

Bagian ini menguraikan beberapa tahapan umum perkembangan kelompok dan menunjukkan terjadinya beberapa jenis urutan proses pengembangan.

Salah satu model pengembangan kelompok mengasumsikan bahwa kelompok berproses melalui empat tahap pengembangan: (1) dukungan bersama, (2)

komunikasi dan pengambilan keputusan, (3) motivasi dan produktifitas, serta (4) pengendalian dan pengorganisasian.

Meskipun muncul berbagai model saingan dalam perkembangan kelompok, kami percaya bahwa model yang disajikan di sini merupakan model yang paling berguna bagi para mahasiswa perilaku keorganisasian.

1) Dukungan Bersama

Pada tahap awal pembentukan kelompok, para anggota umumnya enggan berkomunikasi satu sama lainnya. Secara khasnya, mereka tidak mau menyatakan pendapat, sikap, atau keyakinan. Hal ini sama dengan situasi yang dihadapi anggota staf pengajar pada permulaan semester baru. Kemungkinan terjadinya interaksi dan diskusi kelas sangat sedikit, sampai para anggota kelas saling menerima dan mempercayai satu sama lain.

2) Komunikasi dan Pengambilan Keputusan

Setelah kelompok mencapai tahap dukungan bersama, para anggotanya mulai berkomunikasi secara terbuka satu sama lain. Komunikasi ini menimbulkan peningkatan kepercayaan dan bahkan interaksi lebih banyak di dalam kelompok tersebut. Diskusi mulai memusatkan perhatian lebih khusus atas tugas-tugas pemecahan masalah pengembangan strategi pilihan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

3) Motivasi dan Produktivitas

Inilah tahap pengembangan di mana usaha dikerahkan untuk mencapai tujuan kelompok. Kelompok bekerja sebagai unit yang bekerja sama bukan sebagai unit yang bersaing.

4) Pengendalian dan Pengorganisasian

Pada tahap ini, afiliasi kelompok dinilai dan para anggota diatur oleh norma kelompok. Tujuan kelompok mendahului tujuan individual, dan norma kelompok dipatuhi atau sanksi diterapkan. Sanksi yang terakhir ialah pengasingan (pemboikotan) karena tidak mematuhi tujuan atau norma kelompok. Bentuk pengendalian lain meliputi pengucilan sementara dari kelompok atau gangguan dari anggota lainnya.

f. Karakteristik Kelompok

Pada saat kelompok berkembang melalui berbagai tahapan perkembangan, mereka mulai memperagakan karakteristik tertentu. Untuk memahami perilaku kelompok, anda harus waspada terhadap karakteristik umum tersebut. Karakteristik tersebut ialah : struktur, hirarki status, peranan, norma, kepemimpinan, keterpaduan, dan konflik.

1) Struktur

Di dalam setiap kelompok, berkembang jenis struktur tertentu setelah beberapa saat.

Para anggota organisasi dibedakan atas dasar berbagai faktor seperti keahlian, sikap agresif, kekuasaan, dan status. Setiap anggota menduduki suatu *posisi* dalam kelompok tersebut.

Pola hubungan antarposisi membentuk *struktur kelompok*. Anggota kelompok tersebut mengevaluasi setiap posisi berdasarkan gengsi, status, dan kepentingan terhadap kelompok. Dalam banyak hal, terdapat jenis status tertentu yang berbeda di antara posisi tersebut seperti halnya bahwa struktur kelompok itu hirarki. Status dalam kelompok formal biasanya didasarkan atas posisi dalam organisasi formal, sedangkan dalam kelompok informal status dapat didasarkan atas sesuatu yang relevan terhadap kelompok itu (misalnya, skor golf, kemampuan berkomunikasi dengan pimpinan). Para anggota mengharapkan setiap pemegang posisi untuk memerankan perilaku tertentu. Perangkat perilaku yang diharapkan, yang dikaitkan dengan suatu posisi dalam struktur, merupakan peranan dari pemegang posisi tersebut.

2) Hirarki Status

Status dan posisi begitu serupa sehingga istilah tersebut sering digunakan secara bergantian. Status yang *diberikan* terhadap posisi khusus secara khas merupakan konsekuensi dari karakteristik tertentu yang membedakan satu posisi dari posisi lainnya. Dalam beberapa hal, seseorang memperoleh status, karena faktor-faktor tertentu seperti senioritas, umur, atau penugasan. Sebagai contoh, karyawan yang terutama mungkin secara teknis dianggap lebih cakap dan diberi status oleh suatu kelompok teknis. Jadi, pemberian status mungkin tidak ada sangkut pautnya dengan hirarki status formal.

3) Peranan

Setiap posisi dalam struktur kelompok mempunyai suatu peranab terkait yang terdiri dari berbagai perilaku yang diharapkan dari pemegang posisi tersebut. Direktur jasa perawatan sebuah rumah sakit diharapkan mengorganisasi dan mengendalikan departemen perawatan. Direktur itu juga diharapkan membantu mempersiapkan dan mengelola anggaran departemen tersebut. Di lain pihak, seorang penyelia (supervisor) perawat diharapkan menyelia kegiatan karyawan perawat yang bertugas pada jasa perawatan khusus, seperti kebidanan, kesehatan anak, dan pembedahan. Perilaku yang diharapkan tersebut umumnya bukan hanya disetujui oleh pemegang pekerjaan, direktur perawatan, dan penyelia perawat, tetapi juga oleh para anggota lain dalam kelompok dan personalia lain dari rumah sakit tersebut.

"Peranan yang diharapkan" merupakan salah satu jenis peranan. Ada juga *"peranan yang dipersiapkan"* (perceived role) dan *"peranan yang dimainkan"* (enacted role). *Peranan yang dipersepsikan* ialah perangkat perilaku seseorang dalam suatu posisi di mana ia berpendapat bahwa ia harus memainkan peranan tersebut. Dalam beberapa hal, peranan yang dipersepsikan tersebut mungkin sama dengan peranan yang diharapkan. Seperti telah dibahas dalam Bab 3, dalam beberapa hal, persepsi dapat terganggu atau tidak tepat. Di lain pihak, *peranan yang dimainkan* adalah perilaku yang benar-benar dilaksanakan seseorang. Jadi, dapat timbul tiga kemungkinan perilaku peranan. Konflik dan frustasi dapat timbul dari perbedaan ketiga jenis peranan tersebut. Dalam kelompok yang benar-benar stabil atau permanent, terdapat persetujuan khas yang baik antara peranan yang diharapkan dan peranan yang dipersepsikan.

Jika peranan yang dipersepsikan menyimpang terlalu banyak dari peranan yang diharapkan, orang yang bersangkutan dapat lebih menyukai peranan yang diharapkan itu atau meninggalkan kelompok.

Karena seseorang mungkin menjadi anggota dalam kelompok yang berbeda, ia cenderung memainkan peranan ganda (multiple roles). Para penyelia lini pertama adalah anggota dari tim pimpinan dan pada saat yang sama anggota dari kelompok pekerja yang mereka selia. Peranan ganda tersebut menimbulkan sejumlah perilaku peranan yang diharapkan. Dalam banyak hal, perilaku yang dikhususkan oleh

peranan yang berbeda tersebut sesuai satu sama lain. Terdapat beberapa jenis konflik peranan dan konsekuensinya yang penting. Konflik peranan akan dibahas kemudian dalam bab ini.

