PPPPTK BOE
MALANG

# MODUL
# PENGEMBANGAN KEPROFESIAN BERKELANJUTAN BERBASIS KOMPETENSI

# DESAIN GRAFIKA

## Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
## GRA :SUP : 004(A)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
**DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA
2018

# 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*) diformulasikan menjadi 3 (tiga) buku, yaitu Buku Informasi, Buku Kerja dan Buku Penilaian sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam penggunaanya 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 di lingkungan 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. Silabus Diklat Berbasis Kompetensi ..... 10
LAMPIRAN ..... 17
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 Melakukan komunikasi di tempat kerja dengan uraian sebagai berikut:

| | | |
|---|---|---|
| Kode Unit | : | GRA:SUP:004(A) |
| Judul Unit | : | Melakukan komunikasi di tempat kerja |
| Deskripsi Unit | : | Unit ini berlaku umum di seluruh unit pada industri Grafika |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| 1. Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai | 1.1. Komunikasi dengan orang lain dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan<br>1.2. Permintaan penjelasan dilakukan dengan singkat dan jelas<br>1.3. Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dilakukan dengan prosedur yang benar<br>1.4. Penanganan dokumen informasi dilakukan dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan<br>1.5. Waktu untuk berkomunikasi harus digunakan secara efektif dan efisien |
| 2. Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar | 2.1. Pemberian instruksi dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan<br>2.2. Instruksi yang konsisten diberikan secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima |

| | |
|---|---|
| | 2.3. Pengiriman instruksi dilakukan dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima<br>2.1. Instruksi harus disampaikan dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan<br>2.2. Instruksi dan tindak-lanjutnya diberikan dengan urutan yang tepat |
| 3. Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal | 3.1. Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok dilakukan secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik<br>3.2. Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik<br>3.3. Kontribusi dalam diskusi dilakukan dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan |
| 4. Melakukan interaksi dengan unit terkait | 4.1. Informasi tentang perusahaan disampaikan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan<br>4.2. Komunikasi dengan telepon harus dilakukan dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas<br>4.3. Kebutuhan informasi dari pelanggan dicatat dan diklarifikasi dengan tetap<br>4.4. Sambungan telepon dari luar dihubungkan dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan<br>4.5. Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dijaga dengan benar |

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks Variabel:

Unit ini berlaku untuk menerapkan komunikasi di tempat kerja dalam bidang Grafika baik bidang Desain Grafika maupun Produksi Grafika yang berkaitan dengan komunikasi di tempat kerja dalam memberikan jasa percetakan (printing) dalam lingkup :1 Komunikasi verbal, non verbal. 2 Penggunaan media komunikasi. 3 Interaksi komunikasi dibidang Grafika.

2. Perlengkapan untuk menyiapkan informasi dan laporan pelatihan mencakup:
   - Peralatan Peralatan komunikasi
   - Alat bantu komunikasi lainnya
   - Perlengkapan Media komunikasi
   - rekaman kerja
3. Peraturan untuk Melakukan komunikasi di tempat kerja adalah:
   - Tidak ada

4. Norma dan Standar
   4.1 norma : etika bahasa dan peristilahan Grafika
   4.2 standar : (tidak ada)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks Penilaian:
   - Penilaian dapat dilakukan di tempat kerja atau dengan simulasi ditempat-tempat lain.
   - Pengetahuan tentang penggunaan alat-alat komunikasi harus dikuasai.
   - Penguasaan bahasa Indonesia dan/atau bahasa Inggris perlu dipenuhi baik lisan maupun tulisan, termasuk peristilahan Grafika.

2. Persyaratan Kompetensi:
   Unit kompetensi prasyarat:
   - Tidak ada
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan:
   3.1 Pengetahuan yang diperlukan:
      3.1.1 Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan
      3.1.2 Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas
      3.1.3 Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar
      3.1.4 Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan

3.1.5 penggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien

3.1.6 Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan

3.1.7 pemberian Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima

3.1.8 Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima

3.1.9 penyampaian Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan

3.1.10 pemberian Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat

3.1.11 Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik interpersonal

3.1.12 Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik

3.1.13 Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan

3.1.14 penyampaian Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan

3.1.15 Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas

3.1.16 pencatatan Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap

3.1.17 Langkah menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan

3.1.18 Cara menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar

3.2 Keterampilan yang diperlukan:

3.2.1 melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan

3.2.2 melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas

3.2.3 melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar

3.2.4 melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan

3.2.5 menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien

3.2.6 melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan

3.2.7 memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima

3.2.8 melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima

3.2.9 menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan

3.2.10 memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat

3.2.11 melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik

3.2.12 mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik

3.2.13 melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan

3.2.14 menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan

3.2.15 melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas

3.2.16 melakukan mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap

3.2.17 menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan

3.2.18 menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar

3.3 Sikap kerja yang diperlukan untuk tercapainya kriteria unjuk kerja:

3.1.1 Sopan dan memperhatikan etika waktu berkomunikasi dengan pihak-pihak terkait.

3.1.2 Cermat dan teliti

4. Aspek Kritis:

   Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja yang harus diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

   4.1. Informasi yang benar terkait dengan tugasnya diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya

   4.2. Jalur komunikasi dari atasan, rekan kerja lain, dan konsumen dikendalikan dengan baik

   4.3 Agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi maka perlu diketahui dan dipahami tentang peristilahan dalam bidang Grafika yang memadai.

## B. Silabus Diklat

Judul Unit Kompetensi : Melakukan komunikasi di tempat kerja

Kode Unit Kompetensi : GRA:PRA:004(A)

Deskripsi Unit Kompetensi : Unit ini berlaku umum di seluruh unit pada industri Grafika

Perkiraan Waktu Pelatihan : JP @ 45 Menit

Tabel Silabus Unit Kompetensi :

| **Elemen Kompetensi** | **Kriteria Unjuk Kerja** | **Indikator Unjuk Kerja** | **Materi Diklat** | | | **Perkiraan Waktu Diklat (JP)** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai | Komunikasi dengan orang lain dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan<br>• Mampu melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan<br>• Harus cermat dan teliti | Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan | melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Permintaan penjelasan dilakukan dengan singkat dan jelas | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas<br>• Mampu melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas<br>• Harus cermat dan teliti | Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas | melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dilakukan dengan prosedur yang benar | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar<br>• Mampu melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar<br>• Harus cermat dan teliti | Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar | melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Penanganan dokumen informasi dilakukan dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan<br>• Mampu melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan<br>• Harus cermat dan teliti | Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan | melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Waktu untuk berkomunikasi harus digunakan secara efektif dan efisien | • Dapat menjelaskan penggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien<br>• Mampu menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien | penggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien | menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | | • Harus cermat dan teliti | | | | | |
| Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar | Pemberian instruksi dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan<br>• Mampu melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan<br>• Harus cermat dan teliti | Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan | melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Instruksi yang konsisten diberikan secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | • Dapat menjelaskan pemberian Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima<br>• Mampu memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima<br>• Harus cermat dan teliti | pemberian Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Pengiriman instruksi dilakukan dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat | • Dapat menjelaskan cara melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima media komunikasi | Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | kemampuan penerima | • Mampu melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima<br>• Harus cermat dan teliti | | | | | |
| | Instruksi harus disampaikan dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan | • Dapat menjelaskan Instruksi harus disampaikan dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan<br>• Mampu menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan<br>• Harus cermat dan teliti | penyampaian Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan | menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Instruksi dan tindak-lanjutnya diberikan dengan urutan yang tepat. | • Dapat menjelaskan pemberian Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat.<br>• Mampu memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat<br>• Harus cermat dan teliti | pemberian Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat. | memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat. | • Cermat<br>• Teliti | | |
| Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal | Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok dilakukan | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, | Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan | melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik | efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik interpersonal<br>• Mampu melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik<br>• Harus cermat dan teliti | perilaku yang baik interpersonal | dan dengan perilaku yang baik | | | |
| | Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik | • Dapat menjelaskan Langkah mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik<br>• Mampu mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik<br>• Harus cermat dan teliti | Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik | mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Kontribusi dalam diskusi dilakukan dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan | • Dapat menjelaskan Langkah melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan<br>• Mampu melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan<br>• Harus cermat dan telitik | Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan | melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| Melakukan interaksi dengan unit terkait | Informasi tentang perusahaan disampaikan | • Dapat menjelasakan penyampaian Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan | penyampaian Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah | menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan | dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan<br>• Mampu menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan<br>• Harus cermat dan teliti | pada kebutuhan pelanggan | pada kebutuhan pelanggan | | | |
| | Komunikasi dengan telepon harus dilakukan dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas | • Dapat menjelaskan tentang Langkah melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas<br>• Mampu melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas<br>• Harus cermat dan teliti | Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas | melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Kebutuhan informasi dari pelanggan dicatat dan diklarifikasi dengan tetap | • Dapat menjelaskan cara pencatatan Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap<br>• Mampu melakukan mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap | pencatatan Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap | mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap | • Cermat<br>• Teliti | | |

| Elemen Kompetensi | Kriteria Unjuk Kerja | Indikator Unjuk Kerja | Materi Diklat | | | Perkiraan Waktu Diklat (JP) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pengetahuan (P) | Keterampilan (K) | Sikap (S) | P | K |
| | | • Harus cermat dan teliti | | | | | |
| | Sambungan telepon dari luar dihubungkan dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan | • Dapat menjelaskan tentang Langkah menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan<br>• Mampu menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan<br>• Harus cermat dan teliti | Langkah menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan | menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan | • Cermat<br>• Teliti | | |
| | Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dijaga dengan benar | • Dapat menjelaskan Cara menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar<br>• Mampu menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar<br>• Harus cermat dan teliti | Cara menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar | menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar | • Cermat<br>• Teliti | | |

# 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

PPPPTK BOE
MALANG

# BUKU INFORMASI

# DESAIN GRAFIKA

## Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
## GRA :SUP : 004(A)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
**DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA
2018

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... 2
BAB I PENDAHULUAN ..... 5
A. TUJUAN UMUM (Unit Kompetensi) ..... 5
B. TUJUAN KHUSUS (Elemen Kompetensi) ..... 5
BAB II Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai ..... 6
A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai ..... 6
1. Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan ..... 6
2. Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas ..... 8
3. Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar ..... 10
4. Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan ..... 12
5. penggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien ..... 14
B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai ..... 16
C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai ..... 16
BAB III Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar ..... 17
A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar ..... 17
1. Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan ..... 17

2. Pemberian Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima ..... 16
3. Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima ..... 18
4. penyampaian Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan ..... 18
5. pemberian Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat … ..... 19

B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar..... 19

C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar..... 20

BAB IV Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal ..... 21

A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal..... 21
1. Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik interpersonal 21
2. Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik ..... 22
3. Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan ..... 23

B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal..... 23

C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal..... 24

BAB V Melakukan interaksi dengan unit terkait ..... 25

A. Pengetahuan yang Diperlukan dalam Melakukan interaksi dengan unit terkait ..... 25
1. penyampaian Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan ..... 25
2. Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas ..... 26

3. pencatatan Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap ..... 27
4. Langkah menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan ..... 28
5. Cara menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar ..... 29
B. Keterampilan yang Diperlukan dalam Melakukan interaksi dengan unit terkait..... 30
C. Sikap Kerja yang Diperlukan dalam Melakukan interaksi dengan unit terkait ..... 30
DAFTAR PUSTAKA ..... 31
A. Buku Referensi ..... 31
B. Referensi Lainnya ..... 31
DAFTAR ALAT DAN BAHAN ..... 32
A. DAFTAR PERALATAN/MESIN ..... 32
B. DAFTAR BAHAN ..... 32
DAFTAR PENYUSUN ..... 33

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. TUJUAN UMUM

Setelah mempelajari modul ini peserta diharapkan mampu menerapkan komunikasi ditempat kerja dengan mengutamakan etika, kesamaan persepsi dan pengertian dalam bidang Grafika.

