



MODUL

# ADMINISTRASI PERKANTORAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

X - 1



**UIN**  
The Learning University



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada tuhan yang Maha Esa karena pembuatan modul yang berjudul “Mengevaluasi paradigm dan filosofi administrasi perkantoran untuk memecahkan masalah sehari-hari” ini dapat terselesaikan secara tepat waktu dan yang insya allah akan bermanfaat bagi siswanya. Bahan ajar yang diberikan dalam modul ini akan membantu mempermudah bagi siswa dalam memahami tentang Administrasi Perkantoran itu sendiri. Dalam modul ini dituangkan bahasan mengenai perkembangan administrasi perkantoran yang sangat kompleks.

Dengan adanya bahan ajar ini diuangkan bagi siswa terutama siswa akan tergali rasa ingin tahunya dan bertambah pengetahuannya mengenai apa itu adminitrasii perkantoran karena pelajaran tersebut adalah salah satu ilmu pengantar untuk lebih mendalami administrasi perkantoran itu sendiri.

Akhir kata saya ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing matakuliah pengembangan bahan ajar ADP yaitu bapak Drs.Mohammad Arief. M.Si yang telah membimbing dalam menyusun modul ini. Semoga modul ini sangat bermanfaat bagi kita semua.

Penyusun

Sandyka Dwi Anggara Pangestu

170412617627

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
STADAR ISI.....	1
PETUNJUK BELAJAR .....	1
KI-KD .....	2
MATERI PEMBELAJARAN.....	6
TUJUAN .....	7
PAPARAN ISI MATERI.....	8
Lembar Latihan.....	10
Soal Latihan.....	20
TUGAS/LANGKAH KERJA .....	21
TUJUAN .....	21
Lembar Informasi .....	21
Lembar Pengamatan.....	21
KESIMPULAN PENGAMATAN .....	23
LATIHAN .....	24
KUNCI JAWABAN .....	29
PENILAIAN.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	36

## **STADAR ISI**

Satuan Pendidikan : SMK

Kelas/Semester : X/I

## **PETUNJUK BELAJAR**

### **BAGI PESERTA DIDIK**

1. Bacalah dengan cermat materi pada modul ini dan pahami daftar pertanyaan yang ada.
2. Diskusikan dengan rekan Anda apa yang telah Anda cermati untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang tujuan belajar dan kompetensi yang ingin dicapai.
3. Kerjakan setiap tugas yang sesuai dengan perintah yang ada di soal baik secara individu maupun kelompok dengan jujur, bertanggungjawab, baik,dan benar.
4. Apabila Anda kurang memahami materi ataupun tugas maka ajukan pertanyaan kepada guru.

### **BAGI PENDIDIK**

1. Informasikan kepada peserta didik bagaimana menggunakan modul,cara pembelajaran,cara dan metode penilaian,bahan dan alat yang digunakan serta durasi waktu yang digunakan.
2. Berilah bimbingan kepada peserta didik bila mereka mendapat kesulitan Mencatat pencapaian kemajuan siswa, menindaklanjut, dan memberikan feedback atas pencapaian belajar.
3. Selama KBM tetaplah berada di dalam kelas / tempat belajar.

## **KI – KD**

### **Kompetensi Inti**

- KI 1 : Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya
- KI 2 : Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur , disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerja sama , toleran , damai) santun , responsive dan pro-aktif dan menunjukan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permaslahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan social dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.
- KI 3 : Memahami menerapkan dan menganalisis pengetahuan factual , koseptual, dan procedural berdasarkan rasa ingin tahuannya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya dan humoniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan , kenegaraan , dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah. melaksanakan tugas spesifikdi bawah pengawasan langsung.
- KI 4 : Mengolah , menalar dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri dan mampu melaksanakan tugas spesifikdi bawah pengawasan langsung.

## **TUJUAN**

Setelah mempelajari modul ini diharapkan :

1. Siswa dapat memahami hakikat Administrasi Perkantoran
2. Siswa dapat mengerti unsur-unsur Administrasi Perkantoran
3. Siswa dapat memahami ruang lingkup Administrasi Perkantoran
4. Siswa dapat mengerti tentang perkembangan Administrasi yang ada pada perkantoran saat ini
5. Siswa dapat memahami tujuan dilakukannya Administrasi Perkantoran
6. Siswa dapat mengevaluasi Paradigma dan Filosofi Administrasi Perkantoran untuk memecahkan masalah sehari-hari

## PEMAPARAN MATERI

### **1. Pengertian Komunikasi**

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “*communication*”), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini 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. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward(1998:16) mengenai komunikasi manusia yaitu: *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.* 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. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi kantor adalah proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas. Penyampaian itu bisa dari seorang pimpinan atau karyawan kepada pimpinan atau karyawan lain dari satu unit kepada unit lain dalam sebuah kantor baik secara langsung tanpa menggunakan media atau secara tidak langsung dengan menggunakan media untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

### **2. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, dan menunjukkan sikap tertentu seperti tersenyum, mengangkat bahu dan sebagainya. Komunikasi ini disebut komunikasi nonverbal. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Proses komunikasi, banyak melalui perkembangan. Proses komunikasi dapat terjadi apabila ada interaksi antar manusia dan ada penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi.

### **3. Tahap Proses Komunikasi**

#### • *Penginterpretasian*

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

#### • *Penyandian*

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

•	<i>Pengiriman</i>					
Proses	ini	terjadi	ketika	komunikator	melakukan	tindakan
komunikasi, mengirim lambang komunikasi dengan peralatan jasmaniah yang disebut <i>transmitter</i> , alat pengirim pesan.						
•	<i>Perjalanan</i>					

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

- *Penerimaan*

Tahapan ini ditandai dengan diterimanya lambang komunikasi melalui peralatan jasmaniah komunikan.