4) Norma

Norma adalah standar yang dimiliki bersama oleh anggota suatu kelompok. Norma mempunyai cirri-ciri tertentu yang penting bagi anggota kelompok. Pertama, norma hanya dibentuk berkenaan dengan hal-hal yang penting bagi kelompok. Norma tersebut mungkin tertulis, tetapi lebih sering dikomunikasikan secara lisan kepada anggotanya. Dalam banyak hal, norma mungkin tidak pernah ditetapkan, tetapi diketahui anggota kelompok. Jika produksi adalah penting, selanjutnya akan berkembang suatu norma. Jika anggota kelompok lainnya dalam menyelesaikan suatu tugas adalah penting, maka akan berkembang suatu norma. Kedua, norma diterima dengan berbagai tingkatan oleh anggota kelompok. Beberapa norma sepenuhnya diterima oleh semua anggota, sedangkan norma lain hanya diterima sebagian. Dan Ketiga, norma dapat diterapkan kepada setiap anggota kelompok, atau hanya dapat diterapkan kepada beberapa anggota kelompok. Sebagai contoh, setiap anggota mungkin diharapkan mematuhi norma produksi, sedangkan hanya kepala kelompok yang mungkin diizinkan untuk tidak setuju secara lisan atas suatu petunjuk pimpinan.

5) Kesesuaian Norma (Norm Conformity).

Salah satu masalah yang menjadi perhatian para manajer ialah mengapa karyawan mematuhi **norma kelompok**. Hal ini sangat penting jika seseorang yang sebenarnya mempunyai keahlian dan kemampuan ternyata tidak berprestasi sebaik yang diharapkan hanya untuk tidak melanggar norma kelompok. Terdapat empat kelas variabel umum yang mempengaruhi kesesuaian terhadap norma kelompok:

- Kepribadian anggota kelompok.
- Stimulus yang membangkitkan tanggapan.
- Faktor Situasi.
- Hubungan antarkelompok.

Kepribadian dapat mempengaruhi penyesuaian seseorang terhadap norma kelompok. Sebagai contoh, penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang

berkecerdasan tinggi kecil kemungkinannya untuk menyesuaikan diri dibandingkan dengan kecerdasannya rendah dan bahwa individu yang otoritatif (mereka yang menyukai kepatuhan terhadap kekuasaan) lebih menyesuaikan diri dibandingkan dengan individu yang tidak.

Faktor stimulus mencakup semua factor keorganisasian yang berkaitan dengan norma yang dipatuhi anggota kelompok. Semakin mendua stimulus tersebut, semakin besar kesesuaian terhadap norma kelompok. Sebagai contoh, andaikan pimpinan tingkat atas menerapkan suatu jenis baru wawancara penimbangan prestasi (performance appraisal). Kelompok manajer yang akan melaksanakan wawancara tersebut mungkin memulainya tanpa benar-benar mengetahui prosesnya karena hal tersebut sangat baru dan rumit. Kurangnya kejelasan dari stimulus ini dapat mengakibatkan kelompok tersebut mempergunakan prosedur lama penimbangan prestasi kelompok ketimbang prosedur terbaru yang digariskan pimpinan teras. Para manajer tersebut menyesuaikan diri dengan norma yang lama sampai proses yang baru dijelaskan dan anggota kelompok yang menjadi kunci memulai pemanfaatan/prosedur baru itu.

Faktor Situasi menyangkut berbagai variabel seperti ukuran dan struktur kelompok. Penyesuaian terhadap norma kelompok mungkin lebih sukar pada kelompok yang lebih besar atau pada kelompok yang anggotanya terpisah secara geografis.

Hubungan antar kelompok mencakup factor-faktor seperti jenis tekanan kelompok yang diperlihatkan, seberapa jauh keberhasilan kelompok mencapai tujuan yang diharapkan, dan kadar sejauh mana seorang anggota mengidentifikasi dirinya dengan kelompok tersebut.

g. Konsekuensi Potensial Penyesuaian Diri Terhadap Norma Kelompok.

Riset tentang penyesuaian diri secara jelas menunjukkan bahwa penyesuaian diri merupakan persyaratan bagi kelangsungan keanggotaan kelompok. Anggota yang tidak menyesuaikan diri atau tidak patuh terhadap norma yang penting sering mendapat hukuman kelompok. Salah satu bentuk hukuman itu ialah pengasingan atau pengabaian kehadiran orang yang tidak patuh tersebut. Terdapat beberapa konsekuensi negative dan positif yang potensial dari penyesuaian diri. Penyesuaian

diri dapat mengakibatkan hilangnya keindividuan dan pembentukan tingkat prestasi yang sedang-sedang saja. Jenis perilaku ini dapat sangat merugikan organisasi yang membutuhkan tingkat prestasi di atas rata-rata agar tetap mampu bersaing. Tentunya ada juga konsekuensi positif yang potensial dari penyesuaian diri terhadap norma kelompok. Jika penyesuaian tidak terjadi, seorang manajer akan menghadapi masa sulit untuk memprakirakan pola perilaku suatu kelompok. Ketidakmampuan memprakirakan perilaku ini akan mengakibatkan tidak berhasilnya usaha pimpinan menyalurkan upaya kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini, tentunya merupakan masalah yang dihadapi para manajer kelompok formal. Mereka tidak mempunyai cara yang sistematis untuk memprakirakan perilaku, seperti tanggapan suatu kelompok terhadap sistem computer yang baru atau suatu sistem baru penilaian prestasi, jika tidak ada penyesuaian terhadap norma kelompok.

1) Kepemimpinan

Peranan kepemimpinan dalam kelompok merupakan salah satu ciri kelompok yang sangat menentukan. Pemimpin suatu kelompok menanamkan pengaruh terhadap anggota kelompok yang bersangkutan. Dalam kelompok formal, pemimpin dapat melaksanakan kekuasaan sanksi yang sah. Artinya, pemimpin dapat memberi penghargaan atau menghukum anggota yang tidak mematuhi petunjuk, perintah, atau peraturan.

Peranan kepemimpinan juga merupakan factor yang penting dalam kelompok informal. Orang yang menjadi pemimpin kelompok informal umumnya dipandang sebagai anggota yang dihormati dan berstatus tinggi, yang :

- Membantu kelompok mencapai tujuan.
- Memungkinkan anggota memenuhi kebutuhan.
- Mewujudkan nilai-nilai kelompok. Pada pokoknya, pemimpin adalah perwujudan dari nilai-nilai, motif, dan aspirasi para anggota.
- Menjadi pilihan anggota kelompok untuk mewakili pandangan mereka jika berinteraksi dengan pimpinan kelompok lain.

- Menjadi penengah dalam konflik kelompok dan menjadi penggerak dalam tindakan kelompok dan memperhatikan pembinaan kelompok sebagai suatu unit yang berfungsi.

2) Kepaduan

Kelompok formal dan informal nampaknya mempunyai suatu kedekatan atau kesamaan dalam sikap, perilaku, dan prestasi. Kedekatan ini telah diacu sebagai **kepaduan** (*chohesiveness*).

Kepaduan umumnya dipandang sebagai kekuatan yang menggerakkan para anggota untuk tetap berada dalam kelompok, di mana kekuatan tersebut lebih besar dibandingkan dengan kekuatan yang menarik anggota keluar dari kelompok tersebut.

Kelompok yang padu melibatkan orang-orang yang saling tertarik satu sama lain. Kelompok yang rendah kepaduannya tidak memiliki daya tarik antarpribadi bagi para anggotanya.

Tentunya terdapat berbagai sumber daya tarik terhadap suatu kelompok. Suatu kelompok mungkin menarik bagi orang-orang karena:

- Tujuan kelompok tersebut dan tujuan anggotanya sesuai dan terinci secara jelas.
- Kelompok tersebut mempunyai pemimpin yang karismatis.
- Reputasi kelompok menunjukkan bahwa kelompok tersebut berhasil menyelesaikan tugasnya.
- Kelompok tersebut cukup kecil untuk memungkinkan anggota-anggota didengar pendapatnya dan dievaluasi oleh yang lainnya.
- Para anggota berdaya tarik, di mana mereka mendukung dan membantu satu sama lain untuk mengantisipasi hambatan dan rintangan pertumbuhan dan perkembangan pribadi.

