

BAB IV

KOMUNIKASI DAN KERJASAMA DI TEMPAT KERJA

4.1 Umum

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Menurut kamus Bahasa Indonesia komunikasi adalah penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih secara benar, sehingga tujuan berkomunikasi tercapai

Materi Pelatihan ini memberikan gambaran komunikasi dan kerjasama di tempat kerja mencakup 3 (tiga) elemen kompetensi yang telah ditentukan dalam SKKNI Mandor Tukang Pasang Beton Precast, yaitu :

1. Penerimaan dan Penyampaian Informasi di Tempat Kerja
2. Peran dan tujuan kelompok
3. Alat Komunikasi

Berikut ini diuraikan ringkasan masing-masing elemen kompetensi tersebut di atas yang secara keseluruhan akan merupakan intisari dari Bab IV Buku

4.2 Penerimaan dan Penyampaian Informasi di Tempat Kerja

4.2.1 Penerimaan informasi yang terkait dengan pekerjaan

- a. Pengetahuan tentang sumber informasi yang benar

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, terlebih manusia yang melakukan aktifitas ataupun pekerjaan tertentu.

Menurut kamus Bahasa Indonesia komunikasi adalah penyampaian dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih secara benar, sehingga tujuan berkomunikasi tercapai.

Orang yang menyampaikan informasi disebut komunikator sedang penerima informasi disebut komunikan. Komunikator dapat menyampaikan informasi atau pesan secara lisan, tertulis maupun dengan isyarat.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan suatu komunikasi, antara lain:

- a. Komunikator dapat berperan baik
- b. Tujuan komunikasi harus jelas
- c. Isi komunikasi dikemas secara jelas dan mudah dipahami
- d. Alat komunikasi yang tepat dan baik
- e. Komunikasi harus menarik

2. Macam-macam Jenis Komunikasi

Komunikasi ada beberapa macam atau jenis. Masing-masing jenis komunikasi mempunyai kekurangan dan kelebihan.

Macam-macam komunikasi yang dimaksud antara lain:

a. Komunikasi secara lisan

Komunikasi lisan adalah komunikasi yang bersifat langsung, yaitu dalam bentuk pembicaraan. Komunikasi dalam bentuk pembicaraan, diperlukan pembicara yang baik.

b. Komunikasi tertulis

Komunikasi tertulis adalah penyampaian informasi dengan tujuan tertentu dengan cara ditulis, baik ditujukan pada seseorang maupun kepada kelompok orang. Komunikasi tertulis biasanya berupa surat, kartu, tulisan dinding/poster dan sebagainya.

c. Komunikasi dengan gambar

Komunikasi atau informasi kadangkala lebih tepat dengan menggunakan gambar. Misalkan tanda-tanda penyimpanan bahan berbahaya, larangan atau perintah terkait dengan keselamatan kerja, gambar teknik dan sebagainya.

d. Komunikasi dengan isyarat

Komunikasi dengan isyarat kadangkala lebih efektif, manakala pada suatu tempat atau tempat kerja dengan mobilitas tinggi. Misalnya isyarat tangan untuk mengatur lalu lintas, lampu tanda lalu lintas dan sebagainya.

b. Fungsi menerima Informasi dari sumber yang benar

Menerima Informasi dari sumber yang benar berfungsi untuk meyakinkan bahwa informasi yang diterima oleh komunikan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan terutam jika informasi tersebut akan diteruskan ke komunikan yang lain.

c. Prosedur/Cara menerima informasi yang terkait dengan pekerjaan

Informasi yang terkait dengan pekerjaan dapat diterima dengan cara:

- 1) Lisan, dapat dilakukan dengan media Telepon, Telepon seluler atau dengan komunikasi tatp muka langsung
- 2) Tulisan, dapat dilakukan melalui surat menyurat, memo, surat kabar
- 3) Gambar, dapat dilakukan melalui gambar kerja, media elektronik,
- 4) Isyarat, dapat dilakukan dengan isyarat gerak,

Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.

d. Penerapan menerima Informasi yang terkait dengan pekerjaan

Telepon seluler (ponsel) atau telepon genggam (telgam) atau handphone (HP) atau disebut pula adalah media komunikasi yang paling umum digunakan. Telepon genggam merupakan perangkat telekomunikasi elektronik yang mempunyai kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa ke mana-mana (*portabel, mobile*) dan tidak perlu disambungkan dengan jaringan telepon menggunakan kabel (*nirkabel; wireless*). Saat ini Indonesia mempunyai dua jaringan telepon nirkabel yaitu sistem GSM (*Global System for Mobile Telecommunications*) dan sistem CDMA (*Code Division Multiple Access*). Badan yang mengatur telekomunikasi seluler Indonesia adalah Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI).