- *Penyandian Balik*

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

- *Penginterpretasian*

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

*Bagan proses komunikasi*

### 3. Unsur Komunikasi

Ada beberapa unsur pokok yang mendukung proses keberhasilan komunikasi yang merupakan satu kesatuan utuh dan bulat yang tidak dapat dipisahkan dari unsur-unsur yang satu dengan unsur-unsur yang lain. Unsur tersebut adalah sebagai berikut.

a. Sumber → *Who*

Adalah seorang atau organisasi/lembaga yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau memutuskan untuk berkomunikasi dengan menyampaikan informasi, gagasan, sikap dan perasaannya kepada orang lain.

Semua peristiwa komunikasi akan melinatkkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender*, atau *encoder*.

b. Pesan → *Say what*

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan,

biasanya diterjemahkan dengan kata *massage*, *content* atau *informasi* (Hafied Cangara, 2008;22-24).

c. Media → *In Which Channel*

Media adalah alat sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia seperti mata dan teliga. Pesan-pesan yang diterima pancaindra selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan. Akan tetapi, media yang dimaksud dalam buku ini, ialah media yang digolongan atas empat macam, yakni: *Media antarpribadi*, untuk hubungan perorangan (antarpribadi) media yang tepat digunakan ialah kurir /utusan, surat, dan telpon. *Media kelompok*, Dalam aktivitasa komunikasi yang melibatkan khlayak lebih dari 15 orang, maka media komunikasi yang banyak digunakan adalah media kelompok, misalnya, rapat, seminar, dan konperensi. Rapat biasanya digunakan untuk membicarakan hal-hal penting yang dihadapi oleh suatu organisasi. Seminar adalah media komunikasi kelompok yang biasa dihadiri 150 orang. Konferensi adalah media komunikasi yang dihadiri oleh anggota dan pengurus dari organisasi tertentu. Ada juga orang dari luar organisasi, tapi biasanya dalam status peninjau. *Media publik*, kalau khlayak lebih dari 200-an orang, maka media komunikasi yang digunakan biasanya disebut media publik. Misalnya rapat akbar, rapat raksasa dan semacamnya. *Media massa*, jika khlayak tersebar tanpa diketahui di mana mereka berada, maka biasanya digunakan media massa. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khlayak (penerima) dengan menggunakan alat-alat komunikasi

9

mekanis seperti surat kabar, film, radio, dan televisi (Hafied Cangara, 2008;123-126).

d. Komunikan → *To Whom*

Komunikan atau penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelempok, partai atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khlayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak adanya penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak

diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.

e. Respon → *With what effect*

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan (Hafied Cangara, 2008:22-27).

Informasi tersebut dapat digunakan sebagai sumber untuk menilai keefektifan pesan yang disampaikannya, sehingga sumber dapat melakukan perbaikan perbaikan atau penyesuaian-penyesuaian dalam berkomunikasi berikutnya. Umpaman balik ini dapat dibedakan ke dalam:

- Umpaman balik positif dan umpan balik negative
- Umpaman balik internal dan umpan balik eksternal
- Umpaman balik langsung dan umpan balik tertunda

10

Umpaman balik positif adalah umpan balik yang sesuai dengan harapan dari sumber.

Contoh: Seseorang guru yang mengajar murid-muridnya memperoleh tanggapan yang menyenangkan dari murid-muridnya yang mendengarkan dan menyimak pesan yang disampaikan dan memahami apa yang disampaikan gurunya.

Umpaman balik negatif adalah umpan balik yang tidak sesuai dengan harapan dari sumber.

Contoh: Seorang kakak yang memberi nasehat adiknya, ternyata ditanggapi adiknya dengan negatif, yaitu menganggap kakaknya menggurui dan sok tahu serta mau ikut campur urusan orang lain.

Umpaman balik internal adalah umpan balik yang berasal dari sumber/komunikator sendiri.

Contoh: Seseorang yang sedang berpidato mendengar dan menyadari bahwa kata-kata yang disampaikannya kurang jelas dan tepat, kemudian mengulangi dan menggantinya dengan kata lain yang dapat dipahami oleh penerima.

Umpaman balik eksternal adalah umpan balik yang berasal dari penerima pesan.

Umpaman balik langsung adalah umpan balik yang disampaikan penerima pada saat yang sama (seketika) saat komunikasi berlangsung.

Contoh: Pada komunikasi tatap muka, dimana sumber dan penerima berada dalam situasi tatap muka, maka umpan balik bisa diketahui sumber seketika pada saat komunikasi

berlangsung, seperti penerima memperhatikan dan mengerti pesan yang disampaikan sumber.

Umpan balik tertunda adalah umpan balik yang diterima sumber tidak secara langsung, melainkan setelah komunikasi selesai dilakukan. Umpan balik tertunda ini terjadi dalam komunikasi yang bermedia.

11

Contoh: Dalam komunikasi melalui medium surat kabar, umpan balik akan diketahui/diterima oleh sumber atau komunikator membutuhkan tenggang waktu tertentu, misalnya umpan balik disampaikan melalui telepon keredaksi atau surat dan pembaca.

f. *Barier* (Hambatan komunikasi)

Merupakan faktor-faktor yang menghambat dalam proses komunikasi, sehingga pesan yang disampaikan tidak cukup jelas dan terjadi destrosi dalam komunikasi. Ada beberapa hambatan komunikasi, antara lain.

- Hambatan mekanis yaitu faktor-faktor yang menghambat jalannya pesan secara fisik, biasanya terdapat pada media yang dipakai dalam menyampaikan pesan.
- Hambatan semantik yaitu hambatan yang berhubungan dengan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan, sehingga terjadi perbedaan penafsiran atau salah pengertian terhadap suatu pesan yang pada akhirnya terjadi salah komunikasi diantara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- Hambatan psikologis merupakan faktor-faktor dalam diri komunikan/penerima (kondisi kejiwaan seseorang) yang dapat menghambat jalanya komunikasi, seperti perasaan marah, sedih, kecewa, bingung atau prasangka terhadap orang lain yang berkomunikasi dengannya.

g. Gangguan (*Noise*)

Merupakan sesuatu yang mempengaruhi jalannya suatu pesan, terhalangnya proses penyampaian pesan atau yang mengganggu kemampuan pengiriman atau penerimaan pesan, sehingga pesan yang diterima komunikan berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh sumber/komunikator.