Kelima factor tersebut berhubungan dengan pemuasan kebutuhan. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, salah satu alasan pembentukan kelompok ialah untuk memenuhi kebutuhan. Jika seseorang dapat memasuki suatu kelompok yang padu, maka harus ada peningkatan pemuasan kebutuhan melalui afiliasi dengan kelompok tersebut.

Mengingat kolompok yang tinggi kepaduannya terdiri dari orang – orang yang termotivasi untuk bersatu , maka ada kecendrungan mengharapkan prestasi kolompok yang efektif.

Logika ini tidak didukung sepenuhnya oleh bukti-bukti riset. Umumnya, jika kepaduan suatu kelompok kerja meningkat, tingkat penyesuaian terhadap kelompok juga meningkat. Tetapi norma-norma ini mungkin tidak konsisten dengan norma-norma organisasi. Tekanan kelompok untuk menyesuaikan diri lebih besar dalam kelompok yang padu. Masalah apakah para manajer harus mendorong atau menghambat kepaduan kelompok akan dibahas kemudian dalam bab ini.

Pentingnya kepaduan kelompok telah ditunjukkan dalam penelitian terdahulu yang diselenggarakan oleh Institut Tavistock di Inggris. Industri pertambangan batu bara di Inggris memperkenalkan sejumlah perubahan peralatan dan prosedur setelah Perang Dunia II. Sebelum datangnya teknologi baru ini, para penambang telah bekerja bersama-sama sebagai satu tim. Masing-masing kelompok penambang menggali batu bara, memuatnya ke dalam kendaraan dan memindahkannya ke sebuah stasiun di mana batu bara tersebut kemudian diangkut ke luar penambangan. Tugas-tugas, dekatnya jarak fisik, dan bahaya penambangan merupakan kekuatan yang menimbulkan perkembangan tim yang berpadu. Tim-tim tersebut memberikan kesempatan bagi para anggotanya untuk berinteraksi. Jadi, kelompok-kelompok yang sangat padu telah berkembang sebelum diperkenalkannya pralatan baru.

Teknologi baru mengganggu kelompok-kelompok tersebut. Mesin mengambil alih beberapa tugas yang sebelumnya dikerjakan oleh para penambang. Prosedur baru tersebut juga menghilangkan banyak kesempatan para penambang untuk bermasyarakat. Tanpa dukungan kelompok yang sangat padu, dan dengan meningkatnya jarak fisik antara para pekerja, para penambang tersebut mulai memperlambat produksi mereka. Kelompok atau tim lain terbentuk, tetapi kurang menarik bagi para penambang dibandingkan dengan tim-tim traditional yang bekerja dengan erat satu sama lain. Riset ini secara jelas menunjukkan dampak kepaduan kelompok atas prestasi kelompok.

Pengakuan adanya dampak kelompok atas prestasi merupakan sesuatu yang vital bagi para manajer.

3) Kepaduan dan Prestasi

Konsep kepaduan adalah penting untuk memahami kelompok didalam organisasi. Tingkat kepaduan dalam satu kelompok dapat mempunyai dampak positif atau negative, tergantung pada kadar kesesuaian tujuan kelompok dengan tujuan organisasi formal. Sebenarnya ada empat kemungkinan yang berbeda, seperti yang diuraikan dalam gambar 4.8

		Kesepakatan dengan Tujuan Organisasi	
		Rendah	Tinggi
Tingkat Kepaduan Kelompok	Rendah	Orientasi prestasi jauh Dari tujuan organisasi	Prestasi mungkin di-Orientasikan pada pencapaian tujuan organisasi.
	Tinggi	Prestasi mungkin di-Orientasikan jauh Dari tujuan organisasi.	Prestasi diorientasi-kan pada pencapaian tujuan organisasi.

Gambar 4.8 Hubungan antara Kepaduan Kelompok dan Kesepakatan dengan Tujuan Organisasi.

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa jika kepaduan tinggi dan kelompok menerima dan setuju dengan tujuan organisasi formal, maka perilaku kelompok mungkin akan positif dilihat dari sudut pandang organisasi formal. Situasi semacam itu nampak muncul di Society National Bank. Akan tetapi, jika kelompok sangat padu tetapi tujuannya tidak sesuai dengan tujuan organisasi formal, maka perilaku kelompok mungkin akan negative di lihat dari sudut pandang organisasi formal.

Gambar 4.8 juga menunjukkan bahwa jika suatu kelompok rendah kepaduannya dan para anggotanya mempunyai tujuan yang tidak sesuai dengan tujuan pimpinan, maka hasilnya mungkin akan negatif dilihat dari sudut pandang organisasi. Perilaku akan lebih bersifat individual ketimbang kelompok karena rendahnya kepaduan di lain pihak, Di lain pihak, mungkin terjadi kepaduan yang rendah dari suatu kelompok di

mana tujuan para anggota sesuai dengan tujuan organisasi formal. Dalam hal ini hasilnya mungkin positif, meskipun lebih bersifat individual daripada kelompok.

Jika tujuan suatu kelompok yang padu berlawanan dengan tujuan pimpinan, biasanya diperlukan beberapa bentuk intervensi dari pimpinan. Teknik intervensi akan dibahas secara dalam bab berikutnya.

4) Pikiran Kelompok (Groupthink).

Kelompok yang sangat padu merupakan kekuatan yang sangat penting dalam perilaku keorganisasian. Dengan kata lain, adalah suatu ide yang baik menempatkan orang dengan banyak kesamaan dalam suatu lingkungan yang terisolasi, memberi mereka tujuan yang sama, dan mengejar prestasi mereka. Sekilas lintas, hal itu nampaknya merupakan ide yang baik. Seorang penulis telah menyusun sebuah laporan yang propokatif tentang kelompok-kelompok yang sangat padu. Dalam bukunya, Irving Janis menganalisis keputusan kebijaksanaan luar negeri yang ditetapkan oleh sejumlah pejabat kepresidenan dan menyimpulkan kelompok tersebut sangat padu dan terjalin erat. Janis telah memberi nama proses pembuatan keputusan mereka sebagai "pikiran kelompok". Janis mendefinisikan pikiran kelompok sebagai "perusakan efisiensi mental, pengujian kenyataan, dan pertimbangan moral " demi kepentingan solidaritas kelompok. Ia menguraikan beberapa karakteristik berikut :

- *Ilusi tentang Kekebalan*

Anggota suatu kelompok percaya bahwa mereka tidak terkalahkan. Misalnya, pada saat-saat terakhir yang menimbulkan malapetaka percobaan penyerangan Kuba bulan April 1961 (penyerangan Teluk Babi), Robert Kennedy menyatakan bahwa dengan bakat yang terhimpun dalam kelompok tersebut, mereka dapat mengatasi semua tantangan yang menghadang mereka dengan "rasa kebersamaan dan kerja keras" dan "ide-ide baru yang berani".

- *Kecenderungan Memoralisasi*

Kelompok yang ditelaah itu mempunyai kecenderungan umum memandang Amerika Serikat sebagai pemimpin dunia bebas. Setiap tantangan terhadap pandangan ini dianggap kelompok tersebut sebagai lemah, jahat, dan bodoh.

- *Merasakan Kebulatan Suara*

Kelompok tersebut melaporkan bahwa setiap anggota Komite Eksekutif mendukung keputusan presiden. Akan tetapi, kemudian para anggota menunjukkan bahwa mereka sangat ragu pada saat dilakukan pengambilan keputusan. Misalnya, Arthur Schlesinger dan Theodore Sorensen melaporkan bahwa mereka mengajukan syarat tentang keputusan yang sedang diambil tersebut dengan mengingat masalah Asia Tenggara selama pemerintahan Kennedy. Kedua orang itu mengakui penyesalan atas keraguan mereka untuk mengumumkan pandangan mereka pada saat itu. Akan tetapi, pada saat itu mereka yakin bahwa orang lain menyetujui sepenuhnya, sedangkan hanya mereka yang mempunyai pandangan yang berbeda. Daripada kelihatan lemah atau lembek, keduanya berusaha menyimpan pandangan masing-masing. Hal ini menunjukkan betapa tekanan terhadap solidaritas kelompok dapat mengganggu pertimbangan anggota secara individual.

