



# Komunikasi Di Tempat Kerja

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI MALANG  
2019



**Modul  
Bisnis dan  
Manajemen  
Untuk  
SMK/MAK  
Kelas  
XII  
Semester 2**

Mata Pelajaran : Bisnis dan Manajemen  
Standar Kompetensi: Komunikasi Di Tempat Kerja  
Program Keahlian: Bisnis dan Manajemen  
Kelas/Semester: XI / 2  
Alokasi Waktu: 45 menit x 2



**Kompetensi Dasar:**  
3.5 Menerapkan komunikasi di tempat kerja  
4.5 Melakukan komunikasi di tempat kerja

**Indikator :**  
3.5.1 Menjelaskan pengertian Komunikasi di tempat kerja  
3.5.2 Mengidentifikasi Proses Komunikasi  
3.5.3 Mengidentifikasi unsur – unsur komunikasi  
3.5.4 Menerapkan etika - etika komunikasi  
4.5.1 Mempraktikkan menerima tamu  
4.5.2 mempraktikkan penanganan telepon kantor



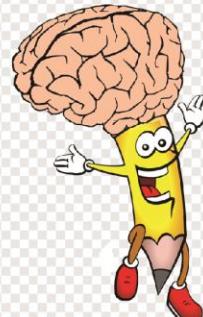


## Materi Pembelajaran :

### INFORMASI PENDUKUNG :

Hasil penelitian menunjukkan penggunaan komunikasi Verbal dan Nonverbal yang bersifat komunikasi Fatis dalam membangun hubungan serta mengembangkan hubungan di tempat kerja. Penggunaan komunikasi fatis sangat sering terjadi di tempat kerja, dari hasil penelitian di tempat kerja karena di anggap sebagai pembuka dalam hubungan yang lebih akrab.

(Ramadanty, Sari. 2014. Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan Di Tempat Kerja, jurnal Manajemen dan Bisnis, <https://media.neliti.com>, 21 Oktober 2019)



### Paparan Isi Materi

#### 1. Pengertian Komunikasi di tempat kerja

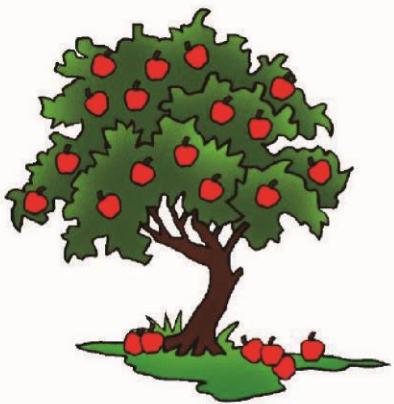
Komunikasi di tempat kerja adalah komunikasi dengan pelanggan dan rekan sekerja dilakukan dengan cara yang ramah, professional dan terbuka. Bahasa yang digunakan adalah bahasa yang dimengerti oleh lingkungan tempat bekerja

#### 2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dan komunikannya

#### 3. Unsur – unsur komunikasi

- Komunikator
- Pesan atau informasi
- Sarana komunikasi
- Komunikasi
- Umpaman balik



#### **4. Etika – etika komunikasi**

- Bicara dengan jelas
- Mendengarkan dengan baik
- Perhatikan lawan bicara
- Konfirmasi jika merasa salah paham
- Perhatikan komunikasi non-verbal