## B. TUJUAN KHUSUS

Adapun tujuan mempelajari unit kompetensi melalui buku informasi Melakukan komunikasi ditempat kerja ini guna memfasilitasi peserta sehingga pada akhir diklat diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai
2. Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar
3. Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal
4. Melakukan interaksi dengan unit terkait

# BAB II
# MENGUMPULKAN, MENCATAT, DAN MENYAMPAIKAN INFORMASI YANG BERSIFAT RUTIN DENGAN MENGGUNAKAN PERALATAN YANG MEMADAI

## A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai

### 1. Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan

Setiap orang pasti pernah melakukan kegiatan komunikasi. Komunikasi merupakan satu aktivitas yang harus dilakukan karena pada dasarnya manusia adalah individu dan makhluk sosial yang selalu ingin bersosialisasi atau berhubungan dengan orang lain. Sebagai makhluk individu, manusia ingin terlihat menonjol, sedangkan sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri, selalu bergantung dan ingin diperhatikan atau diperhitungkan dalam kelompok. Maka manusia selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Proses interaksi manusia dengan manusia lainnya inilah yang memerlukan kegiatan komunikasi.

Komunikasi terdengar mudah dilakukan dan setiap orang menganggap bahwa mereka bisa melakukannya. Tetapi komunikasi yang seperti apakah yang dianggap sebagai komunikasi yang efektif? Setiap aktivitas komunikasi sehari-hari biasanya tidak terstruktur, sehingga peran komunikator menjadi tumpang tindih. Hal itu berakibat pula pada makna dari komunikasi yang dilakukan.

Kata atau istilah komunikasi ( dari bahasa inggris "communication" ), secara epistemologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa latin communicatus, dan perkataan ini bersumber pada kata communis. Kata communis memiliki makana "berbagi" atau "menjadi milik bersama" yaitu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminilogis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi, yang terlibat dalam komunikasi ini adalah manusia.

Komunikasi pada umumnya didefinisikan sebagai kegiatan saling bertukar pendapat, atau hubungan antara manusia, baik individu maupun kelompok. Komunikasi manusia merupakan proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih. Dari pernyataan ini maka komunikasi berhubungan dengan makna yang dapat diperoleh diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi.

Griffin (2003) membahas komunikasi organisasi mengikuti teori management klasik, yang menempatkan suatu bayaran pada daya produksi, presisi, dan efisiensi Adapun prinsip-prinsip dari teori management klasikal adalah sebagai berikut:

- *kesatuan komando*– suatu karyawan hanya menerima pesan dari satu atasan
- *rantai skalar*– garis otoritas dari atasan ke bawahan, yang bergerak dari atas sampai ke bawah untuk organisasi; rantai ini, yang diakibatkan oleh prinsip kesatuan komando, harus digunakan sebagai suatu saluran untuk pengambilan keputusan dan komunikasi.
- *divisi pekerjaan*– manegement perlu arahan untuk mencapai suatu derajat tingkat spesialisasi yang dirancang untuk mencapai sasaran organisasi dengan suatu cara efisien.
- *tanggung jawab dan otoritas*– perhatian harus dibayarkan kepada hak untuk memberi order dan ke ketaatan seksama; suatu ketepatan keseimbangan antara tanggung jawab dan otoritas harus dicapai.
- *disiplin*– ketaatan, aplikasi, energi, perilaku, dan tanda rasa hormat yang keluar seturut kebiasaan dan aturan disetujui.
- *mengebawahkan kepentingan individu dari kepentingan umum*– melalui contoh peneguhan, persetujuan adil, dan pengawasan terus-menerus.

Komunikasi mungkin memiliki karakter yang berbeda antara satu dengan lainnya, antar tempat satu dengan lainnya, dan seterusnya. Yang lebih penting adalah bagaimana komunikasi dapat membentuk pengertian yang :

- disepakati,
- bisa dipahami bersama, dan
- memiliki makna.

Setiap perusahaan memungkinkan untuk memiliki pola komunikasi yang berbeda. Dan ini harus dapat dikenali dari masing-masing bagian dari perusahaan. Termasuk juga komunikasi pada perusahaan Grafika yang memiliki spesifikasi peristilahan pada setiap tahap proses (pra cetak-cetak-pasca cetak).

**2. Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas**

Berdasarkan paradigma Laswell, Effendy (1994:11-19) membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu:

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal.

Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Prosesnya sebagai berikut, pertama komunikator menyandi (encode) pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti komunikator memformulasikan pikiran atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian, komunikan menterjemahkan (decode) pesan dari komunikator. Ini berarti komunikan menafsirkan lambang yang mengandung perasaan dan pikiran komunikator.

Menurut Wilbur Schramm (dalam Effendy,1994) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (frame of reference), yakni perpaduan pengalaman dan pengertian yang diperoleh komunikan. Kemudian Schramm juga menambahkan, bahwa komunikasi akan berjalan lancara apabila bidang pengalaman komunikator sama dengan dengan bidang pengalaman komunikan. Sebagai contoh: si A seorang mahasiswa ingin berbincang-bincang mengenai perkembangan valuta asing dalam kaitannya dengan pertumbuhan ekonomi. Bagi si A tentunya akan sangat mudah dan lancaraapabila pembicaraan mengenai hal tersebut dilakukan dengan si B yang juga sama-sama mahsiswa. Seandainya si A membicarakan hal

tersebut dengan si C yang yang seorang pemuda desa tamatan SD tentunya proses komunikasi tidak akan berjalan lancar.

b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah prosese penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media ke dalam dua komunikasi karena komunikan sebagai sarana berada di tempat yang relative jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon fax, radio, majalah, dll merupakan media yang sering digunakan dalan komunikasi.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi:

1.Tahapan Proses Komunikasi:

- Fact Finding - Mencari dan mengumpulkan fakta dan data sebelum kegiatan komunikasi.
- Planning - Direncanakan apa yg akan dikemukakan beserta caranya, berdasar fakta dan data yang didapat.
- Communicating - Berkomunikasi berdasar susunan rencana yang dibuat.
- Evaluation - Penilaian dan analisa hasil dari berkomunikasi utk dijadikan bahan perencanaan selanjutnya.

2.Prosedur mencapai efek yang dikehendaki

- a)Attention (perhatian)
- b)Interest (rasa tertarik/kepentingan)
- c)Desire (keinginan)
- d)Decision (keputusan)
- e)Action (tindakan)

Untuk melakukan permintaan penjelasan mengenai suatu informasi, langkah yang dapat dilakukan antara lain :

- memulai dengan pokok bahasan yang tepat, dengan mengemukakan secara tegas dan jelas, dan tidak bertele-tele.
- mengikuti penjelasan yang rinci tentang bagaimana dan apa permintaan yang dikehendaki. Dapat juga pada bagian ini dilakukan tanya jawab.

- kemukakan pernyataan dan tindakan khusus yang diinginkan

**3. Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar**

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

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

Bentuk sumber informasi antara lain :

a. Visual; adalah sumber informasi yang dapat dilihat oleh indera penglihatan, dapat berbentuk tulisan maupun gambar;
b. Audio; adalah sumber informasi yang hanya dapat diperoleh melalui indera pendengaran karena berupa suara contoh : Radio
c. 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 :

a. Berisi informasi bersifat objektif, masuk akal, dan faktual
b. Mudah didapat dan dikenal oleh umum
c. Keberadaannya resmi atau diakui
d. Dapat berupa media cetak atau elektronik
e. Dapat ditelaah, dikaji, dan dijadikan ilmu
f. Dapat berbentuk arsip, dokumentasi, dan peninggalan sejarah yang memang telah diteliti kebenarannya
g. 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.

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

Sumber informasi yang berhubungan dengan dunia percetakan dapat berupa konsep, ide, gagasan, pemikiran, yang nantinya harus diwujudkan menjadi barang cetakan. Semua yang menjadi bagian dari konsep, ide, gagasan, pemikiran yang berawal dari klien, harus dikembangkan dan dirinci. Dengan demikian informasi harus dicatat, direkam dan dikaji terlebih dahulu. Untuk kemudian dipilah dan dapat disimpan. Langkah-langkahnya adalah:

1) pengumpulan data. Pengguna informasi membutuhkan data yang bermutu tinggi, oleh karena itu tenaga professional yang berkecimpung didalam kegiatan pengolahan data yang telah dilakukan akan menjamin bahwa data tersebut mutu, terkait dengan kepentingan pemakainya, digali dari sumber yang dipercayai baik internal maupun eksternal.
2) proses pengubahan bentuk dan makna data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam mendukung berbagai manajemen bisnis teknik pengambilan keputusan. Ini diartikan bahwa pengolah data harus memahami benar perbedaan data dan informasi, salah satunya adalah dengan cara untuk mengubah bentuk dan makna data menjadi informasi adalah dengan analisis data sehingga hanya akan dapat satu interpretasi tentang hal yang dihadapi.
3) penyimpanan. Sebuah informasi tersebut harus disimpan sedemikian rupa sehingga keamanannya terjamin, hemat biaya dan mudah ditelusuri dan diambil apabila diperlukan.