Gangguan-gangguan dalam komunikasi antara lain :

- Gangguan teknis yaitu faktor-faktor yang mengganggu komunikasi, sehingga penerima merasakan perubahan dalam informasi atau stimulus yang sampai kepadanya.

12

- Gangguan statis yaitu gangguan-gangguan yang sifatnya selalu tetap, tidak dapat ditolak dan dikontrol oleh sumber atau komunikator. Misalnya : cuaca, hujan, petir dan lain-lain.

h. Pengaruh (efek, akibat, influence)

Merupakan dampak atau pengaruh dari pesan yang disampaikan sumber/komunikator ke penerima. Komunikasi yang efektif tentu menimbulkan dampak pada penerima yang sesuai dengan tujuan dan harapan dari sumber/komunikator. Efek atau pengaruh yang ditimbulkan antara lain :

- Efek kognitif yaitu pengaruh pada komunikasi berupa perubahan atau penambahan pengetahuan tertentu. Contoh: Setelah menonton siaran berita, penerima pesan/komunikasi memperoleh tambahan informasi/pengetahuan mengenai masalah tertentu.
- Efek efektif yaitu pengaruh pada komunikasi berupa perubahan sikap dan perasaan terhadap sesuatu. Contoh: Setelah berkomunikasi dengan seseorang, bisa terjadi perubahan sikap dan tidak suka menjadi suka atau dan berprasangka menjadi bersympati atau sebaliknya.
- Efek konotif/psikomotorik yaitu pengaruh pada komunikasi/penerima berupa perubahan perilaku. Contoh: Setelah mengikuti konseling perkawinan secara intensif, maka seseorang yang sebelumnya memutuskan untuk bercerai kemudian mengurungkan niatnya dan mencoba untuk mempertahankan perkawinannya.

#### **4. Teknik Komunikasi**

##### 1) Teknik berbicara dan bertanya efektif

Berbicara yang baik akan menghasilkan buah pikiran yang positif untuk memecahkan masalah dalam hubungan antar manusia. Di dalam teknik berbicara, sebaiknya berlangsung di dalam keadaan saling pengertian, saling menghargai, serta sikap saling memberi

13

tanggapan, agar berhasil di dalam pelaksanaan berkomunikasi. Teknik berbicara di dalam berkomunikasi harus menyesuaikan diri antara komunikator dan komunikasi mengenai pesan yang dibawa di dalam percakapan.

Secara sederhana teknik berbicara dalam komunikasi secara aktif dan efektif adalah sebagai berikut.

- a. Memilih pokok persoalan yang dibicarakan
  - b. Berbicara diiringi dengan bantuan gerak-gerik
  - c. Menyesuaikan situasi dengan lawan bicara
  - d. Menghargai dan menghormati lawan bicara dengan baik
  - e. Menanggapi setiap reaksi, saran, atau usul dari lawan bicara
- Di dalam pembicaraan hendaknya dapat mengendalikan luapan emosi, dan bersikap sopan selama berbicara.

Prinsip-prinsip berbicara yang perlu dipelajari adalah sebagai berikut.

- a. Prinsip berbicara efektif

Berbicara efektif itu prinsipnya adalah berbicara seperlunya,

menggunakan bahasa indonesia yang baik dan benar. Prinsip berbicara efektif harus memperhatikan tata cara dan adat sopan santun yang berlaku di dalam masyarakat, agar dalam pembicaraannya dapat berjalan dengan lancar. Berbicara yang efektif akan menghasilkan buah pikiran yang positif untuk memecahkan permasalahan dalam pergaulan antar manusia.

Agar dapat berbicara dengan efektif kita perlu mengetahui prinsip-prinsip berikut.

1. Memberi kesempatan bicara pada lawan bicara
2. Menatap bergantian secara sopan
3. Berbicara dengan jelas, mudah dimengerti, dan jangan berisik
4. Menghayati pokok-pokok pembicaraan yang akan disampaikan

14

Berbicara yang efektif hendaknya mengeluarkan ide, pandangan pemikiran tentang bahan pembicaraan yang akan dibicarakan dalam bentuk tujuan-tujuan. Dalam penyampaian pesan berikanlah dengan penuh perhatian kepada komunikasi yang diajak berbicara. Gagasan dan ide yang dipilih secara tepat, akan menjadikan pembicaraan yang efektif.

Teknik berbicara yang efektif dapat dilakukan sebagai berikut.

1. Menarik napas dalam-dalam sebelum berbicara
2. Mengatur volume bicara agar lebih keras dari biasanya
3. Menggunakan kata-kata sehari-hari
4. Tunjukanlah pandangan ke seluruh pendengar

Kita perlu mempelajari prinsip-prinsip teknik berbicara, agar kita dapat berbicara secara aktif dan efektif. Maksud efektif adalah berbicara secara menarik dan jelas, sehingga dapat dimengerti dan mencapai tujuan yang diharapkan di dalam berkomunikasi.

Berbicara aktif dan efektif adalah berbicara secara menarik, jelas, dapat dimengerti, dan dapat mencapai tujuan di dalam berkomunikasi.

Berbicara efektif akan menghasilkan buah pikiran yang positif untuk memecahkan permasalahan dalam pergaulan antar manusia, diantaranya:

1. Memberi kesempatan berbicara kepada lawan bicara
2. Menatap bergantian secara sopan dan ramah tamah
3. Berbicara dengan jelas, dimengerti dan jangan berisik
4. Menghayati pokok-pokok pembicaraan yang akan disampaikan

b. Prinsip Motivasi

Prinsip motivasi adalah prinsip yang memberi dorongan untuk membangkitkan minat bicara terhadap seseorang, kelompok dan umum. Sedangkan prinsip motivasi yang efektif adalah berbicara secara efektif yang dapat membangkitkan minat para pendengar.