Tekanan untuk Menyesuaikan Diri. Kadang-kadang Presiden Kennedy membawa seorang ahli untuk menanggapi berbagai masalah yang mungkin dihadapi anggota kelompok tersebut.

Tujuannya ialah agar ahli tersebut membungkam kritik sehingga tidak aktif mendorong pembahasan pandangan yang berbeda. Bentuk lain dari tekanan untuk menyesuaikan diri juga digunakan terhadap anggota dan staf kabinet. Dalam suatu kesempatan, Arthur Schlesinger melaporkan bahwa Robert Kennedy memberitahunya secara tidak resmi bahwa meskipun ia dapat melihat beberapa masalah yang dikaitkan dengan suatu keputusan khusus, presiden memerlukan dukungan suara bulat atas masalah tersebut. Nampaknya ada persepsi kebutuhan yang kuat bagi solidaritas kelompok. Jadi, kelompok dapat memaksakan tekanan yang besar terhadap anggotanya agar menyesuaikan diri.

- *Ide-ide yang Menentang Ditolak*

Setiap individu atau kelompok luar yang mengkritik atau menolak suatu keputusan atau kebijaksanaan tidak mendapat perhatian dari kelompok tersebut. Bahkan ide yang sah atau argumentasi yang relevan sering ditolak sebelum waktunya. Jenis mencatat bahwa banyak bukti kuat menunjukkan bahwa serangan terhadap Kuba akan gagal, tetapi pendapat tersebut kurang diperhatikan. Jadi, informasi yang

bertentangan dengan tujuan kelompok dapat diabaikan karena anggota suara individu berjuang untuk mendapat persetujuan dan solidaritas.

Tentunya, dalam kadar tertentu kepaduan kelompok diperlukan untuk menanggulangi suatu masalah. Jika tujuh individu dari tujuh unit organisasi yang berbeda diberikan suatu tugas, tugas tersebut mungkin tidak pernah terselesaikan secara efektif. Akan tetapi, persoalannya adalah bahwa lebih padu tidak berarti harus lebih baik. Sekalipun anggota kelompok yang padu mungkin merumuskan kembali hal itu dengan maksud memelihara hubungan di antara anggota kelompok dan memelihara citra kelompok tersebut. Keputusan untuk menyerang Kuba seperti diuraikan oleh Janis adalah suatu contoh dampak negative dari tekanan kelompok atas kualitas keputusan yang dibuat kelompok.

B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Menggambarkan dan Menyampaikan Pandangan

1. Menggambarkan Pandangan kelompok terhadap pihak lain
2. Menyampaikan Pandangan kelompok terhadap pihak lain
3. Menggambarkan pendapat pihak lain
4. Mengerti (mau mengerti) pendapat pihak lain

C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Menggambarkan dan Menyampaikan Pandangan

1. Harus dilakukan dengan cermat
2. Harus dilakukan dengan empatik
3. Harus dilakukan dengan sikap santun.

DAFTAR PUSTAKA

A. Dasar Perundang-undangan

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

B. Buku Referensi

1. Blake, Reed H. Haroldsen, Edwin O. 2003, Taksonomi Konsep Komunikasi, Surabaya, Papyrus
2. Departemen Tenaga Kerja RI, Metodologi Latihan Kerja, Modul MLK 5, Program Pelatihan, Jilid I, Jakarta, 1991
3. Devito, Joseph A. (1996). Human Communication. Alih bahasa oleh Maulana, Agus. (1997). Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: Professional Books.
4. Devito, Joseph A. (1992). The Interpersonal Communication Book. Sixth Edition. New York: Harper Collins Publishers.
5. Dwi Cahyono, Aris (2016). Komunikasi Efektif, Empatik, dan Santun: Modul Kompetensi Pedagogik. Jakarta: Direktorat Jenderal GTK
6. Everett M. Rogers and Rekha Agarwala (1976) Communication in Organizations free press
7. Gordon B. Davis, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, LPPM dan PT Pustaka Binaman Pressindo, 1985
8. Makhdum Priyatno, Drs., M.A., Sistem Informasi Manajemen, Lembaga Administrasi Negara, 2000
9. S.P. Siagian, Prof.Dr., Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan, Gunung Agung, Jakarta, 1984
10. Lestari G, Endang dan Maliki, MA. (2003). Komunikasi yang Efektif. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.

11. Liliwari, Alo. 1994, Komunikasi Verbal dan Nonverbal. Bandung, PT. Citra Aditya Bakti
12. Mulyana, Deddy. (2000). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
13. Pratikno, R. (1987). Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi. Remadja Karya. Bandung
14. Ruben, Brent D,Steward, Lea P, 2005, Communication and Human behaviour ,USA:Alyn and Bacon
15. Sendjaja, Djuarsa; dkk. (1994). Teori Komunikasi, Jakarta: universitas Terbuka.
16. Suranto. (2005). Komunikasi Perkantoran. Media Wacana. Yogyakarta
17. Tubbs, Stewart L.; Moss, Sylvia; Editor Mulyana, Deddy. (1996). Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi.Buku Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
18. Wardani, IGAK. (2005). Dasar-Dasar Komunikasi dan Keterampilan Dasar Mengajar. PAU-DIKTI DIKNAS. Jakarta.

DAFTAR PERALATAN/MESIN DAN BAHAN

A. Daftar Peralatan/Mesin

No.	Nama Peralatan/Mesin	Keterangan
1.	Laptop, infocus, laserpointer	Untuk di ruang teori
2.	Printer	
3.	Hechmachine (stapler/penjepret) 24 dan 10	
4.	Pelubang kertas	
5.	Penjepit kertas ukuran kecil dan sedang	
6.	Standar chart dan kelengkapannya	
7.	Peralatan Praktik terkait dgn keahlian peserta (untuk evaluasi praktik)	

B. Daftar Bahan

No.	Nama Bahan	Keterangan
1.	Modul Pelatihan (buku informasi, buku kerja, buku penilaian)	Setiap peserta
2.	Kertas HVS A4	
3.	Spidol whiteboard	
4.	Spidol marker	
5.	Kertas chart (flip chart)	
6.	Tinta printer	
7.	ATK siswa	
8.	Brosur, leaflet	
9.	Lembar pendaftaran	

DAFTAR PENYUSUN MODUL

NO.	NAMA	PROFESI
	Sodikin Susa'at, M.T	<ul style="list-style-type: none">• Widyaiswara Elektronika Industri di P4TK BOE Malang• Asesor Kompetensi Elektronika Industri di LSP Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Otomotif dan Elektronika(LSP-P4TK BOE)• Dosen "Electronic Circuits", dan "Control Engineering" di Sekolah Tinggi Teknik Atlas Nusantara (STTAR) Malang.

**PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA**
Jl. Teluk Mandar, Arjosari Tromol Pos 5 Malang 65102
Telp. (0341) 491239, 495849 Fax. (0341) 491342
e-mail : pppptk.boe@kemdikbud.go.id
website : www.vedcmalang.com



PPPTK BOE
M A L A N G

BUKU KERJA

Teknik Elektronika Industri

Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
IMG.IN01.001.01



PENJELASAN UMUM

Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan berbasis kompetensi mengharuskan proses pelatihan memenuhi unit kompetensi secara utuh yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Dalam buku informasi MELAKUKAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA.