Dalam pencatatan tidak ada cara baku yang biasa digunakan. Setiap perusahaan bahkan setiap orang masing-masing orang dapat memiliki catatan yang berbeda strukturnya. Catatan yang dapat digunakan dengan menggunakan system baris dan kolom atau ceklis. Sebagai contoh :

| | |
|---|---|
| Nama pesanan : | |
| Jumlah : | |
| Ukuran : | |
| Bahan : | |
| Finishing : | |
| Catatan khusus : | |

| | | |
|---|---|---|
| Nama pesanan | | ☐ Buku ☐ nota ☐ brosur ☐ katalog ☐ …. |
| Jumlah | | Pcs/eksemplar |
| Ukuran | | |
| Bahan | | |
| Jilid | | ☐ Spiral ☐ kawat ☐ soft cover ☐ hard cover ☐ …. |
| Finishing | | |
| Catatan khusus | | |

**4. Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan**

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

a. Informasi bersifat faktual ialah informasi yang berisi fakta-fakta, peristiwa nyata dan dapat dibuktikan. Informasi faktual terdiri atas fakta umum dan fakta khusus.

1). Fakta umum, yaitu informasi yang berisi fakta yang masih umum, belum teruraikan secara khusus tentang nama tempat, objek peristiwa, pelaku, dan sebagainya.

2). Fakta khusus, yaitu informasi yang berisi kejadian atau peristiwa yang dijelaskan secara terperinci atau detail.

b. Informasi bersifat Opini atau Konsep

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

c. Informasi bersifat pemerian/perincian

Dalam menjelaskan sesuatu yang bersifat uraian khusus, biasanya dijabarkan 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.

- 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.

Cara penangan suatu dokumen informasi dapat dengan cara:

1. Penataan Dokumen dengan Sistem Nomor

   Dalam penataan dokumen perusahaan dengan sistem nomor, arsip – arsip yang dimiliki disimpan berdasarkan pada urut-urutan nomor dari warkat yang terkait. Penataan dokumen dengan sistem nomor terbagi dalam beberapa bentuk lagi, yaitu sistem nomor urut, terminal digit filling, middle digit filling, dan duplex numerical filling.

2. Penataan Dokumen dengan Sistem Subjek / Pokok Soal / Pokok Masalah

Dalam penataan dokumen perusahaan menggunakan sistem subjek / pokok soal / pokok masalah, arsipnya disusun dengan berdasarkan kesamaan subjek atau pokok permasalahan yang dimuat dalam tiap - tiap warkat.

3. Penataan Dokumen dengan Sistem Abjad

   Cara penyimpanan arsip dengan sistem abjad merupakan sistem penyusunan yang menggunakan urut-urutan abjad dari nama orang, badan / perusahaan /organisasi, sesuai yang tertera pada warkat.

4. Penataan Dokumen dengan Sistem Tanggal / Kronologis

   Penataan dokumen dengan sistem tanggal / kronologis merupakan cara menyimpan arsip yang penataannya didasarkan pada urut - urutan tanggal yang tertera di dalam warkat.

5. Penataan Dokumen dengan Sistem Wilayah

   Sistem penataan dokumen perusahaan dengan menggunakan sistem wilayah, arsip yang dimiliki disimpan dengan didasarkan pada pembagian wilayah yang tertera pada asal surat.

**5. Penggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien**

Komunikasi yang efektif dapat berjalan dengan lancar bila memenuhi berbagai persyaratan. Persyaratan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Persepsi atau pandangan Komunikasi harus memperkirakan apakah pesan-pesan yang akan disampaikannya dapat diterima komunikan dengan tepat.

2. Ketepatan Komunikasi dapat mencapai sasaran bila komunikator dapat mengekspresikan atau menuangkan hal yang ingin disampaikan sesuai dengan kerangka berfikir komunikan. Apabila hal ini tidak sesuai maka terjadi *miscomunication.*

3. Kredibilitas Dalam komunikasi, komunikator harus mempunyai keyakinan bahwa komunikannya termasuk orang yang dapat dipercaya.

4. Pengendalian Ketika berkomunikasi, komunikan tentunya akan memberikan tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi komunikan tergantung pada

berhasil atau tidaknya komunikator mengendalikan komunikator pada saat melakukan komunikasi.

5. Kecocokan atau keserasian Yang dimaksud dengan kecocokan disini adalah apabila komunikator dapat menjaga hubungan persahabatan yang menyenangkan dengan komunikan sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuan.

Gangguan adalah suatu hal, getaran, atau gelombang yang mendistorsi pengiriman pesan dalam proses komunikasi. Gangguan menyebabkan perbedaan antara pesan yang diterima oleh penerima (receiver) dengan pesan yang dikirimkan oleh sumber (source)

Dalam proses komunikasi, setidaknya dikenal tiga macam gangguan yang terdapat dalam pengiriman pesan, yakni:

1. Gangguan fisik merupakan gangguan yang disebabkan oleh adanya suara atau kebisingan lain di sekitar tempat pengiriman pesan, seperti adanya desingan suara mobil atau radio.
2. Gangguan psikologis merupakan gangguan yang disebabkan karena sudah adanya pemikiran lain di kepala penerima, sehingga membuat penerima seolah tidak setuju atau tidak bisa menyerap dengan baik mengenai pesan yang dikirimkan oleh sumber.
3. Gangguan semantik merupakan gangguan yang disebabkan oleh adanya perbedaan makna yang dipahami oleh sumber dan penerima. Biasa terjadi pada istilah-istilah jargon atau rumit.

Untuk menghindari gangguan ini maka penggunaan waktu harus selektif. Saat-saat apa saja yang nantinya dapat menimbulkan salah persepsi dalam pertukaran informasi harus dihindari.

**B. Keterampilan yang diperlukan dalam mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai**

1. melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan
2. melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas
3. melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar
4. melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan
5. menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien

**C. Sikap kerja yang diperlukan dalam mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai**

Harus bersikap secara:

1. Cermat
2. Teliti

# BAB III
# MEMBERIKAN DAN MENGIKUTI INSTRUKSI RUTIN ATAU PROSEDUR OPERASI STANDAR

## A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar

### 1. Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan

Instruksi adalah arahan atau perintah untuk untuk melakukan suatu pekerjaan atau melaksanakan suatu tugas. Instruksi adalah penyampaian suatu pengertian dan kecakapan kepada orang lain, untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Memberi dan melaksanakan instruksi tidak hanya berfokus pada hasil yang dicapai, melainkan perlu diperhatikan adalah proses instruksi tersebut, yang menitik beratkan pada pengembangan dan latihan dalam penggunaan nalar pikir, pengembangan daya cipta, keterampilan dan ketangkasan. Instruksi dapat diberikan dengan menggunakan alat atau tanpa alat. Instruksi Dapat juga dilakukan dengan lisan maupun tulisan. Cara penyajiannya adalah:

a. Menentukan Metode penyampaian
b. Ketegasan dalam isi instruksi dan penyampaiannya, tidak bertele-tele
c. Ketepatan
d. Keyakinan

### 2. Pemberian Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima

Jika merujuk pada kamus besar bahasa Indonesia pengertian instruksi adalah arahan, perintah, atau petunjuk dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas. Instruksi hendaknya disampaikan dengan jelas sehingga penerima instruksi dapat memahami dan melaksanakannya dengan baik. Selain berupa penyampaian arahan atau perintah, instruksi juga merupakan penyampaian pengertian dan pengetahuan kepada orang lain sehingga orang tersebut memiliki kecakapan sesuai dengan yang diinstruksikan agar tujuan yang dikehendaki dapat tercapai.

Selain tercapainya tujuan, dalam pemberian instruksi juga perlu diperhatikan proses penerimaan instruksi. Bagaimana orang yang menerima instruksi memahami dan mengembangkan nalarnya terhadap apa yang diinstruksikan. Suatu instruksi dapat diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Agar instruksi dapat dipahami dengan baik maka pemberian instruksi juga dapat dilakukan dengan alat bantu.

**3. Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima**

Agar instruksi dapat sampai dengan tepat dan sesuai, maka langkah yang harus dilakukan adalah:

a. memberikan pemahaman yang tepat. Suatu instruksi yang tidak dapat dipahami dapat berakibat hasil yang diinginkan tidak tercapai.
b. Komplit/lengkap. semua informasi penting yang digunakan untuk menjalankan kegiatan
c. Obyektif. berisikan fakta, bukan pendapat
d. Koheren. menunjukkan alur dan urutan langkah untuk menjalankan kegiatan
e. Jelas dan ringkas. Perlu hindari kalimat yang panjang
f. Cek pekerjaan. Apakah pekerjaan tersebut sesuai dengan instruksi yang diberikan atau belum.

**4. Penyampaian Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan**

Instruksi yang sudah diberikan perlu juga untuk diperjelas atau diperinci. Rincian ini terangkum dalam ketentuan yang diinginkan pada bagian hasilnya nanti. Detil dari instruksi dapat juga merupakan informasi tambahan yang bersifat khusus.

Sebagai conton detil instruksi antara lain :

- Satuan standar ukuran,
- Warna khusus
- Bentuk khusus
- Pengemasan

- Penggunaan alat tambahan yang khusus
- Bahan yang khusus
- dll

**5. Pemberian Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat.**

Dalam pelaksanaan pemberian instruksi, perlu memperhatikan hal-hal yang teknis, kecil sifatnya namun sangat menentukan keberhasilan dalam pemberian instruksi, hal-hal tenis tersebut diantaranya adalah:

a. Pemberi intruksi tanpa ada halangan dengan penerima instruksi.
b. Instruksi dimulai ketika si penerima dalam keadaan tenang dan tertib.
c. Instruksi tersebut harus mudah dimengerti dan jelas.
d. Suara yang terang dan jelas serta penerima harus dapat mendengarkan.
e. Instruksi diberikan tidak terlalu panjang dan tidak terlalu singkat.
f. Bila perlu dibantu dengan alat peraga atau peragaan.
g. Memberikan kesempatan bertanya kepada si penerima instruksi.
h. Bila instruksi diberikan secara tertulis, maka harus sistematis dan jelas
i. Menyingkirkan hal-hal yang mengganggu konsentrasi pendengar.
j. Membuat instruksi semenarik mungkin.
k. Bila ada hal yang sangat penting, dapat diulang kembali.
l. Bila diperlukan, memberikan umpan balik kepada penerima instruksi.