15

Apabila para pendengar berminat mendengarkan pembicaraan, maka pembicaraan tersebut akan mendatangkan respon yang baik sebagai umpan balik (*feedback*).

Berbicara dengan prinsip motivasi adalah sebagai berikut.

1. Memberikan dorongan
  2. Menokohkan
  3. Dorongan ingin mengetahui
- c. Prinsip Perhatian

Prinsip perhatian ialah pemusatan pikiran pada suatu masalah atau objek tertentu. Berbicara dengan prinsip perhatian akan berhasil apabila pembicaraan dapat menarik perhatian para pendengar. Agar para pendengar mau memperhatikan dengan baik, maka seorang pembicara harus mampu menarik perhatian dengan cara memberikan hal-hal atau contoh-contoh aneh, lucu, sekonyong-konyong terjadi dan yang sesuai dengan kebutuhan.

d. Prinsip Keinderaan

Pembicaraan akan mudah ditangkap dan dimengerti oleh para pendengar, apabila dilaksanakan sedemikian rupa. Di dalam prinsip ini, hendaknya apabila pembicara di depan umum dengan menggunakan alat peraga yang lengkap. Alat-alat peraga merupakan alat bantu di dalam pelaksanaan bicara dengan prinsip keinderaan. Alat-alat peraga yang berhubungan dengan prinsip keinderaan adalah sebagai berikut.

1. Over Head Projector (OHP)
  2. Film
  3. Tape Recorder
- e. Prinsip Pengertian

Prinsip pengertian menghendaki adanya hal-hal yang mudah dimengerti, mudah dihafal, atau mudah tertanam dalam pikiran

16

seseorang. Oleh karena itu, apabila mengemukakan suatu hal, harus diusahakan uraiannya agar mudah dimengerti. Di dalam prinsip pengertian, hendaknya pembicara memperhatikan hal-hal berikut.

1. Uraian dari keseluruhan menuju bagian-bagian, kembali ke keseluruhan

2. Uraian pembicaraan sistematis dan logis

3. Membuat ungkapan-ungkapan yang konkret

f. Prinsip Ulangan

Prinsip ulangan menghendaki hal-hal yang perlu diulang, agar permasalahan lebih meresap ke dalam hati pendengar, sehingga permasalahan tersebut mudah diingat selalu. Untuk seorang komunikator, hendaknya hal atau permasalahan yang paling penting cara penyampainya perlu diulang.

Agar pembicaraan dapat berlangsung efektif, ketika pembicara mulai memberikan penjelasannya, hendaknya komunikator mempunyai persiapan tentang hal-hal yang akan dibicarakannya. Di dalam masalah ini sangat penting sebab banyak pembicara di dalam menyampaikan permasalahannya kurang begitu lancar bahkan tidak dimengerti tujuannya.

g. Prinsip Kegunaan

Hal-hal yang dirasa ada gunanya atau manfaatnya, akan tetap tinggal lama di dalam ingatan seseorang. Contohnya, peserta seminar akan selalu menyaring tentang uraian-uraian mana dari pembicaraan yang dirasa ada gunanya atau manfaatnya. Oleh karena itu, dalam pembicaraan pidato, seminar, ceramah, harap ditekankan akan kegunaannya, agar oembicaraan dapat diresapkan dan diingat oleh para pendengarnya.

17

2) Teknik membaca efektif

Salah satu keterampilan berkomunikasi adalah membaca. Pada masa kini, setiap orang seharusnya mempunyai kegemaran membaca, karena membaca sangat penting guna memperluas wawasan. Membaca dapat berarti memahami arti kata tercetak atau tertulis dengan tanda-tanda tertentu atau membaca arti sebuah lambang verbal, sehingga dapat memberi makna pada tanda-tanda matematik, not musik, kode, rambu-rambu lalu lintas, sikap, gerak-gerik, nada suara, air muka dan lain-lain. Untuk meningkatkan kecepatan membaca pertama-tama kita perlu mengukur kecepatan membaca. Untuk itu perlu diadakan pengukuran kecepatan membaca. Rumusnya:

(Jumlah kata yang dibaca dibagi jumlah detik untuk membaca dikalikan 60) dikalikan presentase pemahaman)

Kecepatan baca bergantung pada kebutuhan dan bahan yang dihadapi. Pada umumnya kecepatan membaca dapat dirinci sebagai berikut.

a. Membaca secara skimming dan scanning (> 1000 kpm)

Tips membaca skimming biasanya digunakan untuk:

1. Mengenal bahan-bahan yang akan dibaca
2. Mencari jawaban atas pertanyaan tertentu
3. Mendapat struktur organisasi bacaan serta menentukan gagasan umum dari bacaan

18

b. Membaca dengan kecepatan tinggi (500 - 800 kpm)

Tips membaca seperti ini biasanya digunakan untuk:

1. Membaca bahan-bahan yang mudah dan telah dikenali sebelumnya

2. Membaca novel ringan untuk mengikuti jalan ceritanya

c. Membaca secara cepat (350 – 500 kpm)

Tips membaca seperti ini biasanya digunakan untuk:

1. Membaca bacaan yang mudah dalam bentuk deskripsi dan bahan-bahan nonfiksi lain yang bersifat informatif

2. Membaca fiksi yang agak sulit untuk menikmati keindahan sastranya dan mengantisipasi akhir cerita

d. Membaca dengan kecepatan rata-rata (250 – 350 kpm)

Tips membaca seperti ini biasanya digunakan untuk:

1. Membaca fiksi yang komplek untuk analisis watak dan jalan ceritanya

2. Membaca nonfiksi yang agak sulit untuk mendapatkan detail, mencari hubungan, atau membuat evaluasi ide penulis

e. Membaca lambat (100 -125 kpm)