Kerja telah disampaikan informasi apa saja yang diperlukan sebagai pengetahuan yang harus dimiliki untuk melakukan praktik/keterampilan terhadap unit kompetensi tersebut. Setelah memperoleh pengetahuan dilanjutkan dengan latihan-latihan guna mengaplikasikan pengetahuan yang telah dimiliki tersebut. Untuk itu diperlukan buku kerja Melakukan Komunikasi di tempat Kerja ini sebagai media praktik dan sekaligus mengaplikasikan sikap kerja yang telah ditetapkan karena sikap kerja melekat pada keterampilan. Adapun tujuan dibuatnya buku kerja ini adalah:

1. Prinsip pelatihan berbasis kompetensi dapat dilakukan sesuai dengan konsep yang telah digariskan, yaitu pelatihan ditempuh elemen kompetensi setiap elemen kompetensi, baik secara teori maupun praktik;
2. Prinsip praktik dapat dilakukan setelah dinyatakan kompeten teorinya dapat dilakukan secara jelas dan tegas;
3. Pengukuran unjuk kerja dapat dilakukan dengan jelas dan pasti.

Ruang lingkup buku kerja ini meliputi pengerjaan tugas-tugas teori dan praktik per elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja berdasarkan SKKNI Sektor Industri MIGAS. Ruang lingkup buku kerja ini meliputi pengerjaan tugas-tugas teori dan praktik per elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja berdasarkan SKKNI Sektor Industri MIGAS dengan sub golongan Elektronika Industri.

DAFTAR ISI

PENJELASAN UMUM.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. MENGGOMUNIKASIKAN INFORMASI DI TEMPAT KERJA.....	4
A. Elemen Kompetensi 1	4
1. Tugas Teori I	4
2. Tugas Praktek I.....	7
B. Elemen Kompetensi 2	10
1. Tugas Teori II	10
2. Tugas Praktik II.....	13
B. Elemen Kompetensi 3	16
1. Tugas Teori III	16
2. Tugas Praktik III	18
BAB II. CEK LIS TUGAS	21

BAB I. TUGAS TEORI DAN PRAKTIK

A. Elemen Kompetensi 1. Mengkomunikasikan Informasi di Tempat Kerja

1. Tugas Teori I

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : menit

Soal :

1. Menurut Saudara apa yang dimaksud dengan sumber informasi, coba saudara jelaskan secara singkat!

Jawaban:

.....
.....
.....

2. Ada empat ciri dari sumber informasi di tempat kerja, coba saudara jelaskan secara singkat dia!

Jawaban:

.....
.....
.....

4. Jelaskan dua cara menyampaikan informasi dari sumber yang dipercaya di tempat kerja!

Jawaban:

.....
.....
.....

3. Dalam membuat bantuan informasi kepada rekan-rekan kerja apa tujuan dalam proses pengiriman dan penerimaan informasi!

Jawaban:

.....
.....
.....

4. Jelaskan tiga cara memenuhi permintaan rekan kerja dengan rela dan senang hati!

Jawaban:

.....
.....
.....

5. Jelaskan empat cara mengidentifikasi tujuan dan sasaran tempat kerja!

Jawaban:

.....
.....
.....

8. Jelaskan apa yang dimaksud dengan lingkungan kerja yang saling menghormati!

Jawaban:

.....
.....
.....

9. Jelaskan, apa tujuan dari penyampaian informasi yang efektif di tempat kerja.!

Jawaban:

.....
.....
.....

10. Jelaskan, tiga sikap yang diperlukan dalam menyampaikan informasi di tempat kerja!

Jawaban:

.....
.....
.....

Lembar Evaluasi Tugas Teori Mengkomunikasikan informasi di tempat kerja

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

No.	Benar	Salah
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori Mengkomunikasikan informasi di tempat kerja yang ada ditempat kerja dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

2. Tugas Praktik I

Elemen Kompetensi : **Mengkomunikasikan informasi di tempat kerja**

- a. Waktu Penyelesaian : menit
- b. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas mengkomunikasikan informasi di tempat kerja peserta mampu:

- 1) Memilih teknik berkomunikasi dan peralatan komunikasi yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan sarana komunikasi di tempat kerja;
- 2) Mengkomunikasikan informasi tentang tugas, proses, peristiwa, atau keahlian-keahlian dengan jelas kepada pihak terkait;
- 3) Mendengar dan memperhatikan respon dari pihak lain secara cermat dan tidak melakukan interupsi (memotong) pembicara yang sedang berbicara.
- 4) Menggunakan pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan informasi tambahan.
- 5) Mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang benar dipilih dan diurutkan dengan tepat.
- 6) Mendemonstrasikan komunikasi dalam situasi akrab maupun tidak akrab untuk individu dan kelompok dalam membangun kebersamaan.

d. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPEKIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1.	menyesuaikan		
2.			
B.	BAHAN		
1.	menyesuaikan		
2.			

e. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu memilah sumber informasi utama dan tambahan yang benar secara tepat yang ada ditempat kerja;

- 2) Mampu mendemonstrasikan komunikasi dalam situasi akrab maupun tidak akrab untuk individu dan kelompok dalam membangun kebersamaan yang ada ditempat kerja.

f. Mengkomunikasikan informasi

Mengkomunikasikan informasi yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu mendemonstrasikan komunikasi yang ada ditempat kerja mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

g. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

h. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik I

Untuk dapat memilah sumber informasi utama dan tambahan yang benar secara tepat yang ada ditempat kerja sesuai dengan kebutuhan dalam mengkomunikasikan informasi di tempat kerja maka harus menyiapkan peralatan dan bahan untuk berkomunikasi di tempat kerja sesuai dengan kabutuhan; memilah dan memisahkan sumber informasi utama dan tambahan yang benar secara tepat ditempat kerja yang terlihat tidak sesuai klasifikasinya; membuang dan mengumpulkan informasi yang tidak diperlukan atau yang tidak berguna untuk dijadikan sebagai histori informasi.

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya peserta **melakukan pemilahan sumber informasi utama dan tambahan yang benar secara tepat yang ada ditempat kerja** dengan mengikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Siapkan Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai dengan kebutuhan!
- 2) Lakukan pemilahan dan pemisahan sumber informasi utama dan tambahan yang benar secara tepat di tempat kerja yang sesuai klasifikasinya!
- 3) Buang atau kumpulkan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja yang tidak digunakan atau sesuai dengan kebutuhan!

j. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I. Memilah peralatan dan bahan informasi yang benar di tempat kerja

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENCAPAIAN		PENILAIAN	
			YA	TIDAK	K	BK
1.	Menyiapkan Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai dengan kebutuhan	Persiapan Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja.				
2.	Memilah dan memisahkan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya	Barang/ peralatan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya telah dipilah dan dipisahkan.				
3.	Membuang atau mengumpulkan informasi yang benar dan tepat yang tidak berguna atau yang diperlukan sebagai histori informasi	Informasi yang berguna atau yang tidak diperlukan telah dikumpulkan atau di buang sebagai histori informasi.				

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik memilah barang/peralatan kerja yang ada ditempat kerja dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

B. Elemen Kompetensi 2. Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat

1. Tugas Teori II

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : menit

Soal :

1. Jelaskan penyimpanan data informasi sesuai prosedur, baik untuk penyimpanan secara internal maupun secara eksternal!

Jawaban:

.....
.....
.....

2. Jelaskan tujuan pentingnya demonstrasi tentang cara melakukan komunikasi informasi yang dilakukan dalam situasi diskusi!

Jawaban:

.....
.....
.....

3. Jelaskan dampak positif dan negatif apa saja yang mungkin muncul saat melakukan diskusi dalam melakukan komunikasi!

Jawaban:

.....
.....
.....

Lembar Evaluasi Tugas Teori Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

No.	Benar	Salah
1.		
2.		
3.		

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

2. Tugas Praktik II

- a. Elemen Kompetensi : Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja
- b. Waktu Penyelesaian : menit
- c. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja, peserta mampu:

- 1) Mencari dan memberikan tanggapan-tanggapan untuk orang-orang dalam kelompok.;
- 2) Melakukan/membuat kontribusi yang membangun berkenaan dengan proses terkait;
- 3) Mengkomunikasikan maksud dan tujuan yang ada ditempat kerja.