Gambar 4.1 Telepon Genggam

4.2.2 Penerimaan dan penyampaian informasi

- a. Pengetahuan tentang media informasi dan tata cara menerima dan menyampaikan informasi

1. Macam-Macam Peralatan/Media Komunikasi

Pemilihan dan penggunaan peralatan komunikasi adalah hal yang tidak dapat dihindarkan, bahkan menjadi sebuah kebutuhan pada jaman moderen ini. Seseorang akan mudah berkomunikasi dengan orang lain yang bertempat tinggal jauh dari komunikator dengan peralatan tertentu. Berdasarkan cara menggunakan, alat komunikasi ada beberapa macam, antara lain:

- a) Alat komunikasi penglihatan (*Visual*)

Visual berarti dapat dilihat. Jadi alat komunikasi visual adalah alat bantu komunikasi yang dapat dilihat, dibaca sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai.

Alat komunikasi visual antara lain: surat, kartu, poster, gambar teknik, lampu isyarat dan sebagainya.

- b) Alat komunikasi pendengaran (*Audio*)

Audio artinya dapat didengar. Alat komunikasi audio adalah suatu alat bantu berkomunikasi yang dapat menyiarkan suara sehingga komunikator dapat berbicara dengan komunikan dari jarak jauh.

Misalnya: *Telphon, hand phone, Mikrophone*, radio, tape dan sebagainya.

- c) Alat komunikasi pendengaran dan penglihatan (*audio visual*)
Audio visual artinya dapat didengar dan dilihat. Jadi alat komunikasi *audio visual* adalah alat bantu komunikasi dimana komunikator dapat berkomunikasi dengan komunikan dari jarak jauh dengan masing-masing dapat berbicara, mendengar dan melihat secara langsung. Contohnya: Televisi, Hand phone dan sebagainya.

2. Memilih dan Menggunakan Alat Komunikasi

Penggunaan alat atau media komunikasi di tempat kerja khususnya tempat kerja yang terkait dengan perotomotifan, juga tidak terlepas dari tujuan dari komunikasi itu sendiri.

1) Media Penglihatan (*visual*)

Media visual adalah alat bantu komunikasi yang paling banyak digunakan baik untuk kepentingan manajemen, pekerja/mekanik, pelanggan/customer atau setiap orang yang melakukan aktifitas pada tempat kerja tersebut.

Untuk memberikan informasi kondisi disekitar tempat kerja dan apa yang harus dilakukan oleh setiap orang yang terkait dengan kondisi serta aktifitas tempat kerja tersebut, maka media visual adalah pilihan yang paling tepat.

2) Surat

Surat adalah media komunikasi visual yang selalu digunakan pada suatu tempat kerja, dan biasa dikelola oleh bagian administrasi atau Tata usaha.

Administrasi yang baik, bila mana setiap surat yang masuk maupun keluar dicatat serta disimpan secara benar, sehingga sewaktu-waktu diperlukan mudah dicari.

Cara penyimpanan surat yang baik:

- Surat diberi nomor urut
- Surat diberi kode tanggal, bulan dan tahun
- Surat dikelompokkan sesuai jenisnya dan diberi kode

- Surat disimpan di tempat penyimpanan khusus/filing cabinet yang mempunyai beberapa laci
- Tidak memakan tempat
- Penyimpanan dalam laci sesuai dengan kode jenis surat, kode penomoran, kode tanggal, bulan dan tahun
- Mudah dicari bila diperlukan
- Mudah dipindah bila ada pengembangan.