## B. Keterampilan yang diperlukan dalam memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar

1 Melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan
2 Memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
3 Melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
4 Menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan
5 Memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat

## C. Sikap kerja yang diperlukan dalam memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar

Harus bersikap secara:

1. Cermat
2. teliti

# BAB IV

# MELAKUKAN PARTISIPASI DALAM KELOMPOK KERJA SECARA INFORMAL

## A. Pengetahuan yang diperlukan dalam Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal

### 1. Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok dilakukan secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik

Komunikasi kelompok dapat didefinisikan sebagai pertukaran informasi antara mereka yang memiliki kesamaan dalam hal budaya, linguistik, dan/atau geografi. Hal ini ditegaskan oleh Rakhmat (2001 :140) yang menyatakan bahwa komunikasi kelompok digunakan untuk saling bertukar informasi, menambah pengetahuan, memperteguh atau mengubah sikap dan perilaku, mengembangkan kesehatan jiwa, dan meningkatkan kesadaran.

Yang dimaksud dengan keefektifan kelompok adalah pencapaian tujuan melalui kerjasama antar anggota kelompok. Anggota kelompok saling bekerja sama untuk mencapai dua tujuan, yaitu melaksanakan tugas kelompok dan memelihara moral para anggota kelompok. Keefektifan kelompok dipengaruhi oleh faktor situasional dan faktor personal. Yang termasuk dalam faktir situasional keefektifan kelompok mencakup ukuran kelompok, jaringan komunikasi, kohesi kelompok, dan kepemimpinan.

Sedangkan, yang termasuk dalam faktor personal keefektifan kelompok mencakup kebutuhan interpersonal dan proses interpersonal. Kebutuhan interpersonal meliputi

- inklusi,
- kontrol,
- afeksi,
- tindak komunikasi,
- peranan.

Proses interpersonal meliputi

- keterbukaan,

- percaya,
- empati.

**2. Disiplin dengan kelompok diikuti dengan baik**

Disiplin kelompok Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individual semata. Selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Hal ini didasarkan atas pandangan bahwa di dalam kelompok kerja terdapat standar ukuran prestasi yang telah ditentukan. Dapat dikatakan bahwa standar ukuran prestasi, salah satunya melalui disiplin yang dierapkan oleh fihak organisasi. Bagaimana disiplin kelompok terbentuk? Disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin diri telah tumbuh dalam diri karyawan. Artinya, kelompok akan menghasilkan pekerjaan yang optimal jika masing-masing anggota kelompok dapat memberikan andil yang sesuai dengan hak dan tanggungjawabnya.

Adakalanya, disiplin kelompok juga memberikan andil bagi pengembangan disiplin diri. Karyawan dibiasakan bertindak dengan cara berdisiplin. Kebiasaan bertindak disiplin ini merupakan awal terbentuknya kesadaran. Kaitan antara disiplin diri dan disiplin kelompok dilukiskan seperti dua sisi dari satu mata uang. Keduanya saling melengkapi dan menunjang. Sifatnya komplementer. Disiplin diri tidak dapat dikembangkan secara optimal tanpa dukungan disiplin kelompok. Sebaliknya, disiplin kelompok tidak dapat ditegakkan tanpa adanya dukungan disiplin pribadi.

Aspek-aspek disiplin dalam kelompok antara lain yaitu :

- Kehadiran
- Waktu kerja
- Kepatuhan terhadap perintah
- Kepatuhan terhadap aturan
- Produktivitas kerja
- Pemakaian seragam
- Dll.

**3. Kontribusi dalam diskusi dilakukan dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan**

Dalam berdiskusi perlu diketahui bagaimana mengatur diskusi itu sendiri, sehingga orang akan nyaman dalam berdiskusi.

Hal-hal yang disarankan untuk dilakukan ketika berdiskusi :

- Saling memperkenalkan diri. Dengan saling mengenal diantara teman berdiskusi, maka akan semakin nyaman dan akrab proses diskusinya.
- Gunakan bahasa yang dimengerti oleh semua peserta diskusi.
- Bertanyalah apabila ada pernyataan atau pertanyaan yang tidak dimengerti. hal itu dapat meminimalkan terjadinya kesalahpahaman.
- Perlakukan teman diskusi anda dengan baik dan saling menghormati.
- Open minded, berpikir terbuka, perbedaan adalah sesuatu hal yang wajar.

Hal-hal yang disarankan untuk tidak dilakukan ketika berdiskusi :

- Menganggap semua peserta diskusi mempunyai pemahaman yang sama.
- Merendahkan teman diskusi, baik dengan kalimat maupun intonasi suara.
- Mempunyai stereotype terhadap teman diskusi, baik secara individu, kelompok maupun golongan.

## B. Keterampilan yang diperlukan dalam melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal

1. Melakukan komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik..
2. Mmengikuti disiplin dengan kelompok dengan baik..
3. Melakukan kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan.

## C. Sikap kerja yang diperlukan dalam melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal

Harus bersikap secara:

1. Cermat
2. teliti

# BAB V
# MELAKUKAN INTERAKSI DENGAN UNIT TERKAIT

## A. Pengetahuan yang diperlukan dalam melakukan interaksi dengan unit terkait

### 1. Penyampaian Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan

Secara eksternal Pelanggan (customer) merupakan kunci utama peningkatan pendapatan perusahaan, maka pelanggan perlu dijaga dan diraih jangan sampai lepas. Untuk menjaga agar pelanggan atau customer tidak lepas maka kebutuhan pelanggan perlu dikomunikasikan oleh manajemena, komunikasi tersebut meliputi:

1. Pengenalan Produk dilakukan dengan cara memberikan sentuhan emosional terhadap produk yang dijual seperti adanya suatu reward (penghargaan) kepada konsumen yang loyal, reward tersebut dapat berupa hadiah, cinderamata atau lainnya.
2. Pengenalan produk dengan cara menjelaskan manfaat produk yang dijual, sesuai dengan keinginan pelanggan (*customer*), keinginan tersebut dapat berupa penjelasan bahwa produk tersebut akan sangat berguna untuk kepentingan perusahaan, kepentingan keluarga, kepentingan kelompok tergantung jenis produk yang ditawarkan.

Bentuk komunikasi dapat berupa iklan, reklame, liflet dan lain sebagainya. Iklan tersebut dapat dilakukan melalui televisi, internet, media cetak, papan reklame. untuk melakukan komunikasi ini memang perlu mengeluarkan biaya. Melalui televisi memang perlu membayar fee promosi kepada televisi, melalui internet ada yang berbayar dan ada juga yang gratis sangat tergantung pada situs yang pasang, melalui media cetak jelas perlu bayar, papan reklame perlu membayar pajak (+/- 10%) dan ongkos untuk membuat papan reklame kepada perusahaan advertising.

Apabila customer mampu diraih dengan baik maka peningkatan pendapatan perusahaan akan terus mengalir, manajemen perusahaan dapat mencari pelanggan lain agar tambah banyak sedangkan pelanggan lama loyalitasnya dipertahankan.

**2. Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas**

Langkah-Langkah melakukan komunikasi dengan telepon antara lain :

a. Mengetahui apa tujuannya melakukan panggilan telepon.
b. Susun dengan teratur setiap pesan atau hal-hal yang akan dibicarakan.
c. Siapkan nomor telepon yang akan dituju.
d. Pulpen/pensil dan kertas harus selalu siap tersedia pada saat menelepon.
e. Angkatlah gagang pesawat telepon dan tekan nomor telepon yang akan dituju dengan menggunakan jari telunjuk.
f. Hindari menekan atau memutar nomor dengan menggunakan benda lain, seperti pulpen/pensil.
g. Dengarkan nada panggil.
h. Lakukan panggilan.
i. Apabila tidak ada nada sambung, mungkin ada gangguan atau nomor telepon sedang sibuk, segera letakkan kembali gagang pesawat telepon dengan perlahan dan hati-hati. Tunggu beberapa saat, kemudian cobalah lakukan panggilan telepon kembali sampai tersambung.
j. Apabila telepon sudah tersambung, katakan segera : salam pembuka dan sebutkan nama instansi yang anda hubungi dan nomor telepon yang dituju.
k. Sebutkan naman yang diajak bicara sesering mungkin, apabila sudah mengenalnya.
l. Segera lakukan bisnis atau utarakan dengan baik dan sopan maksud serta tujuan menelepon.
m. Apabila pembicaraan harus ditindaklanjuti, aturlah tindaklanjutnya.
n. Tutuplah pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam penutup serta letakkan gagang pesawat telepon dengan perlahan dan hati-hati.

Berkomunikasi tidak hanya melalui telepon. Tetapi secara prinsipnya sama. Berkomunikasi dapat dilakukan dengan email atau aplikasi lain. Dengan tetap menggunakan bahasa dan cara penyampaian yang baik dan sopan.

**3. Pencatatan kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap**

Pencatatan kebutuhan pelanggan berbeda dengan pencatatan pesanan pelanggan. Pencatatan pesanan pelanggan hanya mencakup jenis, bentuk, model, jumlah dan harga barang. Sedangkan pencatatan kebutuhan pelanggan menyangkut obyeknya, yaitu sifat dan tingkat konsumsi, kebiasaan, atau waktu kebutuhan.

Pencatatan kebutuhan pelanggan berdasarkan berdasarkan ceklist merupakan tindakan yang dapat menggambarkan obyek ceklist, yaitu pencatatan kebutuhan pelanggan sebagai daftar pemeriksaan terhadap faktor-faktor yang diinginkanolehpelanggan

Obyek ceklist tersebut diantaranya sebagai berikut.

a. Sifat dan tingkat konsumsi

   Sifat-sifat pelanggan yang perlu dicatat adalah apa saja pelayanan yang paling disukai oleh pelanggan. Tingkat konsumsi pelanggan yang harus dicatat adalah apakah pelanggan lebih menyukai barang tahan lama (durable goods) atau barang tidak tahan lama (non durable goods) atau apakah jumlah barang yang diinginkan pelanggan banyak atau tidak. Hal ini dilakukan agar penjual dapat menetapkan prioritas produk yang paling disukai oleh pelanggan.

b. Kebiasaan pelanggan

   Kebiasaan pelanggan dalam membeli suatu barang/jasa perlu diperhatikan dan dicatat. Oleh karena itu pelayan atau penjual hendaknya mengetahui hal-hal berikut.

   • Apa saja barang-barang yang dibutuhkan pelanggan
   • Apa saja yang diperhatikan oleh pelanggan dalam membeli barang

• Apakah pelanggan membutuhkan atau menginginkan barang yang bersifat khusus (merek, kualitas, antik dan sebagainya)

c. Waktu kebutuhan pelanggan

Waktu kebutuhan pelanggan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan dicatat oleh penjual. Dalam hal ini penjual perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

• Pada waktu kapan pelanggan memperbaiki atau mengganti barang yang dibutuhkannya, apakah harian, mingguan, bulanan, atau tahunan.