- d. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1.	menyesuaikan		
2.			
B.	BAHAN		
1.	menyesuaikan		
2.			

- e. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Membuat bantuan untuk rekan-rekan kerja di tempat kerja jika diperlukan, untuk menjalin pengertian yang sama ditempat kerja;
- 2) Mengkomunikasikan maksud dan tujuan yang ada ditempat kerja;
- 3) Melakukan secara cermat, teliti ditempat kerja.

- f. Melakukan diskusi Kelompok

Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja, yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menata barang/peralatan kerja yang ada ditempat kerja mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

g. Standar Kerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

h. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik II

Untuk dapat melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja dalam mencari dan memberikan tanggapan-tanggapan dapat membuat kontribusi yang membangun serta dapat mengkomunikasikan maksud dan tujuan, maka harus dapat mengidentifikasi dengan baik, benar, dan tepatnya suatu informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama topik diskusi; menata bahan informasi sebagai bahan diskusi yang ada ditempat kerja sesuai klasifikasi dan lokasinya.

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja, ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Identifikasi dengan baik, benar, dan tepat, dari bahan diskusi informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama atau topik diskusi!
- 2) Lakukan penataan urutan informasi sebagai bahan diskusi!
- 3) Lakukan dengan cermat, teliti dan santun dalam diskusi!

j. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas II. Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENCAPAIAN		PENILAIAN	
			YA	TIDAK	K	BK
1.	Mengidentifikasi dengan baik, benar, dan tepat, dari bahan diskusi informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama atau topik diskusi	Pemberian nama topik diskusi sesuai dengan informasi yang dipilih.				
2.	Menata urutan informasi sebagai bahan diskusi	Penataan urutan informasi sebagai bahan diskusi				
3.	Melakukan dengan cermat, teliti dan santun dalam diskusi.	Kecermatan, ketelitian, dan kesantunan dalam diskusi				

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik Melakukan diskusi kelompok untuk mencapai hasil kerja yang tepat yang ada ditempat kerja dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

C. Elemen Kompetensi 3. Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain

1. Tugas Teori III

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : menit

Soal :

1. Jelaskan beberapa poin penting dalam menggambarkan dan menyampaikan pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain !

Jawaban:

.....
.....
.....

2. Jelaskan beberapa komunikasi yang termasuk dengan Bahasa tubuh!

Jawaban:

.....
.....
.....

3. Jelaskan 4-tahap proses dalam model pengembangan kelompok yang sering digunakan di tempat kerja!

Jawaban:

.....
.....
.....

4. Jelaskan apa saja konsekuensi yang potensial dari penyesuaian diri terhadap norma kelompok di tempat kerja!

Jawaban:

.....
.....
.....

Lembar Evaluasi Tugas Teori Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

No.	Benar	Salah
1.		
2.		
3.		
4.		

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori **Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain** dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

2. Tugas Praktik III

a. Elemen Kompetensi : **Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain**

b. Waktu Penyelesaian : menit

c. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas **Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain** peserta mampu:

- 1) Menyampaikan dan menggambarkan pandangan kelompok kelompok terhadap pihak lain dengan akurat;
- 2) Mengerti dan menggambarkan pendapat pihak lain dengan akurat.

d. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPEKIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1.	Menyesuaikan		
2.			
B.	BAHAN		
1.	Menyesuaikan		
2.			

e. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Dapat menggambarkan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain;
- 2) Dapat menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain;
- 3) Dapat menggambarkan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain;
- 4) Dapat menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain;
- 5) Melakukan dengan secara akurat.

f. Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain
Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu membersihkan barang/peralatan kerja dan lokasi tempat kerja mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

g. Standar Kerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

h. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik II

Untuk dapat Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain dalam berkomunikasi dengan pihak lain maka harus dapat menggambarkan, menyampaikan pandangan kelompok-kelompok terhadap pihak lain, dan menggambarkan, serta mengerti pendapat pihak lain dengan secara akurat dan sesuai dengan format yang ditetapkan.

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain, ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Pilih dan gunakan peralatan dalam diskusi dengan topik Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain dengan peralatan yang sesuai!
- 2) Buat alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi!
- 3) Buat catatan hasil diskusi dalam penyampaian pandangan menggunakan format yang ditetapkan.
- 4) Lakukan dengan tepat, dan santun.

j. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas III. Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENCAPAIAN		PENILAIAN	
			YA	TIDAK	K	BK
1.	Memilih dan menggunakan peralatan dalam diskusi dengan topik Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain dengan peralatan yang sesuai	Persiapan, pemilihan dan penggunaan alat yang tepat dalam diskusi				
2.	Membuat alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi!	Sketsa gambar pembuatan alur komunikasi dalam penyampaian pandangan-pandangan				
3.	Membuat catatan hasil diskusi tentang pandangan-pandangan.	Kerapian, urutan dan catatan hasil diskusi				
4.	Melakukan dengan akurat, teliti, dan santun	Keakuratan, ketelitian, dan kesantunan				

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik diskusi dengan topik Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

BAB II. CEKLIS TUGAS

NO	TUGAS UNJUK KERJA	PENILAIAN		TANGGAL
		K	BK	
1.	Memilih dan menggunakan peralatan dalam diskusi dengan topik Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain dengan peralatan yang sesuai			
2.	Membuat alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi!			
3.	Melakukan dengan akurat, teliti, dan santun			

Apakah semua tugas unjuk kerja diskusi dengan topik Mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi terhadap pihak lain telah dilaksanakan dengan benar dan dalam waktu yang telah ditentukan?

YA

TIDAK

	NAMA	TANDA TANGAN
PESERTA
PENILAI

Catatan Penilai:

**PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA**
Jl. Teluk Mandar, Arjosari Tromol Pos 5 Malang 65102
Telp. (0341) 491239, 495849 Fax. (0341) 491342
e-mail : pppptk.boe@kemdikbud.go.id
website : www.vedcmalang.com



PPPTK BOE
M A L A N G

BUKU PENILAIAN

Teknik Elektronika Industri

Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
IMG.IN01.001.01



PENJELASAN UMUM

Buku penilaian untuk unit kompetensi menggunakan alat uji dan ukur dibuat sebagai konsekuensi logis dalam pelatihan berbasis kompetensi yang telah menempuh tahapan penerimaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja melalui buku informasi dan buku kerja. Setelah latihan-latihan (*exercise*) dilakukan berdasarkan buku kerja maka untuk mengetahui sejauh mana kompetensi yang dimilikinya perlu dilakukan uji komprehensif secara utuh per unit kompetensi dan materi uji komprehensif itu ada dalam buku penilaian ini.

Adapun tujuan dibuatnya buku penilaian ini, yaitu untuk menguji kompetensi peserta pelatihan setelah selesai menempuh buku informasi dan buku kerja secara komprehensif dan berdasarkan hasil uji inilah peserta akan dinyatakan kompeten atau belum kompeten terhadap unit kompetensi MELAKUKAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA.

Metoda Penilaian yang dilakukan meliputi penilaian dengan opsi sebagai berikut:

1. Metoda Penilaian Pengetahuan

- a. Tes Tertulis

Untuk menilai pengetahuan yang telah disampaikan selama proses pelatihan terlebih dahulu dilakukan tes tertulis melalui pemberian materi tes dalam bentuk tertulis yang dijawab secara tertulis juga. Untuk menilai pengetahuan dalam proses pelatihan materi tes disampaikan lebih dominan dalam bentuk obyektif tes, dalam hal ini jawaban singkat, menjodohkan, benar-salah, dan pilihan ganda. Tes essay bisa diberikan selama tes essay tersebut tes essay tertutup, tidak essay terbuka, hal ini dimaksudkan untuk mengurangi faktor subyektif penilai.