Macam-macam surat yang dibuat atau digunakan pada tempat kerja, khususnya pada perusahaan atau perbengkelan otomotif antara lain: Surat perjanjian jual beli, surat penerimaan dan pengiriman barang, surat pembayaran, surat tagihan, surat pesanan/order, Surat pengenalan produk, faktur dan rekening, surat pengaduan, surat-surat perijinan dan sebagainya.

b. Fungsi media informasi

Fungsi media informasi adalah sebagai media perantara yang digunakan dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunika yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut

c. Prosedur/cara menerima dan menyampaikan informasi di tempat kerja

Cara menerima informasi di tempat kerja :

- 1) Siapkan alat penerima informasi dengan baik
- 2) Pastikan bahwa informasi berasal dari sumber yang benar dan dapat dipercaya
- 3) Pastikan bahwa informasi yang diterima benar-benar dibutuhkan
- 4) Informasi yang diterima harus jelas
- 5) Informasi yang diterima harus disimpan dengan baik agar dapat dengan mudah diambil saat diperlukan.

Langkah-langkah menyampaikan informasi di tempat kerja:

- 1) Siapkan informasi yang akan disampaikan
- 2) Siapkan alat penyampai informasi dengan baik
- 3) Pastikan bahwa informasi yang akan disampaikan benar-benar dibutuhkan
- 4) Pastikan bahwa informasi ditujukan kepada pihak yang benar

- 5) Pastikan bahwa informasi sudah diterima dengan baik oleh pihak yang dituju

4.2.3 Pelaksanaan dan pengembangan komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal*

a. Pengetahuan tentang komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal*

Dalam pelaksanaan tugasnya seorang mandor di lapangan harus selalu berkoordinasi dengan berbagai pihak termasuk dengan pihak luar, dan koordinasi dilakukan secara :

- 1) Koordinasi horizontal adalah koordinasi yang dilakukan oleh seorang mandor tukang pasang beton precast dengan sesama mandor pekerjaan yang lain,
- 2) Koordinasi Vertikal adalah koordinasi yang dilakukan oleh seorang mandor tukang pasang beton precast dengan atasannya.
- 3) Materi koordinasi biasanya berbentuk tahapan pekerjaan, dan metode kerja, serta penggunaan peralatan kerja dan SDM.
- 4) Jadwal koordinasi, seorang mandor tukang pasang beton precast secara periodik 1 minggu sekali harus melakukan koordinasi dengan atasannya, hal ini dimaksudkan selain sebagai laporan hasil kemajuan pekerjaan, koordinasi juga berupa review pekerjaan dan sebagai evaluasi pelaksanaan pekerjaan.
- 5) Tempat koordinasi dapat dilakukan di lapangan ataupun di kantor proyek.

b. Fungsi komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal*

Komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal* adalah untuk menginformasikan bahwa akan dilaksanakan pekerjaan pemasangan beton precast. Tujuannya agar pihak luar tahu bahwa disekitar area tersebut ada pekerjaan, sehingga dampak dari pekerjaan dapat diminimalisir.

c. Prosedur/ cara melaksanakan dan mengembangkan komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal*

Cara melaksanakan dan mengembangkan komunikasi secara *vertikal* dan *horizontal* adalah :

- 1) Siapkan bahan-bahan komunikasi yang akan disampaikan
- 2) Komunikasi dapat dilakukan dengan media komunikasi yang mudah
- 3) Komunikasi dilakukan pada waktu yang tepat

- 4) Pastikan bahwa komunikasi yang berlangsung benar-benar dibutuhkan baik secara vertikal maupun horizontal
- 5) Buatlah catatan hasil komunikasi yang telah dilakukan

4.2.4 Pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan

- a. Pengetahuan tentang prosedur menerima dan menyampaikan informasi di tempat kerja
Menerima informasi di tempat kerja dapat bertujuan memberi perintah yang berarti penerima pesan melakukan perintah sesuai dengan arahan-arahan. Sedangkan menyampaikan informasi di tempat kerja dapat bertujuan menyampaikan berita untuk mendapatkan masukan dari pihak lain agar dalam pelaksanaan pekerjaan tidak terjadi saling berbenturan satu dengan yang lain
- b. Fungsi melaksanakan prosedur dengan konsisten
Prosedur yang telah ditetapkan perusahaan jika dilaksanakan dengan konsisten maka dapat berfungsi memperlancar jalannya sistem kerja yang ada di perusahaan. Disamping itu tertib administrasi dapat diterapkan, sekaligus menjalankan SOP yang ada.
- c. Penerapan prosedur dengan konsisten di tempat kerja
Contoh penerapan prosedur dengan konsisten di tempat kerja pada pelaksanaan pekerjaan pemasangan beton precast meliputi :
 - 1) Pada pekerjaan persiapan, menggunakan:
 - a) instruksi kerja untuk membaca/ mencermati gambar kerja,
 - b) spesifikasi teknis,
 - c) jadwal kerja;
 - 2) Pada pekerjaan struktur, menggunakan:
 - a) Metode Kerja,
 - b) Spesifikasi Teknis,
 - c) Gambar kerja struktur gedung,
 - d) jadwal kerja