• Kapan pelanggan mengkonsumsi barang tertentu, apakah pada awal bulan/tahun, akhir bulan/tahun, ataukah pada hari-hari besar tertentu.

Berdasarkan konsep tindakan, penggunaan system ceklist dapat mewujudkan akurasi pelayanan, yaitu melayani kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan akurat. Suatu pelayanan dikatakan akurat jika pelayan atau penjual dapat menghindari kekeliruan, seperti salah mencatat, salah menentukan harga, dan salah dalam penyerahan.

**4. Langkah menghubungkan sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan**

Langkah untuk menghubungkan komunikasi pada telepon ke bagian yang dituju bisa dilakukan dengan cara :

- memberitahu penelpon apa yang sedang dilakukan
- Sebelum menyambungkan panggilan telepon ke pihak yang dituju, ditanyakan terlebih dahulu kepada pihak yang dituju, apakah dapat menerima telepon atau tidak.
- Apabila harus menunggu karena pihak penerima telepon sedang sibuk, disampaikan segera pada si penelpon untuk menjelaskan situasinya, dan dapat ditanyakan apakah masih mau menunggu atau akan menelepon kembali.
- Apabila si penelepon tetap masih mau menunggu, segera diberitahukan kepada penerima telepon, bahwa si penelpon masih mau menunggu.
- Setelah penerima telepon ada waktu atau sudah menyelesaikan urusannya, barulah operator memindahkan sambungan teleponnya untuk

disambungkan ke penerima telepon, tetapi sebaiknya sebelum memindahkan sambungan telepon, operator mengecek terlebih dahulu kepada si penelpon, apakah pesawat teleponnya masih tersambung.

- apabila pihak penerima telepon betul-betul tidak dapat menerima telepon karena sedang sibuk dan belum bisa diganggu, dibicarakan baik-baik dengan penuh sopan dan dapat diminta kesediaan si penelepon untuk meninggalkan nomor telepon yang dapat dihubungi.

Hal ini merupakan langkah untuk mengkoordinasikan pekerjaan dengan unit-unit terkait diperusahaan. Langkah ini dapat juga dilakukan menggunakan cara lain yakni email atau fasilitas aplikasi lainnya.

**5. Cara menjaga informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar**

Ada empat aspek utama dalam keamanan data dan informasi.

a. Privacy/Confidentiality yaitu usaha menjaga data informasi dari orang yang tidak berhak mengakses (memastikan bahwa data atau informasi pribadi tetap pribadi).
b. Integrity yaitu usaha untuk menjaga data atau informasi tidak diubah oleh yang tidak berhak.
c. Authentication yaitu usaha atau metoda untuk mengetahui keaslian dari informasi, misalnya apakah informasi yang dikirim dibuka oleh orang yang benar (asli).
d. Availability berhubungan dengan ketersediaan sistem dan data (informasi) ketika dibutuhkan.

Keempat aspek ini menjadi dasar untuk melakukan pengamanan terhadap data dan informasi.

**B. Keterampilan yang diperlukan dalam Melakukan interaksi dengan unit terkait**

1. Menyampaikan informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan
2. Melakukan komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas
3. Mencatat kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap
4. Menghubungkan sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan
5. Menjaga informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar

**C. Sikap kerja yang diperlukan dalam melakukan interaksi dengan unit terkait**

Harus bersikap secara:

1. Cermat
2. teliti

# DAFTAR PUSTAKA

## A. BukuReferensi

a. Sendjaja, S Djuarsa.1994, *Teori Komunikasi*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
b. Wiryanto, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grameia Wiiasarana Indonesia.
c. Rakhmat, Jalaludin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda
d. A.W.Wijaya. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
e. Deddy Mulyana. 2000. *Human Communication*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

## B. Referensi Lainnya

a. https://id.wikipedia.org/wiki/Gangguan_(komunikasi)
b. https://pakarkomunikasi.com/jenis-informasi-edukatif-persuasif-dan-rekreatif
c. http://samparona.blogspot.co.id/2014/08/cara-penyampaian-pesan-dalam.html
d. https://encangsaepudin.wordpress.com/2008/12/16/tindak-lanjut-dalam-pengelolaan-informasi/
e. https://daudario.wordpress.com/2012/07/20/proses-komunikasi-dalam-organisasi/
f. https://ahmadasen.wordpress.com/2010/11/10/cmi-cara-memberi-intruksi/
g. http://ammarawirausaha.blogspot.co.id/2009/10/pencatatan-kebutuhan-pelanggan.html
h. http://www.landasanteori.com/2015/07/pengorganisasian-arsip-pengelolaan.html
i. http://www.porosilmu.com/2015/06/memahami-sistem-penataan-dokumen-kantor.html
j. http://www.one.indoskripsi.com/content/teori-pengertian-komunikasi
k. http://www.adiprakosa.blogspot.com/2007/12/pengertian-komunikasiantarpribadi.html

# DAFTAR ALAT DAN BAHAN

## A. Daftar Peralatan/Mesin

| No. | Nama Peralatan/Mesin | Keterangan |
|---|---|---|
| 1. | Laptop atau PC | Untuk di ruang teori dan praktek |
| 2. | Printer | Min ukuran A4 |
| 3. | Peralatan ATK | Pensil, penggaris, penghapus, rautan, bolpoin, dll |
| 4. | | |

## B. Daftar Bahan

| No. | Nama Bahan | Keterangan |
|---|---|---|
| 1. | Kertas HVS 80g | |
| 2. | Kertas BC | |
| 3. | Flashdisk/cdrom/harddisk eksternal | |
| 4. | Contoh produk | Buku, undangan, brosur, dll |
| 5. | Contoh warna | *Color guide* |
| 6. | | |
| 7. | | |
| 8. | | |
| 9. | | |

# DAFTAR PENYUSUN

| No. | Nama | Profesi |
|---|---|---|
| 1. | Achmad Syaifudin, S.Sn | 1. Guru Desain Grafika SMKN 4 Malang<br>2. Asesor Desain Grafika<br>3. Anggota MGMP Grafika Malang Jawa timur |

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

PPPPTK BOE
MALANG

# BUKU KERJA

# DESAIN GRAFIKA

## Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
## GRA :SUP : 004(A)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
**DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA
2018

# 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 ditempat 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 ditempat 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 per 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 SKK Bidang Grafika. Ruang lingkup buku kerja ini meliputi pengerjaan tugas-tugas teori dan praktik per elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja berdasarkan SKK Bidang Grafika.

# DAFTAR ISI

PENJELASAN UMUM ..... 2
DAFTAR ISI ..... 3
BAB I. Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai..... 4
A. Tugas Teori 1..... 4
B. Tugas Praktik 1 ..... 6
C. Pengamatan Sikap Kerja ..... 10
BAB II. Memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar ..... 11
A. Tugas Teori 2 ..... 11
B. Tugas Praktik 2 ..... 13
C. Pengamatan Sikap Kerja ..... 17
BAB III. Melakukan partisipasi dalam kelompok kerja secara informal ..... 18
A. Tugas Teori 3 ..... 18
B. Tugas Praktik 3 ..... 20
C. Pengamatan Sikap Kerja ..... 23
BAB IV Melakukan interaksi dengan unit terkait ..... 24
A. Tugas Teori 4 ..... 24
B. Tugas Praktik 4 ..... 26
C. Pengamatan Sikap Kerja ..... 30

# BAB I

# MENGUMPULKAN, MENCATAT, DAN MENYAMPAIKAN INFORMASI YANG BERSIFAT RUTIN DENGAN MENGGUNAKAN PERALATAN YANG MEMADAI

## A. Tugas Teori 1

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : 90 menit

Soal :

| |
|---|
| 1. Jelaskan tentang arti istilah dari komunikasi …. |
| |
| 2. Jelaskan tahapan proses komunikasi …. |
| |
| 3. Jelaskan tentang bentuk sumber informasi …. |
| |
| 4. Jelaskan tentang informasi factual …. |
| |
| 5. Jelaskan tentang gangguan komunikasi …. |
| |

**Lembar Evaluasi Tugas Teori** Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

| No. | Benar | Salah |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## B. Tugas Praktik 1

1. **Elemen Kompetensi** : Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai
2. Waktu Penyelesaian : 180 menit
3. Tujuan Pelatihan : agar peserta mampu:
   - melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan
   - melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas
   - melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar
   - melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan
   - menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien
4. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

| NO | NAMA BARANG | SPESIFIKASI | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| A. | ALAT | | |
| 1. | Pensil | | |
| 2. | Penghapus | | |
| 2. | Penggaris | | |
| 4. | Pulpen/pena | | |
| 2. | Computer/laptop | | |
| 3. | Printer | | |
| | | | |
| B. | BAHAN | | |
| 1. | Kertas HVS | 70g/80g | |
| 2. | Contoh produk | | Undangan, brosur, buku, dll |
| 3. | Contoh warna | | *Color guide* |

5. Indikator Unjuk Kerja (IUK):
   a. Mampu melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan
   b. Mampu melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas

c. Mampu melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang benar
d. Mampu melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan
e. Mampu menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien

6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

   Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

   a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
   b. Waktu menggunakan komputer, printer, dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

7. Standar Kinerja
   a. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
   b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

8. Tugas

   Abstraksi Tugas Praktik 1

   Sebuah lembaga studi sedang merencanakan untuk membuat buku jurnal yang berisi riset-riset yang dilakukan oleh anggota lembaga tersebut. Jurnal ini direncanakan untuk diterbitkan sejumlah 500 eksemplar. Dalam satu buku jurnal direncanakan berisi 80 halaman. Ukuran buku 28x20cm. Teks isi jurnal tercetak bolak balik. Untuk teks menggunakan satu warna, cover depan dan belakang menggunakan fullcolor.