- b. Tes Wawancara

Tes wawancara dilakukan untuk menggali atau memastikan hasil tes tertulis sejauh itu diperlukan. Tes wawancara ini dilakukan secara perseorangan antara penilai dengan peserta uji/peserta pelatihan. Penilai sebaiknya lebih dari satu orang.

2. Metoda Penilaian Keterampilan

a. Tes Simulasi

Tes simulasi ini digunakan untuk menilai keterampilan dengan menggunakan media bukan yang sebenarnya, misalnya menggunakan tempat kerja tiruan (bukan tempat kerja yang sebenarnya), obyek pekerjaan disediakan atau hasil rekayasa sendiri, bukan obyek kerja yang sebenarnya.

b. Aktivitas Praktik

Penilaian dilakukan secara sebenarnya, di tempat kerja sebenarnya dengan menggunakan obyek kerja sebenarnya.

3. Metoda Penilaian Sikap Kerja

a. Observasi

Untuk melakukan penilaian sikap kerja digunakan metoda observasi terstruktur, artinya pengamatan yang dilakukan menggunakan lembar penilaian yang sudah disiapkan sehingga pengamatan yang dilakukan mengikuti petunjuk penilaian yang dituntut oleh lembar penilaian tersebut. Pengamatan dilakukan pada waktu peserta uji/peserta pelatihan melakukan keterampilan kompetensi yang dinilai karena sikap kerja melekat pada keterampilan tersebut.

DAFTAR ISI

PENJELASAN UMUM	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB I. PENILAIAN TEORI.....	5
A. Lembar Penilaian Teori.....	5
B. Ceklis Penilaian Teori	9
BAB II. PENILAIAN PRAKTIK.....	11
A. Lembar Penilaian Praktik	11
B. Ceklis Penilaian Praktik.....	12
BAB III. PENILAIAN SIKAP KERJA	14

BAB I. PENILAIAN TEORI

A. Lembar Penilaian Teori

Unit Kompetensi : Memelihara Kebersihan Tempat Kerja
Diklat :
Waktu : 60 menit

PETUNJUK UMUM

1. Jawablah materi tes ini pada lembar jawaban/kertas yang sudah disediakan.
2. Modul terkait dengan unit kompetensi agar disimpan.
3. Bacalah materi tes secara cermat dan teliti.

1. Isian

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini dengan cara memilih pilihan jawaban yang tepat dan menuliskan angka 1/2/3/4 dan seterusnya yang sesuai dengan jawaban pada kolom sebelah kanan tersebut.

1. Suatu kegiatan antara pengirim dan penerima informasi yang dapat menghasilkan dan menciptakan pengertian dan penerimaan yang sama, serta menghasilkan suatu tindakan yang sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama pula disebut proses.....	
2. Merupakan kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila mana diperlukan disebut juga.....	1. korektif
3. Merupakan kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lainnya disebut.....	2. internal
4. Cara menyimpan data yang media penyimpanannya ada pada server itu sendiri disebut penyimpanan data secara.....	3. komunikasi
5. Cara menyimpan data yang media penyimpanannya berada diluar server itu sendiri yaitu di hardisk eksternal atau di ruang	4. mengirim
	5. maintainability
	6. menghimpun
	7. eksternal

<p>penyimpanan di gedung G lantai 1 (disaster management) penyimpanan eksternal dilakukan secara manual terhadap data secara keseluruhan dan dilakukan minimal sebulan sekali disebut penyimpanan data secara</p> <p>6. Bagian pemeliharaan system data yang tidak begitu tinggi nilainya dan lebih membebani, karena pemeliharaan ini mengkoreksi kesalahan-kesahan yang ditemukan pada saat sistem berjalan disebut pemeliharaan</p> <p>7. Inspeksi periodik dan pemeriksaan sistem untuk mengungkap dan mengantisipasi permasalahan termasuk pemeliharaan.....</p> <p>8. Kapasitas personil pemeliharaan untuk melakukan pemeliharaan korektif, adaptif, penyempurnaan, atau preventif termasuk dalam sistem</p> <p>9. Struktur ini ada 2 macam yaitu dan desentralisasi yang kesemuanya memberikan inforamsi untuk inforamsi produk, pendukung keputusan dan juga inforamsi yang dibutuhkan untuk orang dan masing- masing unit kerja.</p> <p>10. Mencapai tujuan tertentu yang tidak dapat dicapai seorang diri disebut.....</p>	<p>8. observasi</p> <p>9. kerja sama</p> <p>10. preventif</p> <p>11. kuantitatif</p> <p>12 sentralisasi</p>
---	---

2. Benar atau Salah

Nyatakan pernyataan di bawah ini benar atau salah dengan cara menulis huruf B kalau Benar dan huruf S kalau Salah.

B	S	1. Pada dasarnya sistem inforamsi teknologi adalah dasar atau sebagai sumber untuk para pegawai agar bisa menghasilkan penghasilan dalam suatu organisasi dan sistemnya.
B	S	2. Tugas dari seorang manajer sangat kompleks, sulit dan berkaitan, dimana tugas seorang manajer harus didukung oleh sistem informasi dengan dasar komputerisasi, sistem untuk mendukung pekerjaan.
B	S	3. Teknologi memberikan bantuan kepada manajer untuk

		mempermudah tugas mereka dalam mendapatkan keuntungan yang bersaing.
B	S	4. Mengolah merupakan kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersediannya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila mana diperlukan.
B	S	5. Mencari dan mengusahakan tersediannya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan termasuk dalam mengidentifikasi tujuan dan sasaran tempat kerja.
B	S	6. Menyimpan data secara eksternal adalah cara menyimpan data yang media penyimpanannya ada pada server itu sendiri.
B	S	7. Penyimpanan secara internal dilakukan secara otomatis terhadap data yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan dilakukan minimal sehari sekali.
B	S	8. File hasil penyimpanan data internal disimpan di media lain yang dapat berupa hardisk eksternal, laptop, atau server di ruang lain.
B	S	9. Pemeliharaan korektif adalah bagian pemeliharaan system data yang tidak begitu tinggi nilainya dan lebih membebani, karena pemeliharaan ini mengoreksi kesalahan-kesahan yang ditemukan pada saat sistem berjalan.
B	S	10. Prosedur penyimpanan data external dilakukan manual oleh operator (Divisi Data dan Sistem Informasi) dilakukan minimal sekali dalam satu bulan.

3. Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini dengan cara memilih pilihan jawaban yang tepat dan menuliskan huruf a/b/c/d yang sesuai dengan pilihan tersebut.

1. Suatu kegiatan antara pengirim dan penerima informasi yang dapat menghasilkan dan menciptakan pengertian dan penerimaan yang sama, serta menghasilkan suatu tindakan yang sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama pula adalah.....

- a. proses komunikasi
c. proses wawancara
- b. proses mengidentifikasi
d. proses pengelohan
2. Merupakan kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersediannya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila mana diperlukan adalah.....
- a. mencatat
c. mengolah
- b. mengirim
d. menghimpun
3. Merupakan macam-macam kegiatan dengan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna adalah
- a. mencatat
c. mengolah
- b. mengirim
d. menghimpun
4. Merupakan kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lainnya.....
- a. mencatat
c. mengolah
- b. mengirim
d. menghimpun
5. Merupakan kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman
- a. mencatat
c. mengolah
- b. menyimpan
d. menghimpun
6. Menyimpan data yang media penyimpanannya ada pada server itu sendiri adalah penyimpanan data secara
- a. eksternal
c. berkala
- b. serentak
d. internal
7. Prosedur penyimpanan data external dilakukan manual oleh operator (Divisi Data dan Sistem Informasi) dilakukan minimal sekali dalam.....
- a. satu bulan
c. satu minggu
- b. satu hari
d. satu tahun
8. Bagian pemeliharaan system data yang tidak begitu tinggi nilainya dan lebih

membebani, karena pemeliharaan ini mengoreksi kesalahan-kesahan yang ditemukan pada saat sistem berjalan, yaitu

- a. pemeliharaan adaptif
- b. pemeliharaan preventif
- c. pemeliharaan korektif
- d. pemeliharaan periodik

9. Untuk menyesuaikan perubahan dalam lingkungan data atau pemrosesan dan memenuhi persyaratan pemakai baru disebut pemeliharaan.....