4.2.5 Prosedur melakukan hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait

- a. Pengetahuan tentang hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait
- Lingkup hubungan kerja dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Hubungan kerja dengan atasan merupakan hubungan kerja secara internal, yaitu hubungan kerja yang berlangsung di dalam organisasi, institusi atau perusahaan. Sedangkan hubungan kerja dengan petugas terkait termasuk hubungan kerja secara eksternal, yaitu hubungan kerja yang berlangsung antara pihak organisasi/institusi atau perusahaan dengan pihak di luar organisasi atau di luar perusahaan.
- Hubungan kerja tersebut dapat bersifat memerintah agar penerima pesan melakukan perintah sesuai dengan arahan-arahan atau dapat juga bersifat menyampaikan berita untuk mendapatkan masukan dari pihak lain agar dalam pelaksanaan pekerjaan tidak terjadi saling berbenturan satu dengan yang lain
- b. Fungsi melaksanakan hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait
- Melaksanakan hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait dapat berfungsi untuk:
- 1) Mendapatkan keterangan atau informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan,
 - 2) Mengatasi permasalahan yang ada seefektif dan seefisien mungkin
 - 3) Mewujudkan kerjasama antar personil di tempat kerja dalam rangka pelaksanaan tugas/ pekerjaan.
 - 4) Memudahkan dalam pengambilan keputusan,
 - 5) Memudahkan dalam penyampaian kebijakan, peraturan, ataupun ketentuan yang berlaku di tempat kerja,
 - 6) Meningkatkan nilai-nilai kebersamaan dan kekeluargaan di tempat kerja,
 - 7) Memudahkan karyawan maupun pimpinan dalam mengakses perkembangan ilmu dan teknologi
- c. Prosedur melakukan hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait
- Hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait dapat dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Lakukan identifikasi hubungan kerja yang akan dilaksanakan
- 2) Uraikan hubungan kerja tersebut
- 3) Rincikan informasi apa saja yang dibutuhkan
- 4) Buat rencana pertemuan dengan atasan dan petugas terkait
- 5) Lakukan hubungan kerja dengan atasan dan petugas terkait

4.3 Peran dan tujuan kelompok.

4.3.1 Pengidentifikasian peran dan tujuan kelompok kerja

a. Pengetahuan tentang peran dan tujuan kelompok kerja

Kelompok kerja merupakan sekumpulan orang yang terdiri dari para pekerja yang mempunyai tugas untuk mengerjakan sesuatu yang dibebankan kepada mereka dari pemberi tugas. Dalam hal ini pemberi tugasnya dapat berupa seorang mandor tukang pasang beton precast, sedangkan penerima tugasnya adalah sekelompok kerja yang terdiri dari beberapa tukang pasang beton precast. Dapat juga pemberi tugasnya adalah kontraktor, sedangkan penerima tugasnya adalah sekelompok pekerja yang dipimpin oleh seorang mandor tukang pasang beton precast.

b. Fungsi peran dan tujuan kelompok kerja

Peran dan tujuan kelompok kerja berfungsi untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan yang menjadi tugasnya sampai selesai sesuai dengan tugas yang telah diberikannya dari pemberi tugas. Tugas yang diterimanya dapat berupa suatu perjanjian kerja tertulis yang telah disepakati bersama sebagai bentuk ikatan hukum. Penerima tugas atau kelompok kerja harus menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu dan mutu yang telah ditetapkan dalam perjanjian tersebut. Begitu pula pihak pemberi tugas harus bertanggung jawab membayar sesuai dengan harga yang telah disepakati bersama.

c. Prosedur mengidentifikasi peran dan tujuan kelompok kerja berdasarkan sumber informasi

Langkah mengidentifikasi peran dan tujuan kelompok kerja berdasarkan sumber informasi:

- 1) Buat daftar jenis peran dan tujuan kelompok kerja;
- 2) Buat tahapan peran dan tujuan dari kelompok kerja

- 3) Dari tahapan yang diperoleh lakukan penjabaran informasi apa yang dibutuhkan;
- 4) Dari informasi tersebut dapat dirinci peran dan tujuan kelompok kerja yang diperlukan

4.3.2 Pengidentifikasian wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja

- a. Pengetahuan tentang mengidentifikasi wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja

Dari hasil mengidentifikasi wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja dapat diketahui gambaran tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja. Faktor-faktor tersebut dapat berupa faktor internal maupun faktor eksternal dari kelompok kerja tersebut, diantaranya adalah beban kerja, kapasitas kerja dan lingkungan kerja. Beban kerja dapat berupa beban fisik dan mental, sedangkan kapasitas kerja dapat berupa ketrampilan, kesegaran jasmani dan rohani, usia, jenis kelamin, ukuran tubuh dan status kesehatan dari kelompok kerja tersebut.

Sedangkan lingkungan kerja dapat berupa lingkungan fisika, kimia, biologi dan psikologi.

- b. Fungsi, wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja

Wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja berfungsi sebagai lingkup tugas dan beban yang harus dibebankan kepada kelompok kerja yang dinyatakan sebagai tanggung jawab yang harus dikerjakan.

- c. Prosedur mengidentifikasi wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja

Langkah mengidentifikasi wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja:

- 1) Buat daftar wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja;
- 2) Buat tahapan wewenang dan tanggung jawab dalam kelompok kerja
- 3) Dari tahapan yang diperoleh lakukan penjabaran informasi apa yang dibutuhkan;
- 4) Dari informasi tersebut dapat dirinci wewenang dan tanggung jawab kelompok kerja yang diperlukan

4.3.3 Pengidentifikasian data perorangan anggota kelompok kerja

- a. Pengetahuan tentang data perorangan anggota kelompok kerja

Data perorangan anggota kelompok kerja berisikan tentang informasi yang terkait dengan identitas seseorang anggota kelompok kerja, terkait dengan data pribadi seperti: tempat tanggal lahir, alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan, agama dll. Data tersebut harus diisi oleh yang bersangkutan secara jujur dan benar.

b. Fungsi, data perorangan anggota kelompok kerja

Data perorangan anggota kelompok kerja berfungsi untuk mengetahui identitas perorangan dari anggota kelompok kerja. Sewaktu-waktu diperlukan, identitas tersebut dengan mudah dan cepat dapat diperoleh.

c. Prosedur mengidentifikasi data perorangan anggota kelompok kerja berdasarkan sumber yang benar

Langkah mengidentifikasi data perorangan anggota kelompok kerja berdasarkan sumber yang benar:

- 1) Buat daftar data perorangan anggota kelompok kerja;
- 2) Buat tahapan data yang diperlukan dari anggota kelompok kerja
- 3) Dari tahapan yang diperoleh lakukan penjabaran informasi apa yang dibutuhkan;
- 4) Dari informasi tersebut dapat dirinci data perorangan anggota kelompok kerja yang diperlukan

4.3.4 Pengidentifikasian hubungan kerja dengan pihak yang terkait

a. Pengetahuan tentang hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait

Hubungan kerja di dalam organisasi mempunyai tujuan terciptanya kemudahan serta kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan setiap orang dan setiap unit karena adanya kesadaran bahwa setiap orang atau unit lain serta timbulnya semangat saling membantu.

Prinsip-prinsip Hubungan Kerja

Hubungan kerja bila ingin berhasil memerlukan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- (1) Spesialisasi tugas dan kerja yang jelas dari setiap orang dan unit sebagai bagian dari tugas dan kerja organisasi.

- (2) Pengenalan spesialisasi tugas oleh setiap pihak dalam organisasi sehingga masing-masing akan mengetahui dengan siapa dirinya harus melakukan hubungan untuk membantu atau minta dibantu.
- (3) Saling pengertian antar unit kerja sebagai adanya saling bantu.
- (4) Semangat kerjasama antar unit untuk mendorong kegiatan saling bantu.
- (5) Disiplin terhadap peraturan termasuk prosedur kerja sebagai arah untuk melakukan interaksi dalam saling bantu.