1. Mempelajari bahan-bahan yang sulit dan untuk menguasai lainnya

2. Menguasai bahan-bahan ilmiah yang sulit dan bersifat teknis

3. Membuat analisis bahan-bahan bernilai sastra klasik

4. Memecahkan masalah yang ditunjuk dengan bacaan yang bersifat instruksional (petunjuk)

3) Teknik mendengar secara efektif

Dalam setiap kegiatan berkomunikasi, mendengarkan aktif dan efektif sangatlah mutlak. Kebanyakan dari kita hanya memfokuskan pada tanggung jawab dan tindakan penyampaian pesan dan

19

melupakan tanggung jawab kita sebagai penerima pesan. Agar dapat menjadi pendengar yang efektif, kita memerlukan cara-caranya. Yang dimaksud efektif adalah mendengar secara aktif.

➤ Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mendengar secara aktif:

a. Mendengar dengan aktif dengan menangkap ungkapan non verbal sebaik isyarat/petunjuk verbal.

b. Penerima pesan mengecek kembali, yaitu apa yang ada dibalik pesan yang diterimanya untuk mengerti pesan apa yang sesungguhnya diterima.

c. Gambaran perilaku, ini merupakan gambaran individual yang sangat spesifik, kegiatan pengamatan kepada orang lain tanpa membuat keputusan atau generalisasi tentang latar belakang, orangnya atau sifatnya.

➤ Manfaat mendengarkan aktif dan efektif

a. Memberi kesempatan lawan bicara untuk mengeluarkan pendapat dan perasaannya, memberi mereka apa yang

diinginnya, didengarkan

- b. Memungkinkan lawan bicara untuk merasa dihargai, dipahami dan diterima
- c. Mengembangkan kompetensi, meningkatkan kemampuan anggota untuk mengidentifikasi masalah dan solusi, memperbaiki alasan penilaian
- d. Memungkinkan orang lain tetap bertanggung jawab
- e. Memungkinkan lawan bicara untuk memikirkan dirinya sendiri, membangun independensi
- f. Menghemat waktu bagi mereka yang terlibat
- g. Mengganti bahasa yang berat dan negatif dengan parafrase
- h. Membangun hubungan kerja yang baik

➤ Jenis mendengarkan yang aktif dan efektif yaitu sebagai berikut.

- a. Mendengarkan secara evaluatif

Ketika mendengarkan pembicaraan, pendengar mendengarkan sambil mengadakan evaluasi terhadap kata

20

kata yang diucapkan pembicara. Hasil penilaian ini disampaikan kembali kepada pembicara dalam berbagai macam bentuk, antara lain berupa; menolak, menyetujui (menyanggah atau mendukung isi pembicaraan).

- b. Mendengarkan secara projektif

Pendengar berusaha memproyeksikan dirinya ke alam pikiran pembicara. Pendengar berusaha memahami pembicara sampai pembicara selesai dan pendengar memahami setiap arti kata dari pembicara.

➤ Cara mendengarkan yang aktif dan efektif adalah sebagai berikut.

- a. Dengarkan dengan penuh konsentrasi apa yang sedang dibicarakan

b. Tangkap pesan-pesan penting atau inti pembicaraan

c. Sebaiknya terlebih dahulu persiapkan alat tulis menulis untuk mencatat inti pembicaraan

d. Bila pembicaraan terjadi secara langsung tanpa menggunakan media komunikasi, pendengar dapat langsung bertanya kepada pembicara perihal isi pembicaraan yang tidak dipahami.

#### 4) Teknik menulis secara efektif

Menulis dalam organisasi haruslah dilakukan dengan hati-hati, penuh perhitungan dan sesuai dengan aturan bahasa yang berlaku. Pesan-pesan bisnis yang akan disampaikan harus dikelola terlebih dahulu atau harus ada pengorganisasian pesan-pesan bisnis.

Kadang-kadang pesan-pesan bisnis yang akan disampaikan harus tidak terorganisasi dengan baik. Penyebab tidak terorganisasinya komunikasi dengan baik antara lain:

- a. Bertele-tele

- b. Memasukkan bahan-bahan secara tidak relevan
- c. Menyajikan ide-ide secara tidak logis
- d. Informasi yang penting tidak terdapat dalam isi

21

Cara menulis pesan atau informasi yang efektif harus memperhatikan hal-hal berikut.

- a. Subjek dan tujuan harus jelas
- b. Semua informasi atau pesan harus berhubungan dengan subjek dan tujuan
- c. Gagasan harus dikelompokkan dan disajikan dengan cara yang logis
- d. Semua informasi yang penting harus sudah ada
- e. Bahasa dan kalimat yang digunakan harus efektif (jelas, singkat, tepat dan sesuai dengan situasi komunikasi)

Berikut beberapa cara yang bisa dilakukan untuk menulis secara efektif.

a. Mulailah secepatnya

Apapun yang akan Anda tulis, mulailah sesegera mungkin untuk menuliskannya, jangan menunggu terlalu lama. Jika suatu gagasan telah datang, segeralah menuliskannya walupun anda sedang enggan untuk menulis. Jika anda merasa kekurangan ide, segera duduklah di depan komputer dan hentakkan jari-jemari anda di atas papan tekan atau ambillah bolpin dan selembar kertas, pasti akan ada ide atau gagasan yang muncul. Sehingga anda dapat segera menulis.

b. Putarlah musik

Sambil menulis, putarlah musik kesukaan anda untuk memperlancar arus ide atau gagasan. Belahan otak kiri kita bekerja berdasarkan logika dan otak kanan bekerja berdasarkan emosi. Dengan memutar musik, maka otak kanan akan terstimulasi sehingga bisa menghadirkan unsur emosi pada tulisan yang

22

membuat isi tulisan lebih hidup.