9. Instruksi Kerja

   Setelah membaca abstraksi nomor **8** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

   a. Persiapkan alat dan bahan untuk mencatat perencanaan buku jurnal tersebut

b. Catat seluruh kebutuhan dari pelanggan sesuai dengan keperluan untuk percetakan nantinya. Dapat dibuatkan kolom atau ceklis sesuai spesifikasi yang diperlukan seperti contoh dibawah ini.

| | |
|---|---|
| Nama proyek : | |
| Jumlah : | |
| Ukuran : | |
| Bahan : | |
| Finishing : | |
| Catatan khusus : | |

| | | |
|---|---|---|
| Nama proyek | | ☐ Buku ☐ nota ☐ brosur ☐ katalog ☐ …. |
| Jumlah | | Pcs/eksemplar |
| Ukuran | | |
| Bahan | | |
| Jilid | | ☐ Spiral ☐ kawat ☐ soft cover ☐ hard cover ☐ …. |
| Finishing | | |
| Catatan khusus | | |

10. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

| NO | DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI | POIN YANG DICEK | PENCAPAIAN | | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | YA | TIDAK | K | BK |
| 1. | Persiapkan alat dan bahan untuk mencatat perencanaan buku jurnal tersebut | Alat dan bahan yang disiapkan | | | | |
| 2. | Catat seluruh kebutuhan dari pelanggan sesuai dengan keperluan untuk percetakan nantinya. Dapat dibuatkan kolom atau ceklis sesuai spesifikasi yang diperlukan | Kolom atau ceklis yang dibuat, berisi kelengkapan materi ,minimal sesuai dengan yang ada pada soal, | | | | |

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik Mengumpulkan, mencatat, dan menyampaikan informasi yang bersifat rutin dengan menggunakan peralatan yang memadai dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

<u>Catatan Penilai:</u>

## C. Pengamatan Sikap kerja

| CEK LIS PENGAMATAN SIKAP KERJA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indikator Unjuk Kerja** | **No. K.U.K** | **K** | **BK** | **Keterangan** |
| 1. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 1.1 | | | |
| 2. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 1.2 | | | |
| 3. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 1.3 | | | |
| 4. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 1.4 | | | |
| 5. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 1.5 | | | |

**Catatan:**

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

Tanda Tangan Peserta : .....

Tanda Tangan Instruktur : .....

# BAB II
# MEMBERIKAN DAN MENGIKUTI INSTRUKSI RUTIN ATAU PROSEDUR OPERASI STANDAR

## A. Tugas Teori 2

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : 90 menit

Soal :

| |
|---|
| 1. Jelaskan yang dimaksud dengan instruksi ! |
| |
| 2. Jelakan cara penyajian instruksi ! |
| |
| 3. Jelaskan langkah penyajian instruksi ! |
| |
| 4. Berikan contoh detil dari instruksi ! |
| |
| 5. Jelaskan cara pemberian instruksi ! |
| |

**Lembar Evaluasi Tugas Teori** memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

| No. | Benar | Salah |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## B. Tugas Praktik 2

1. Elemen Kompetensi : memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar
2. Waktu Penyelesaian : 180 menit
3. Tujuan Pelatihan : agar peserta mampu
   - melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan
   - memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
   - melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
   - menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan
   - memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat
4. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

| NO | NAMA BARANG | SPESIFIKASI | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| A. | ALAT | | |
| 1. | Pensil | | |
| 2. | Penghapus | | |
| 2. | Penggaris | | |
| 4. | Pulpen/pena | | |
| 2. | Computer/laptop | | |
| 3. | Printer | | |
| | | | |
| B. | BAHAN | | |
| 1. | Kertas HVS | 70g/80g | |
| 2. | Contoh produk | | Undangan, brosur, buku, dll |
| 3. | Contoh warna | | *Color guide* |

5. Indikator Unjuk Kerja (IUK):
   a. Mampu melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan

b. Mampu memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
c. Mampu melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima
d. Mampu menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan
e. Mampu memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat

6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

   Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

   a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
   b. Waktu menggunakan komputer, printer, dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

7. Standar Kinerja
   a. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
   b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

8. Tugas

   Abstraksi Tugas Praktik 2

   Sebuah lembaga studi sedang merencanakan untuk membuat buku jurnal yang berisi riset-riset yang dilakukan oleh anggota lembaga tersebut. Jurnal ini direncanakan untuk diterbitkan sejumlah 500 eksemplar. Dalam satu buku jurnal direncanakan berisi 80 halaman. Ukuran buku 28x20cm. Teks isi jurnal tercetak bolak balik. Untuk teks menggunakan satu warna, cover depan dan belakang menggunakan fullcolor.

9. Instruksi Kerja

   Setelah membaca abstraksi nomor **8** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

a. Persiapkan alat dan bahan untuk membagi pekerjaan pembuatan buku jurnal tersebut

b. Deskripsikan perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini. Dapat menggunakan table seperti dibawah ini atau bentuk yang lain.

| Bagian | Deskripsi pekerjaan |
|---|---|
| Pra cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Purna cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Logistic | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Dll… | … |

10. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas II

| NO | DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI | POIN YANG DICEK | PENCAPAIAN | | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | YA | TIDAK | K | BK |
| 1. | Persiapkan alat dan bahan untuk membagi pekerjaan pembuatan buku jurnal tersebut | alat dan bahan untuk membagi pekerjaan pembuatan buku jurnal tersebut | | | | |
| 2. | Deskripsikan perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini | Table deskripsi perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini | | | | |

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik memberikan dan mengikuti instruksi rutin atau prosedur operasi standar dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## C. Pengamatan Sikap kerja

| CEK LIS PENGAMATAN SIKAP KERJA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indikator Unjuk Kerja** | **No. K.U.K** | **K** | **BK** | **Keterangan** |
| 1. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 2.1 | | | |
| 2. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 2.2 | | | |
| 3. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 2.3 | | | |
| 4. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 2.4 | | | |
| 5. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 2.5 | | | |

**Catatan:**

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

Tanda Tangan Peserta : .....

Tanda Tangan Instruktur : .....

# BAB III
# MELAKUKAN PARTISIPASI DALAM KELOMPOK KERJA SECARA INFORMAL

## A. Tugas Teori 3

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : 90 menit

Soal :

| |
|---|
| 1. Jelaskan yang dimaksud dengan komunikasi dalam kelompok …. |
| |
| 2. Sebutkan dan jelaskan aspek disiplin dalam kelompok …. |
| |
| 3. Jelaskan hal-hal yang harus dilakukan ketika berdiskusi dengan kelompok …. |
| |

**Lembar Evaluasi Tugas Teori** melakukan partisipasi dalam kelompok kerja Secara informal

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

| No. | Benar | Salah |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori melakukan partisipasi dalam kelompok kerja Secara informal dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## B. Tugas Praktik 3

1. **Elemen Kompetensi** : melakukan partisipasi dalam kelompok kerja Secara informal
2. Waktu Penyelesaian : 180 menit
3. Tujuan Pelatihan : agar peserta dapat
   - melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik
   - mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik
   - melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan
4. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

| NO | NAMA BARANG | SPESIFIKASI | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| A. | ALAT | | |
| 1. | Pensil | | |
| 2. | Penghapus | | |
| 2. | Penggaris | | |
| 4. | Pulpen/pena | | |
| 2. | Computer/laptop | | |
| 3. | Printer | | |
| | | | |
| B. | BAHAN | | |
| 1. | Kertas HVS | 70g/80g | |
| 2. | Contoh produk | | Undangan, brosur, buku, dll |
| 3. | Contoh warna | | *Color guide* |

5. Indikator Unjuk Kerja (IUK):
   a. Mampu melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik
   b. Mampu mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik
   c. Mampu melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan
6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

   Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
b. Waktu menggunakan komputer, printer, dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

7. Standar Kinerja
   a. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
   b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.
8. Tugas
   Abstraksi Tugas Praktik 3

   Sebuah lembaga studi sedang merencanakan untuk membuat buku jurnal yang berisi riset-riset yang dilakukan oleh anggota lembaga tersebut. Jurnal ini direncanakan untuk diterbitkan sejumlah 500 eksemplar. Dalam satu buku jurnal direncanakan berisi 80 halaman. Ukuran buku 28x20cm. Teks isi jurnal tercetak bolak balik. Untuk teks menggunakan satu warna, cover depan dan belakang menggunakan fullcolor. Bahan yang tersedia diperusahaan adalah kertas hvs A3, untuk cover tersedia kertas Artpaper ukuran plano. Mesin yang tersedia dalam ukuran double folio. Jilid yang diinginkan adalah jilid kawat.

9. Instruksi Kerja

   Setelah membaca abstraksi nomor **8** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:
   a. Persiapkan alat dan bahan yang digunakan untuk membuat table koordinasi antar bagian.
   b. Deskripsikan pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. Dapat menggunakan table seperti dibawa ini atau yang bentuk lainnya.

| | **Koordinasi** | | |
|---|---|---|---|
| | **Pra cetak** | **cetak** | **Purna cetak** |
| Bahan<br>-<br>- | - sesuaikan desain dengan bahan …<br>- dst | - kondisikan alat sesuai dengan bahan…<br>- dst | - kondisikan alat sesuai dengan bahan…<br>- dst |
| Alat<br>- | -<br>- | | |

10. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas III

| NO | DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI | POIN YANG DICEK | PENCAPAIAN | | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | YA | TIDAK | K | BK |
| 1. | Persiapkan alat dan bahan yang digunakan untuk membuat table koordinasi antar bagian | alat dan bahan yang digunakan untuk membuat table koordinasi antar bagian | | | | |
| 2. | Deskripsikan pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. Dapat menggunakan table seperti dibawa ini atau yang bentuk lainnya | Table Deskripsi pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. | | | | |

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik melakukan partisipasi dalam kelompok kerja Secara informal dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

<u>Catatan Penilai:</u>

## C. Pengamatan Sikap kerja

| CEK LIS PENGAMATAN SIKAP KERJA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indikator Unjuk Kerja** | **No. K.U.K** | **K** | **BK** | **Keterangan** |
| 1. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 3.1 | | | |
| 2. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 3.2 | | | |
| 3. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 3.3 | | | |

**Catatan:**

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

Tanda Tangan Peserta : .....

Tanda Tangan Instruktur : .....