Pentingnya koordinasi dan hubungan kerja

Koordinasi dan hubungan kerja sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Untuk itu secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut :

- (1) Memastikan adanya kesatuan gerak dalam organisasi;
- (2) Saling berkomunikasi dan bantu membantu antar pejabat/unit;
- (3) Menjamin kesatuan kebijaksanaan untuk hal-hal yang sama;
- (4) Menghindarkan kecenderungan merasa “paling penting” dalam organisasi.
- (5) Memelihara dan mengembangkan saling pengertian di antara para pelaksana, sehingga dapat menumbuhkan kerjasama dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
- (6) Memelihara dan mengembangkan saling memenuhi, sehingga kontak atas dasar kebijaksanaan dan saling membantu antara pihak-pihak yang tugasnya saling berkaitan.
- (7) Menumbuhkan sikap para pelaksana untuk mematuhi peraturan yang mengatur hubungan kerja antar instansi.

b. Fungsi hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait

Hubungan kerja dengan pihak terkait berfungsi agar terciptanya kemudahan serta kelancaran dalam pelaksanaan tugas pekerjaan setiap orang dan

setiap unit karena adanya kesadaran bahwa setiap orang atau unit saling membutuhkan.

- c. Prosedur mengidentifikasi hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait
Langkah mengidentifikasi hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait:
- 1) Buat daftar jenis tahapan rencana hubungan kerja ;
 - 2) Dari tahapan yang diperoleh lakukan penjabaran informasi apa yang dibutuhkan;
 - 3) Dari informasi tersebut dapat dirinci hubungan kerja yang diperlukan

4.4 Alat Komunikasi

4.4.1 Pemilihan alat Komunikasi

- a. Pengetahuan tentang jenis alat komunikasi
1. Macam-macam jenis alat/media komunikasi:
 - a) Media penglihatan (*visual*)
 - b) Media pendengaran (*Audio*)
 - c) Media *Audio visual*
 2. Alat komunikasi visual antara lain:
 - a. Macam-macam surat
 - b. Buku pemilik
 - c. Kartu perawatan/*servis*
 - d. Kartu peminjaman alat
 - e. Kartu bon barang/komponen/*part*
 - f. Poster/spanduk
 - g. Lampu isyarat
 3. Alat komunikasi Audio:
 - a. Telephone/*hand phone*
 - b. Speaker
 - c. Bel tanda atau sirine
 - d. Radio/Tape
 4. Alat komunikasi *Audio visual*:
 - a. Televisi
 - b. *Handphone*

b. Fungsi alat komunikasi yang dipilih

Fungsi alat komunikasi adalah sebagai alat perantara yang digunakan dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunike yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut

c. Type alat komunikasi yang dipilih

1) Media Pendengaran (*Audio*)

Media pendengaran/*audio* kadangkala menjadi pilihan yang paling tepat pada suatu tempat kerja, misalkan untuk menghubungi seseorang yang lokasinya jauh dari tempat kerja, memanggil atau menginformasikan sesuatu kepada customer, mekanik atau pekerja yang lain, peringatan jam masuk, istirahat maupun akhir jam kerja dan sebagainya.

Alat komunikasi *audio* yang paling banyak digunakan pada tempat kerja/bengkel otomotif antara lain:

a) *Telephone* atau *Handphone*

Telephone atau *handphone* adalah alat komunikasi jarak jauh di mana komunikator dapat berbicara langsung dengan komunikan, sehingga biaya dan waktu dapat dihemat dengan menggunakan peralatan ini.



Gambar 4.2 Contoh Telephone Genggam/*Handphone*

b) *Speaker*

Speaker dapat berupa Radio, *Mikrophone* atau *Los Speaker*. Alat ini biasa digunakan untuk menginformasikan, memanggil antrian kustomer bila sudah sampai pada urutannya, atau pemanggilan

pekerja/mechanik dan orang-orang yang dibutuhkan saat itu disuatu tempat kerja/bengkel.

c) Bel Tanda/*Alarm*

Bel tanda banyak digunakan pada tempat kerja untuk menginformasikan waktu masuk kerja, istirahat atau berakhirnya jam kerja.