- a. adaptif
- b. preventif
- c. korektif
- d. periodik

10. Pemeliharaan preventif yang memerlukan reparasi, penggantian, atau penambahan suku cadang dan komponen untuk merestorasi atau menjaga agar perangkat keras tetap bekerja dengan baik disebut juga pemeliharaan.....

- a. Perangkat keras
- b. Perangkat dalam
- c. perangkat lunak
- d. perangkat luar

B. Ceklis Penilaian Teori

NO. KUK	NO. SOAL	KUNCI JAWABAN	JAWABAN PESERTA	PENILAIAN		KETERANGAN
				K	BK	
	Isian					
	A.1.	Komunikasi				
	A.2.	Menghimpun				
	A.3.	Mengirim				
	A.4.	Interal				
	A.5.	Eksternal				
	A.6.	Korektif				
	A.7.	Preventif				
	A.8.	Maintainability				
	A.9.	Sentalisasi				
	A.10.	Kerja Sama				
	B-S					
	B.1.	S				
	B.2.	B				
	B.3.	B				
	B.4.	S				

	B.5.	B			
	B.6.	S			
	B.7.	B			
	B.8.	S			
	B.9.	B			
	B.10.	B			
	PG				
	C.1.	a			
	C.2.	d			
	C.3.	c			
	C.4.	b			
	C.5.	b			
	C.6.	d			
	C.7.	a			
	C.8.	c			
	C.9.	a			
	C.10.	a			

BAB II

PENILAIAN PRAKTIK

A. Lembar Penilaian Praktik

Tugas Unjuk Kerja Menyiapkan Informasi dan Laporan Pelatihan

1. Waktu : 180 Menit
2. Alat : lap top, printer, hecmachine, penjepit kertas
3. Bahan : program pelatihan, modul pelatihan, kalender, rencana jam pembinaan/jadwal pelatihan, kertas HVS A4, penjepit kertas, klip, staples, tinta printer. pensil, sign pen merah
4. Indikator Unjuk Kerja :
 - a. Mampu menyiapkan metode pengumpulan data.
 - b. Mampu memperoleh data yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelatihan dari sumber yang valid.
 - c. Mampu menganalisis data yang diperoleh dari sumber yang valid untuk menentukan data yang sesuai dengan kebutuhan penyiapan informasi dan laporan.
 - d. Mampu menetapkan data sebagai informasi penyelenggaraan pelatihan.
 - e. Mampu memilih data hasil analisis sebagai informasi penyelenggaraan pelatihan.
 - f. Mampu menyiapkan informasi yang telah ditetapkan sebagai dasar penyelenggaraan pelatihan.
 - g. Mampu memverifikasi dan memvalidasi informasi yang telah disiapkan
5. Standar Kinerja
 - a. Selesai dikerjakan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan.
 - b. Toleransi kesalahan 5% (lima persen), tetapi tidak pada aspek kritis.
6. Instruksi Kerja

Abstraksi tugas:

B. Ceklis Penilaian Praktik

Kode Unit Kompetensi : IMG.IN01.001.01

Judul Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi di tempat kerja

Nama Peserta/Asesi :

INDIKATOR UNJUK KERJA	TUGAS	HAL-HAL YANG DIAMATI	PENILAIAN	
			K	BK
<p>1.1. Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai dengan kebutuhan disiapkan</p> <p>1.2. Pemilahan dan pemisahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya</p> <p>1.3. Pembuangan atau pengumpulan informasi yang benar dan tepat yang tidak berguna atau yang diperlukan sebagai histori informasi</p>	<p>1.1 Menyiapkan Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai dengan kebutuhan!</p> <p>1.2 Memilah dan memisahkan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya!</p> <p>1.3 Membuang dan mengumpulkan informasi yang benar dan tepat yang tidak berguna atau yang diperlukan sebagai histori informasi!</p>	<ul style="list-style-type: none"> Persiapan Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja. Barang/ peralatan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya telah dipilah dan dipisahkan. Informasi yang berguna atau yang tidak diperlukan telah dikumpulkan atau di buang sebagai histori informasi. 		
<p>2.1 Identifikasi dengan baik, benar, dan tepat, dari bahan diskusi informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama atau topik diskusi</p> <p>2.2 Urutan informasi sebagai bahan diskusi ditata</p>	<p>2.1 Mengidentifikasi dengan baik, benar, dan tepat, dari bahan diskusi informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama atau topik diskusi.</p> <p>2.2 Menata urutan informasi sebagai bahan diskusi!</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pemberian nama topik diskusi sesuai dengan informasi yang dipilih Penataan urutan informasi sebagai bahan diskusi Kecermatan, ketelitian, dan kesantunan dalam diskusi 		
<p>3.1. Pemilihan dan penggunaan peralatan dalam diskusi dengan topik mewakili pandangan</p>	<p>3.1. Memilih dan menggunakan peralatan dalam diskusi dengan topik mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Persiapan, pemilihan dan penggunaan alat yang tepat dalam diskusi. Sketsa gambar pembuatan alur komunikasi dalam penyampaian pandangan- 		

<p>kelompok untuk berkomunikasi</p> <p>3.2. Pembuatan alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi</p> <p>3.3. Pembuatan catatan hasil diskusi tentang pandangan-pandangan</p> <p>3.4. Perilaku akurat, teliti, dan santun</p>	<p>terhadap pihak lain dengan peralatan yang sesuai!</p> <p>3.2 Membuat alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi!</p> <p>3.3 Membuat catatan hasil diskusi tentang pandangan-pandangan.</p> <p>3.4 Melakukan dengan akurat, teliti, dan santun</p>	<p>pandangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kerapian, urutan dan catatan hasil diskusi. • Keakuratan, ketelitian, dan kesantunan. 		
---	---	--	--	--

Catatan :

.....

.....

.....

.....

Tanda Tangan Peserta Pelatihan :

Tanda Tangan Instruktur :

BAB III
PENILAIAN SIKAP KERJA

CEK LIS PENILAIAN SIKAP KERJA				
Melakukan Komunikasi di tempat Kerja				
INDIKATOR UNJUK KERJA	NO. KUK	K	BK	KETERANGAN
1. Peralatan dan bahan untuk pemilahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai dengan kebutuhan disiapkan	1.1			
2. Pemilahan dan pemisahan informasi yang benar dan tepat di tempat kerja sesuai klasifikasinya	1.2			
3. Pembuangan atau pengumpulan informasi yang benar dan tepat yang tidak berguna atau yang diperlukan sebagai histori informasi	1.3			
4. Identifikasi dengan baik, benar, dan tepat, dari bahan diskusi informasi yang ada ditempat kerja seperti pemberian nama atau topik diskusi	2.1			
5. Urutan informasi sebagai bahan diskusi ditata	2.2			
6. Pemilihan dan penggunaan peralatan dalam diskusi dengan topik mewakili pandangan kelompok untuk berkomunikasi.	3.1			
7. Pembuatan alur untuk berkomunikasi dengan pihak lain dalam menyampaikan pandangan-pandangan kelompok pada diskusi.	3.2			
8. Pembuatan catatan hasil diskusi tentang pandangan-pandangan	3.3			
9. Perilaku akurat, teliti, dan santun	3.4			

Catatan:

.....

.....
.....
.....
.....
.....

Tanda Tangan Peserta :

Tanda Tangan Instruktur :

**PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA**

Jl. Teluk Mandar, Arjosari Tromol Pos 5 Malang 65102

Telp. (0341) 491239, 495849 Fax. (0341) 491342

e-mail : pppptk.boe@kemdikbud.go.id

website : www.vedcmalang.com