c. Pilihlah waktu yang paling sesuai

Di antara kita ada yang sangat baik menulis pada pagi hari, sedangkan yang lain bisa lancar menulis di keheningan malam. Ada juga seorang penulis internasional yang aktifitas menulisnya seperti kelelawar, siang untuk beristirahat, sedangkan malamnya untuk berkarya. Jadi setiap pribadi mempunyai waktu tersendiri yang paling efektif untuk menulis. Oleh karena itu, pilihlah waktu

yang paling tepat untuk menulis sesuai dengan suasana hati.

d. Lakukanlah olahraga

Menulis merupakan aktifitas pikiran yang paling cukup menguras energi. Maka bila otak anda sudah cukup tegang, segeralah berhenti sejenak. Lakukanlah olahraga rigan agar otak mendapatkan cukup suplai oksigen sehingga pikiran menjadi segar kembali.

e. Pecahkan menjadi bagian kecil

Bila sesuatu yang kita tulis merupakan sebuah proyek besar, maka pecah-pecahlah bagian yang besar menjadi bagian-bagian lebih kecil. Lalu kerjakan satu bagian pada suatu saat. Seperti memcahkan sebuah batu besar, kita tidak mungkin menghantamnya sekaligus. Maka kita pecahkan satu per satu bagian kecil terlebih dahulu, pasti lama-lama semua akan terpecahkan juga.

f. Bacalah apa saja

Bacalah majalah, koran, novel, cerpen, lirik lagu, puisi, ensiklopedia, buku-buku nonfiksi, peribahasa, komik, atau apa saja. Hal ini dapat menambah wawasan tentang kehidupan, penggunaan bahasa dan gaya penulisan.

g. Gunakanlah warna-warni

Pada saat menulis draf kasar tulisan, gunakanlah warna-warna yang berbeda untuk tiap bagian atau gagasan. Hal ini dapat membantu untuk semua bagian kertas dengan lebih baik. Warna

23

warna yang menarik akan mengaktifkan kerja otak kanan yang imajinatif sehingga kedua belah otak kita bisa bekerja secara kongruen.

## **5. Bentuk Komunikasi**

Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, tergantung pilihan yang dianggap paling tepat oleh pengirim. Komunikasi dapat berbentuk verbal maupun non verbal, formal atau informal dan internal maupun eksternal.

### ***Komunikasi Verbal***

Diambil dari kata dasarnya, verbal berarti secara lisan (bukan tertulis), sedangkan komunikasi verbal itu sendiri adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Dalam dunia Bisnis komunikasi verbal dalam dunia bisnis merupakan salah satu bentuk komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis baik kepada pihak lain baik secara tertulis maupun secara lisan dengan struktur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik. Dalam dunia bisnis komunikasi verbal dapat diwujudkan dalam pembuatan dan pengiriman surat, pemberian informasi kepada pelanggan, diskusi dalam tim, wawancara kerja, presentasi proposal

dan masih banyak yang lain. Dalam perwujutannya komunikasi verbal mengalami keterbatasan bahasa sebagai berikut :

1. Keterbatasan kata yang tersedia untuk mewakili obyek, misalnya pada obyek orang, benda, sifat, perasaan, obyek tersebut tidak semuanya tersedia dalam penyampaian dengan menggunakan basaha verbal, jika itu dituangkan dalam komunikasi verbal cenderung bersifat parsial, tidak sesuai dengan realita yang sebenarnya terjadi, seperti pengungkapan baik-buruk, kayamiskin, pintar-bodoah dan lainnya.
2. Kata-kata yang bersifat ambigu dan kontekstual, dimana pengungkapan kata-kata merepresentasikan persepsi dan

24

interpretasi dari orang-orang yang berbeda, menganut latar belakang sosial budaya yang berbeda pula, misalkan pada kata *berat*, dimana kata ini memiliki banyak arti seperti, tubuh orang itu *berat*, pak guru memberikan sanksi yang *berat*, ujian nasional ini terasa *berat*

3. Kata-kata mengandung bias budaya, dimana suatu kata pada daerah tertentu memiliki arti yang berbeda pula pada daerah/budaya tertentu, misalkan awak, dalam bahasa minang berarti saya/kita, namun jika berhadapan dengan orang palembang memiliki arti berbeda, yaitu kamu.
4. Percampuran fakta, penafsiran dan penilaian, dalam perdakapan sering mencampurkan fakta, penafsiran dan penilaian, yang menyebabkan kekeliruan persepsi pada suatu kalimat.

### **Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk *melukiskan* semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari, dalam dunia bisnis perwujudan komunikasi nonverbal dapat dicontohkan mengkerutkan dahi, tersenyum, tertawa menutup mulut, membuang muka, dimana disesuaikan dengan maksud yang akan disampaikan kepada lawan bicara/penerima komunikasi.

Dalam perwujudannya komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur, sehingga menjadikan komunikasi nonverbal sulit untuk dipelajari, seperti halnya seseorang meminta bawahannya untuk mengambil buku di meja kerjanya yang berwarna merah, bagi mana mengaplikasikannya? pastilah mengalami kesulitan.

25

Komunikasi nonverbal juga lebih bersifat spontan dibandingkan dengan komunikasi verbal.

### ***Komunikasi Internal.***

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Juga komunikasi bisa merupakan proses komunikasi primer maupun sekunder (menggunakan media nirmassa). Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dll kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dsb. kepada pimpinan.
- b. Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antarbagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

### ***Komunikasi Eksternal.***

Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada

26

organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat dari pada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang ianggap sangat penting saja. Komunikasi eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik:

- a. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk, seperti: majalah organisasi; *press release*; artikel surat kabar atau majalah; pidato radio; film dokumenter; brosur; *leaflet*; poster; konferensi pers.
- b. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

### ***Komunikasi Formal***

Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan di dalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifatnya instruktif , berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing - masing yang tujuannya menyampaikan pesan yang terkait dengan kepentingan dinas . Suatu komunikasi juga dapat dikatakan formal ketika komunikasi antara dua orang atau lebih yang ada pada suatu organisasi dilakukan berdasarkan prinsip - prinsip dan struktur organisasi.