4.4.2 Pemeriksaan dan pemastian kondisi alat komunikasi sesuai dengan manual

a. Pengetahuan tentang kondisi alat komunikasi

Seseorang akan mudah berkomunikasi dengan orang lain yang bertempat tinggal jauh dari komunikator dengan peralatan tertentu. Oleh karena itu pemilihan dan penggunaan peralatan komunikasi adalah menjadi sebuah kebutuhan pada jaman moderen ini.

Beberapa kriteria kondisi alat komunikasi yang harus diperhatikan, antara lain:

1) Kondisi alat komunikasi penglihatan (*visual*)

Alat komunikasi penglihatan masih dapat digunakan jika kondisi alat tersebut dinyatakan masih layak pakai dan laik fungsi, masih dapat dilihat dan masih dapat dibaca.

2) Kondisi alat komunikasi pendengaran (*audio*)

Alat komunikasi audio/ pendengaran masih dapat digunakan jika kondisi alat tersebut dinyatakan masih dapat didengar dengan jelas. Jika suara yang dikeluarkan dari alat tersebut sudah tidak jelas lagi maka alat tersebut harus segera diperbaiki.

3) Kondisi alat komunikasi pendengaran dan penglihatan (*audio visual*)

Alat komunikasi audio visual masih dapat digunakan jika kondisi alat tersebut dinyatakan masih dapat berfungsi dengan baik. Misalnya : televisi, masih dapat digunakan untuk mendengar dan melihat secara langsung,

b. Fungsi memeriksa alat komunikasi

Pemeriksaan alat komunikasi bertujuan untuk memastikan agar kondisi alat komunikasi dalam keadaan layak fungsi dan laik pakai.

- c. Cara memeriksa dan memastikan kondisi alat komunikasi siap pakai di lapangan sesuai dengan manual

Melaksanaan prosedur pemeriksaan kesesuaian hasil koordinasi pelaksanaan pekerjaan dengan rencana semula.

- 1) Siapkan daftar simak pemeriksaan kondisi alat komunikasi
- 2) Buat daftar alat komunikasi yang akan dipakai
- 3) Siapkan alat komunikasi yang akan dipakai
- 4) Pemeriksaan kondisi alat komunikasi yang akan dipakai
- 5) Buat catatan hasil pemeriksaan alat

4.4.3 Penggunaan Alat komunikasi

- a. Pengetahuan tentang penggunaan alat komunikasi sesuai SOP

Pembicaraan langsung jarak jauh akan lebih efektif dan efisien jika menggunakan peralatan *Telephone*, *Handphone* atau *Aiphone*. Cara penggunaan yang benar dan tepat sesuai dengan SOP akan mempengaruhi lawan bicara sehingga dapat membuat relasi lebih tertarik pada instansi atau tempat kerja yang bersangkutan, sehingga akan membantu keberhasilan pembicaraan yang pada akhirnya akan berpengaruh pula terhadap kinerja perusahaan atau tempat kerja secara keseluruhan

- b. Fungsi alat komunikasi yang digunakan sesuai SOP

Alat komunikasi berfungsi sebagai alat perantara yang digunakan dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut

- c. Cara menggunakan alat komunikasi sesuai dengan keperluan pekerjaan dengan mengacu kepada SOP

1. Cara penggunaan alat komunikasi seperti: *Telephone*, *Handphone* dan *Aiphone* yang benar
 - a) Angkatlah *telephone* saat berdiring, jangan lebih dari tiga kali
 - b) *Telephone* diangkat dengan tangan kiri dan yang kanan menulis
 - c) Ucapkan salam dan beritahukan identitas secara singkat dan jelas
 - d) Hindarkan sapaan atau jawaban "Hallo"
 - e) Catat setiap pesan secara teliti
 - f) Bila ada yang kurang jelas memohon untuk diulang

- g) Pesan-pesan penting supaya dikatakan ulang sehingga pihak penelpon dapat ikut mengecek
 - h) Menutup Telpon setelah lawan bicara lebih dahulu menutup.
2. Cara penggunaan Speaker yang baik
- a) Speaker dipasang menghadap pada daerah komunikasi
 - b) Informasi seyogyanya singkat dan jelas
 - c) Informasi atau panggilan diulang dua sampai tiga kali
 - d) Bila informasi atau panggilan belum mendapat respon seyogyanya memanggil pekerja yang lain untuk melakukan cek di lapangan
 - e) Informasi atau panggilan sebaiknya ditulis terlebih dahulu sebelum disampaikan.