# BAB IV

# MELAKUKAN INTERAKSI DENGAN UNIT TERKAIT

## A. Tugas Teori 4

Perintah : Jawablah soal di bawah ini

Waktu Penyelesaian : 90 menit

Soal :

| |
|---|
| 1. Jelaskan cara meraih customer dengan baik …. |
| |
| 2. Jelaskan cara menggunakan alat komunikasi yang lain selain telepon secara singkat |
| |
| 3. Jelaskan faktor-faktor kebutuhan informasi pelanggan |
| |
| 4. Jelaskan langkah koordinasi pekerjaan dengan unit lain |
| |
| 5. Jelaskan 4 aspek dalam menjaga informasi |
| |

**Lembar Evaluasi Tugas Teori** Melakukan interaksi dengan unit terkait

Semua kesalahan harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum ditandatangani.

| No. | Benar | Salah |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

Apakah semua pertanyaan Tugas Teori Melakukan interaksi dengan unit terkait dijawab dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## B. Tugas Praktik 4

1. **Elemen Kompetensi** : Melakukan interaksi dengan unit terkait
2. Waktu Penyelesaian : 180 menit
3. Tujuan Pelatihan : agar peserta dapat
   - menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan
   - melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas
   - mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap
   - menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan
   - menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar
4. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

| NO | NAMA BARANG | SPESIFIKASI | KETERANGAN |
|---|---|---|---|
| A. | ALAT | | |
| 1. | Pensil | | |
| 2. | Penghapus | | |
| 2. | Penggaris | | |
| 4. | Pulpen/pena | | |
| 2. | Computer/laptop | | |
| 3. | Printer | | |
| | | | |
| B. | BAHAN | | |
| 1. | Kertas HVS | 70g/80g | |
| 2. | Contoh produk | | Undangan, brosur, buku, dll |
| 3. | Contoh warna | | *Color guide* |

5. Indikator Unjuk Kerja (IUK):
   a. Mampu menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan

b. Mampu melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas
c. Mampu mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap
d. Mampu menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan
e. Mampu menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar

6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

   Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

   a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
   b. Waktu menggunakan komputer, printer, dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

7. Standar Kinerja
   a. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
   b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

8. Tugas

   Abstraksi Tugas Praktik 4

   Sebuah lembaga studi sedang merencanakan untuk membuat buku jurnal yang berisi riset-riset yang dilakukan oleh anggota lembaga tersebut. Jurnal ini direncanakan untuk diterbitkan sejumlah 500 eksemplar. Dalam satu buku jurnal direncanakan berisi 80 halaman. Ukuran buku 28x20cm. Teks isi jurnal tercetak bolak balik. Untuk teks menggunakan satu warna, cover depan dan belakang menggunakan fullcolor. Bahan yang tersedia diperusahaan adalah kertas hvs A3, untuk cover tersedia kertas Artpaper ukuran plano. Mesin yang tersedia dalam ukuran double folio. Jilid yang diinginkan adalah jilid kawat. Untuk melakukan pekerjaan ini perlu dibuat daftar instruksi dikomputer per-unit kerja, untuk dikirimkan secara cepat menggunakan fasilitas email atau fasilitas aplikasi pengiriman yang lain dan untuk hard copynya dikirimkan langsung kemasing-masing bagian atau unit. Hal ini digunakan untuk lebih membuat efisiensi dan efektifitas pekerjaan.

9. Instruksi Kerja

   Setelah membaca abstraksi nomor **8** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

   a. Siapkan alat dan bahan yang digunakan
   b. Buat file instruksi per-unit kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan
   c. Lakukan print-out instruksi per-unit, cek kembali instruksinya
   d. Simpan file diharddisk computer dan lakukan backup file pada flashdisk

10. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas IV

| NO | DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI | POIN YANG DICEK | PENCAPAIAN | | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | YA | TIDAK | K | BK |
| 1. | Siapkan alat dan bahan yang digunakan | alat dan bahan yang digunakan | | | | |
| 2. | Buat file instruksi per-unit kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan | file instruksi per-unit kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan | | | | |
| 3. | Lakukan print-out instruksi per-unit, cek kembali instruksinya | print-out instruksi per-unit, | | | | |
| 4. | Simpan file diharddisk computer dan lakukan backup file pada flashdisk | file diharddisk computer dan backup file pada flashdisk | | | | |

Apakah semua instruksi kerja tugas praktik Melakukan interaksi dengan unit terkait dilaksanakan dengan benar dengan waktu yang telah ditentukan?

| YA | TIDAK |
|---|---|
| | |

| | NAMA | TANDA TANGAN |
|---|---|---|
| PESERTA | ..... | ..... |
| PENILAI | ..... | ..... |

Catatan Penilai:

## C. Pengamatan Sikap kerja

| CEK LIS PENGAMATAN SIKAP KERJA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indikator Unjuk Kerja** | **No. K.U.K** | **K** | **BK** | **Keterangan** |
| 1. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 4.1 | | | |
| 2. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 4.2 | | | |
| 3. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 4.3 | | | |
| 4. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 4.4 | | | |
| 5. harus dilakukan dengan cermat dan teliti | 4.5 | | | |

**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

PPPPTK BOE
MALANG

# BUKU PENILAIAN

# DESAIN GRAFIKA

## Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja
## GRA :SUP : 004(A)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
**DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**
PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BIDANG OTOMOTIF DAN ELEKTRONIKA
2018

# PENJELASAN UMUM

Buku penilaian untuk unit kompetensi Melakukan komunikasi ditempat kerja 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 ditempat 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 sehigga 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 ..... 10
A. Lembar Penilaian Praktik ..... 10
B. Ceklis Aktivitas Praktik ..... 13
BAB III PENILAIAN SIKAP KERJA ..... 16
A. Ceklis Penilaian Sikap Kerja ..... 16
LAMPIRAN ..... 17

# BAB I
# PENILAIAN TEORI

## A. Lembar Penilaian Teori

Unit Kompetensi : Melakukan komunikasi ditempat 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.

**Isian**

Lengkapilan kalimat di bawah ini dengan cara mencari jawabannya pada kolom sebelah kanan dan tuliskan jawabannya saja pada kertas yang tersedia.

1. Kegiatan saling bertukar pendapat, atau hubungan antara manusia, baik individu maupun kelompok ....
2. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan ....
3. Surat, telepon fax, radiao, majalah merupakan media proses komunikasi secara ….
4. Segala hal yang dapat digunakan oleh seseorang sehingga orang tersebut mengetahui tentang hal yang baru ….
5. Informasi yang masih berupa pendapat, pikiran atau pendirian seseorang tentang sesuatu ….
6. Gangguan yang disebabkan oleh adanya perbedaan makna yang dipahami oleh sumber dan

1. Verbal & nonverbal
2. Semantik
3. Kelompok
4. Pemakaian seragam
5. Sekunder
6. Sumber informasi
7. Instruksi
8. Pica
9. Komunikasi
10. Empati
11. Opini
12. Teknis

penerima. Biasa terjadi pada istilah-istilah jargon atau rumit adalah gangguan ….

7. Arahan atau perintah untuk melakukan suatu pekerjaan atau melaksanakan suatu tugas adalah ….
8. Satuan Pengukuran panjang baris dalam suatu teks yang dapat dijadikan sebagai detil dari instruksi adalah ….
9. Pertukaran informasi antara mereka yang memiliki kesamaan dalam hal budaya, linguistik, dan/atau geografi disebut sebagai komunikasi ….
10. Salah satu aspek disiplin dalam kelompok antara lain yaitu ….

**Benar-Salah**

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

| | | |
|---|---|---|
| B | S | 1. Kata communis memiliki makna "berbagi" atau "menjadi milik bersama" yaitu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. |
| B | S | 2. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan tanpa menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. |
| B | S | 3. Fact Finding - Mencari dan mengumpulkan fakta dan data sebelum kegiatan komunikasi |
| B | S | 4. Dapat dilihat, dibaca dan dipelajari merupakan ciri-ciri Sumber informasi |
| B | S | 5. Verbal merupakan sumber informasi. |
| B | S | 6. Informasi yang bersifat factual ialah informasi yang masih berupa pendapat, pikiran atau pendirian seseorang tentang sesuatu |
| B | S | 7. Gangguan fisik merupakan gangguan yang disebabkan karena sudah adanya pemikiran lain di kepala penerima, sehingga membuat penerima seolah tidak setuju atau tidak bisa menyerap dengan baik mengenai pesan yang dikirimkan oleh sumber. |
| B | S | 8. Instruksi hanya dapat diberikan secara tak langsung. |
| B | S | 9. Yang dimaksud dengan keefektifan kelompok adalah pencapaian tujuan melalui kerjasama antar anggota kelompok. |

| B | S |
|---|---|
| | |

10. Disiplin kelompok tidak dapat ditegakkan tanpa adanya dukungan disiplin pribadi

**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. "berbagi" atau "menjadi milik bersama" merupakan kata lain dari .... dalam ilmu komunikasi.
   A. communis C. verbal
   B. instruksi D. Non verbal

2. suatu karyawan hanya menerima pesan dari satu atasan dalam manajemen klasik dalam teori komunikasi disebut ....
   A. tanggung jawab/otoritas C. rantai scalar
   B. divisi pekerjaan D. kesatuan komando
3. Pesan disampaikan komunikator melalui ….
   A. Sambungan C. feedback
   B. Media D. umpan balik
4. Penilaian dan analisa hasil dari berkomunikasi untuk dijadikan bahan perencanaan selanjutnya dalam proses komunikasi disebut ….
   A. Fact finding C. communicating
   B. planning D. evaluation
5. Dapat ditransformasikan kepada orang lain merupakan ciri ….
   A. Hasil informasi C. sumber informasi
   B. Proses informasi D. gaya informasi
6. Informasi yang berisi fakta-fakta, peristiwa nyata dan dapat dibuktikan adalah informasi yang bersifat ….
   A. Sederhana C. opini
   B. Factual D. nyata
7. Yang menyebabkan perbedaan antara pesan yang diterima oleh penerima (*receiver*) dengan pesan yang dikirimkan oleh sumber (*source)*….
   A. Gangguan komunikasi C. informasi komunikasi
   B. Jarak komunikasi D. waktu komunikasi

8. Suara bising dalam ilmu komunikasi merupakan gangguan ….
   A. Semantic
   B. Non semantik
   C. fisik
   D. non fisik
9. Instruksi yang dilakukan dengan lisan harus ….
   A. Aman
   B. keras
   C. singkat saja
   D. jelas
10. Usaha atau metoda untuk mengetahui keaslian dari informasi, misalnya apakah informasi yang dikirim dibuka oleh orang yang benar (asli) adalah ….
   A. Privacy
   B. authentication
   C. integrity
   D. availability

**Essay**

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jelas dan benar!

1. Jelaskan tentang pengertian dari komunikasi!
2. Jelaskan tentang gangguan komunikasi!
3. Jelaskan yang dimaksud dengan instruksi!
4. Jelaskan yang dimaksud dengan komunikasi dalam kelompok!
5. Jelaskan 4 aspek dalam menjaga informasi!