### ***Komunikasi Nonformal***

Komunikasi non formal adalah proses komunikasi yang berada di antara yang formal atau resmi dengan yang tidak resmi atau informal . Komunikasi jenis ini biasanya berupa komunikasi yang

27

berhubungan dengan hubungan pribadi. Komunikasi informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor. Tentang komunikasi informal sebaiknya tidak dilakukan berdasarkan informasi yang masih belum jelas dan tidak akurat, carilah sumber informasi yang dapat dipercaya, selalu gunakan akal sehat dan bertindak berdasarkan pikiran yang positif. Informasi dalam komunikasi informal biasanya timbul melalui rantai kerumunan di mana seseorang menerima informasi dan diteruskan kepada seseorang atau lebih dan seterusnya sehingga informasi tersebut tersebar ke berbagai kalangan. Implikasinya adalah kebenaran informasi tersebut menjadi tidak jelas atau kabur. Meski demikian komunikasi informal akan untuk memenuhi kebutuhan sosial, mempengaruhi orang lain, dan mengatasi kelambatan komunikasi formal yang biasanya cenderung kaku dan harus melalui berbagai jalur terlebih dahulu.

### **5. Sifat Komunikasi**

Ada beberapa sifat dasar komunikasi yang memungkinkan terjadinya komunikasi, baik antara seseorang dengan yang lain, maupun antar kelompok dengan kelompok lain atau komunikasi dalam spektrum yang sangat luas.

1) Seseorang membutuhkan informasi. Bagaimanapun, setiap orang memerlukan semua jenis informasi Untuk bertahan hidup dalam organisasi. Para anggota organisasi sering merasakan diri mereka dalam konteks saling memerlukan untuk memberi atau menanyakan informasi. Suatu alasan logis bagi menciptakan piramida organisasi dengan sedikit orang berada

pada puncak struktur organisasi dan banyak orang berada

28

pada level bawah organisasi, karena keadaan ini dapat dengan mudah digunakan penyebaran informasi melalui seluruh hirarki organisasi. Informasi dipindahkan adalah suatu alasan yang penting bagi ekstensi komunikasi organisasi.

2) Kebutuhan orang terhadap penguatan social. Setiap anggota organisasi memiliki kebutuhan social dan psikologis social yang harus dipenuhi. Hal ini mencakup kebutuhan bagi pengakuan, harga diri, dan pertumbuhan. Orang-orang berkomunikasi untuk memenuhi untuk memenuhi kebutuhan ini dalam hubungannya dengan orang lain dan berusaha memenuhinya untuk yang lain sebagaimana kebutuhan mereka.

3) Seseorang mengarahkan yang lain menggunakan komunikasi. Dalam organisasi ternyata orang diperintah atau diarahkan untuk melakukan komunikasi. Mereka sering kali berbicara untuk memberikan ceramah, melaksanakan wawancara atau menulis surat. Orang-orang mungkin juga merasa diarahkan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu sebab mereka meyakini bahwa melakukan komunikasi sebagai bagian dari tugas mereka.

4) Manusia berkomunikasi untuk mencapai sesuatu. Komunikasi mencakup kondisi pisiologi dan psikologis dari individu seseorang. Sasaran tertentu adalah dicapai melalui komunikasi dan kadang-kadang gaya interaksi seseorang keluar dipengaruhi oleh hal-hal dalam hubungannya dengan yang lain, orang-orang berkomunikasi dengan seseorang, manusia harus merasa tingkatan hubungan timbale balik dengan orang lain. Selain itu, banyak masalah serius dapat dihasilkannya.

5) Komunikasi bersifat dinamis dan berjalan terus. Ahli teori komunikasi berkomentar, bahwa: “siapapun tidak akan pernah menghindar dari komunikasi”. Bagaimanapun, pernyataan tersebut mungkin berisikan terlalu banyaknya hal negative dalam menguasai grammar bahasa Inggris sebagai

29

pengetahuan. Konsep ini memang begitulah adanya dalam bahasa Inggris. Sebab ketika seseorang menerima dorongan komunikasi hampir sering secara tetap dari berbagai sumber yang luas, proses memberikan informasi dan menerimanya menempati berbagai situasi secara konstan di sekitar manusia.

6) Komunikasi bersifat fundamental dan bertujuan / bermanfaat. Komunikasi ternyata membantu manusia untuk memperoleh apa yang diinginkannya. Dengan kata lain, komunikasi mungkin

membantu manusia mencapai sasaran atau mencapai penguasaan social. Tetapi manusia juga menyesuaikan diri terhadap lingkungan dan membantu suatu pengetahuan mereka beredar melalui komunikasi. Ketika seseorang memasuki lingkungan baru yang berbeda sebelumnya, maka dia merasa tidak pasti dan membingungkan. Maka dia memulai mengurangi ketidakpastian dengan melalui komunikasi.

Seseorang berinteraksi dengan orang lain, dia mencari informasi untuk memberikan kepadanya dengan masukan / input tentang lingkungan baru yang dihadapi dan berpikir melalui bermodalkan latar belakang dan pengalaman untuk menangkap informasi yang mungkin berguna bagi seseorang sekarang. Bahkan bila semua informasi mulai muncul, maka seseorang mulai menyesuaikan diri dan merasa lebih senang daan gembira.

7) Komunikasi adalah bersifat kebutuhan social. Ketika seseorang mencoba membawa sesuatu yang baru terhadap lingkungan tertentu, dia memulai untuk mengembangkan keterampilan yang membolehkannya berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut dapat dilakukan melalui interaksi yang mencapai sesuatu terhadap oang lain dan memungkinkan orang lain juga mencapai kita. Komunikasi menjadi alat atau wahana melaluinya kita mencoba persepsi kita dan gagasan-gagasan

30

dengan orang lain. Dalam kejadian seperti itu, kita mempelajari apakah pandangan tentang dunia bersifat konsisten dengan pandangan orang lain. Tentu masih populeh istilah yang mengatakan bahwa “manusia adalah makhluk social”, dan “tidak ada manusia di pulau ini”. Hal ini membicarakan aspek spirit manusia sebagai makhluk hidup. Setiap orang memerlukan orang lain dan keperluan ini terpuaskan melalui komunikasi, betapapun kecil sifat, aktivitas, jenis dan tujuannya.

8) Komunikasi adalah bersifat kompleks. Sejatinya dapat dilihat bahwa dasar bagi kebertahanan hidup seperti air, makanan dan pakaian sebagai keadilan sederhana, utamanya sebab manusia yang melakukan komunikasi, orang membuat komunikasi bersifat kompleks sebab manusia bersifat kompleks sebab manusia bersifat kompleks dan tidak dapat di prediksi. Sikap manusia, orientasi, persepsi dan gagasan-gagasan dapat mencakup dalam proses mengirimkan dan menerima informasi, sebagaimana yang akan terlihat bahwa orang akan mendengar apa yang mereka katakana. Jarang seseorang memindahkan secara sempurna informasi objektif tanpa menambahi beberapa elemen subyektivitas. Bagi alasan ini komunikasi tidak dapat diakui sebagai ilmu eksak. Mempelajari komunikasi sebenarnya

mengarahkan kepada mempelajari aspek perilaku manusia, seperti kepribadian, sikap motivasi, dan pembelajaran. Dan sebagian ahli psikologi sosial menegaskan bahwa hanya sedikit sekali yang absolut dari bentuk perilaku manusia.

Ada beberapa sifat dasar komunikasi yang memungkinkan terjadinya komunikasi, baik antara seseorang dengan yang lain, maupun antar kelompok dengan kelompok lain atau komunikasi dalam spektrum yang sangat luas.

31

Komunikasi kantor adalah proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas. Penyampaian itu bisa dari seorang pimpinan atau karyawan kepada pimpinan atau karyawan lain dari satu unit kepada unit lain dalam sebuah kantor baik secara langsung tanpa menggunakan media atau secara tidak langsung dengan menggunakan media untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam berkomunikasi, pasti memerlukan adanya proses komunikasi. Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, maka hendaklah memperhatikan berbagai teknik dalam berkomunikasi baik komunikasi verbal, non verbal, internal, eksternal, formal maupun non formal.

## **RANGKUMAN**

1. Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.
2. Ada 5 unsur – unsur komunikasi Yaitu :
  - a. Komunikator (communicator) atau sender
  - b. Komunikan (Communicant) atau Receiver
  - c. Pesan (message)
  - d. Umpan Balik (feed back)
  - e. Media Komunikasi
3. Macam-macam media komunikasi yaitu:
  - a. Media komunikasi berupa audio
  - b. Media komunikasi berupa visual
  - c. Media Komunikasi audio visual
4. Fungsi komunikasi
  - a. Mempermudah penyampaian pesan/informasi
  - b. Mempercepat informasi kepada komunikan
  - c. Memberi daya tarik terhadap pesan yang disampaikan
  - d. Mengkonkretkan isi pesan yang masih abstrak
  - e. Merupakan isi dan maksud yang disampaikan
  - f. Merupakan alat pendidikan dan seni bagi komunikan
  - g. Membangkitkan semangat komunikan
5. Jenis-jenis media komunikasi
  - a. Media komunikasi berdasarkan penggunaannya
  - b. Media komunikasi berdasarkan sasarannya
  - c. Media komunikasi yang sering digunakan sehari-hari

## **SOAL LATIHAN**

**Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan singkat dan jelas!**

1. Jelaskan pengertian komunikasi menurut Keith Davis!
2. Sebulkan lima unsur pokok komunikasi!
3. Jelaskan teknik berbicara secara efektif!
4. Sebutkan ciri-ciri komunikasi non formal!
5. Jelaskan perbedaan prinsip motivasi dan prinsip motivasi yang efektif!

## KUNCI JAWABAN

1. Komunikasi adalah proses jalur informasi dan pengertian dari seseorang ke orang lain.
2. 5 unsur pokok komunikasi.
  - sumber = who
  - pesan = says what
  - saluran = in which channel
  - penerima = to whom
  - efek = with what effect
3. Teknik berbicara secara efektif.
  - Memilih pokok persoalan yang dibicarakan
  - Berbicara diiringi dengan bantuan gerak-gerik
  - Menyesuaikan situasi dengan lawan bicara
  - Menghargai dan menghormati lawan bicara dengan baik
  - Menanggapi setiap reaksi, saran, atau usul dari lawan bicara
4. Ciri-ciri komunikasi non formal.
  - Bersifat tidak resmi (informal)
  - Tidak direncanakan dalam struktur organisasi
  - Terjadi karena ada kepentingan pribadi
5. Prinsip motivasi adalah prinsip memberi dorongan untuk membangkitkan minat bicara terhadap seseorang, kelompok, dan umum. Sedangkan prinsip motivasi yang efektif adalah berbicara secara efektif yang dapat membangkitkan minat para pendengar.

## **TUJUAN**

### **Tujuan**

1. Siswa dapat mengerti tentang perkembangan komunikasi di kantor pada saat ini
2. Siswa dapat mengevaluasi komunikasi di kantor untuk memecahkan masalah sehari-hari



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alvionita, Yaelda. 2013. *Unsur Komunikasi.*<http://yaeldaa.blogspot.com/2013/05/tugas-unsur-komunikasi.html>
- Ajmal, Hamim. 2012. *Bentuk-Bentuk Komunikasi.* Magelang  
<http://merengkuhbayangan.blogspot.com/2012/12/makalah.html>