## B. Ceklis Penilaian Teori

| NO. KUK | NO. SOAL | KUNCI JAWABAN | JAWABAN PESERTA | PENILAIAN | | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | K | BK | |
| | Isian | | | | | |
| | A.1 | Komunikasi | | | | |
| | A.2 | Verbal & non verbal | | | | |
| | A.3 | Sekunder | | | | |
| | A.4 | Sumber informasi | | | | |
| | A.5 | Opini | | | | |
| | A.6 | Semantic | | | | |
| | A.7 | Instruksi | | | | |
| | A.8 | Pica | | | | |
| | A.9 | Kelompok | | | | |
| | A.10 | Pemakaian seragam | | | | |
| | B-S | | | | | |
| | B.1 | B | | | | |
| | B.2 | S | | | | |
| | B.3 | B | | | | |
| | B.4 | B | | | | |
| | B.5 | S | | | | |
| | B.6 | S | | | | |
| | B.7 | S | | | | |
| | B.8 | S | | | | |
| | B.9 | B | | | | |
| | B.10 | B | | | | |
| | PG | | | | | |
| | C.1 | A | | | | |
| | C.2 | D | | | | |
| | C.3 | B | | | | |
| | C.4 | D | | | | |
| | C.5 | C | | | | |
| | C.6 | B | | | | |
| | C.7 | A | | | | |
| | C.8 | C | | | | |
| | C.9 | D | | | | |
| | C.10 | B | | | | |
| | Essay | | | | | |
| | D.1 | | | | | |
| | D.2 | | | | | |
| | D.3 | | | | | |
| | D.4 | | | | | |
| | D.5 | | | | | |

# BAB II
# PENILAIAN PRAKTIK

## A. Lembar Penilaian Praktik

Tugas Unjuk Kerja Melakukan Komunikasi ditempat Kerja

1. Waktu : 480 menit
2. Alat : Lap top/PC, ATK,
3. Bahan : kertas HVS 80g

4. Indikator Unjuk Kerja
   a. Mampu Menerapkan pengetahuan typografi pada layout komposisi susun huruf
   b. Mampu Menerapkan pengetahuan prinsip-prinsip pemilihan huruf pada layout komposisi susun huruf
   c. Mampu Menerapkan pengetahuan presentasi desain susun huruf
   d. Mampu menyiapkan alat dan bahan untuk mulai membuat layout desain brosur ini.
   e. Mampu Membuat layout miniatur dan kasar
   f. Mampu Membuat layout komprehensif
   g. Mampu Membuat artwork
   h. Mampu Menyusun huruf menggunakan software susun huruf
   i. Mampu Menyimpan dokumen atau file

5. Standar Kinerja
   a. Selesai dikerjakan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan.
   b. Toleransi kesalahan 5% (lima persen), tetapi tidak pada aspek kritis.
   c. Kerapian, kerajinan, ketelatenan dan ketelitian harus diperhatikan

6. Instruksi Kerja

   Abstraksi tugas:

   Sebuah lembaga studi sedang merencanakan untuk membuat buku jurnal yang berisi riset-riset yang dilakukan oleh anggota lembaga tersebut. Jurnal ini direncanakan untuk diterbitkan sejumlah 500 eksemplar. Dalam satu buku jurnal direncanakan berisi 80 halaman. Ukuran buku 28x20cm. Teks isi jurnal tercetak

bolak balik. Untuk teks menggunakan satu warna, cover depan dan belakang menggunakan fullcolor. Bahan yang tersedia diperusahaan adalah kertas hvs A3, untuk cover tersedia kertas Artpaper ukuran plano. Mesin yang tersedia dalam ukuran double folio. Jilid yang diinginkan adalah jilid kawat.

Untuk menyelesaikan tugas ini, ikuti instruksi selanjutnya di bawah ini.

a. Siapkan alat dan bahan untuk pekerjaan ini
b. Catat seluruh kebutuhan dari pelanggan sesuai dengan keperluan untuk percetakan nantinya. Dapat dibuatkan kolom atau ceklis sesuai spesifikasi yang diperlukan

| | |
|---|---|
| Nama pesanan: | |
| Jumlah : | |
| Ukuran : | |
| Bahan : | |
| Finishing : | |
| Catatan khusus : | |

| | | |
|---|---|---|
| Nama pesanan | | ☐ Buku ☐ nota ☐ brosur ☐ katalog ☐ …. |
| Jumlah | | Pcs/eksemplar |
| Ukuran | | |
| Bahan | | |
| Jilid | | ☐ Spiral ☐ kawat ☐ soft cover ☐ hard cover ☐ …. |
| Finishing | | |
| Catatan khusus | | |

c. Deskripsikan perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini. Dapat menggunakan tabel

| Bagian | Deskripsi pekerjaan |
|---|---|
| Pra cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Purna cetak | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Logistic | a.<br>b.<br>c. dst… |
| Dll… | … |

d. Deskripsikan pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. Dapat menggunakan tabel

| | **Koordinasi** | | |
|---|---|---|---|
| | **Pra cetak** | **cetak** | **Purna cetak** |
| Bahan<br>-<br>- | - sesuaikan desain dengan bahan …<br>- dst<br>- | - kondisikan alat sesuai dengan bahan…<br>- dst | - kondisikan alat sesuai dengan bahan…<br>- dst |
| Alat<br>-<br>- | -<br>-<br>- | | |

e. Buat file instruksi per-unit kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan
f. Print-out semua instruksi sesuai dengan masing-masing unit
g. Simpan file yang dibuat disimpan rapi dan diback-up.

## B. Ceklis Aktivitas Praktik

Kode Unit Kompetensi : GRA:SUP:004(A)

Judul Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi ditempat Kerja

Nama Peserta/Asesi : .....

| INDIKATOR UNJUK KERJA | TUGAS | HAL-HAL YANG DIAMATI | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|
| | | | K | BK |
| melakukan Komunikasi dengan orang lain sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan | Siapkan alat dan bahan untuk pekerjaan ini | Persiapan alat dan bahan | | |
| melakukan Permintaan penjelasan dengan singkat dan jelas | Catat seluruh kebutuhan dari pelanggan sesuai dengan keperluan untuk percetakan nantinya. Dapat dibuatkan kolom atau ceklis sesuai spesifikasi yang diperlukan | Catatan seluruh kebutuhan dari pelanggan sesuai dengan keperluan untuk percetakan nantinya dalam bentuk kolom atau ceklis sesuai spesifikasi yang diperlukan | | |
| melakukan Penyimpanan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dengan prosedur yang bena | | | | |
| melakukan Penanganan dokumen informasi dengan jelas dan tepat serta dalam waktu yang ditetapkan oleh perusahaan | | | | |
| menggunakan Waktu untuk berkomunikasi harus secara efektif dan efisien | | | | |
| Melakukan Pemberian instruksi dengan mengikuti prosedur yang berlaku diperusahaan | Deskripsikan perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini. Dapat menggunakan tabel | Tabel deskripsikan perkerjaan menurut bagian-bagian yang diperlukan untuk pembuatan buku jurnal ini. | | |
| Memberikan Instruksi yang konsisten secara komprehensif, singkat, jelas, dan sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | | | | |
| Melakukan Pengiriman instruksi dengan metode yang tepat sesuai dengan tingkat kemampuan penerima | | | | |
| Menyampaikan Instruksi harus dengan efektif dan efisien serta | | | | |

| INDIKATOR UNJUK KERJA | TUGAS | HAL-HAL YANG DIAMATI | PENILAIAN | |
|---|---|---|---|---|
| | | | K | BK |
| ditindaklanjuti dengan informasi lain yang dibutuhkan | | | | |
| Memberikan Instruksi dan tindak-lanjutnya dengan urutan yang tepat | | | | |
| melakukan Komunikasi dengan orang lain di dalam kelompok secara efektif, efisien, persuasif, dan dengan perilaku yang baik | Deskripsikan pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. Dapat menggunakan tabel | Tabel deskripsikan pekerjaan menurut bahan dan alat yang tesedia diperusahaan dan langkah koordinasi dengan bagian lain. | | |
| mengikuti Disiplin dengan kelompok dengan baik | | | | |
| melakukan Kontribusi dalam diskusi dengan cara yang benar serta sesuai dengan tujuan | | | | |
| menyampaikan Informasi tentang perusahaan kepada pelanggan dengan positif yang mengarah pada kebutuhan pelanggan | Buat file instruksi per-unit kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan | file instruksi per-unit kerja | | |
| melakukan Komunikasi dengan telepon harus dengan menggunakan bahasa sapaan yang benar, sopan, singkat, dan jelas | Print-out semua instruksi sesuai dengan masing-masing unit | Print-out semua instruksi masing-masing unit | | |
| mencatat Kebutuhan informasi dari pelanggan dan diklarifikasi dengan tetap | | | | |
| menghubungkan Sambungan telepon dari luar dengan bagian yang dituju sesuai dengan permintaan | | | | |
| menjaga Informasi yang diklarifikasikan dengan rahasia harus dengan benar | Simpan file yang dibuat disimpan rapi dan diback-up | Hasil file | | |

Catatan :

.....

.....

.....

.....

Tanda Tangan Perserta Pelatihan : .....

Tanda Tangan Instruktur : .....

# BAB III

# PENILAIAN SIKAP KERJA

| CEKLIS PENILAIAN SIKAP KERJA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Melakukan Komunikasi ditempat Kerja | | | | |
| **INDICATOR UNJUK KERJA** | **NO. KUK** | **K** | **BK** | **KETERANGAN** |
| 1. Cermat, Teliti, | 1.1 | | | |
| 2. Cermat, Teliti, | 1.2 | | | |
| 3. Cermat, Teliti, | 1.3 | | | |
| 4. Cermat, Teliti, | 1.4 | | | |
| 5. Cermat, Teliti, | 1.5 | | | |
| 6. Cermat, Teliti, | 2.1 | | | |
| 7. Cermat, Teliti, | 2.2 | | | |
| 8. Cermat, Teliti, | 2.3 | | | |
| 9. Cermat, Teliti, | 2.4 | | | |
| 10. Cermat, Teliti, | 2.5 | | | |
| 11. Cermat, Teliti, | 3.1 | | | |
| 12. Cermat, Teliti, | 3.2 | | | |
| 13. Cermat, Teliti, | 3.3 | | | |
| 14. Cermat, Teliti, | 4.1 | | | |
| 15. Cermat, Teliti, | 4.2 | | | |
| 16. Cermat, Teliti, | 4.3 | | | |
| 17. Cermat, Teliti, | 4.4 | | | |
| 18. Cermat, Teliti, | 4.5 | | | |

Catatan:

……

……

……

Tanda Tangan Peserta : ……

Tanda Tangan Instruktur : ……

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

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