

KOMPREHENSIF

**MENINGKATKAN KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI  
SEBAGAI PERSIAPAN KERJA**



Anita Indah Sari

5545141314

Komprehensif Ini Diujikan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**LEMBAR PENGESAHAN KOMPREHENSIF**

Judul : Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Sebagai Persiapan Kerja

Penyusun : Anita Indah Sari

NIM : 5545141314

Pembimbing : Dra. Nurlaila Abdullah Mashbi, M.Kes

Tanggal Ujian : 9 Juli 2021

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes  
NIP 195612041984032001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si  
NIP 199003082019032019

## HALAMAN PENGESAHAN KOMPREHENSIF

Judul : Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Sebagai Persiapan Kerja

Penyusun : Anita Indah Sari

NIM : 5545141314

### Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes  
NIP 195612041984032001

### Pengesahan Panitia Ujian Komprehensif:

Ketua Penguji,



Maya Oktaviani, M.Pd  
NIP 199310272019032030

Anggota Penguji I,



Vania Zulfa, M.Pd  
NIP 199305142019032025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si  
NIP 199003082019032019

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Komprehensif saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Komprehensif ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penulisan saya sendiri dengan arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam penulisan komprehensif ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas telah dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena komprehensif ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang ada dan berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 9 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Anita Indah Sari

No. Reg 5545141314

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan komprehensif yang berjudul “Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Sebagai Persiapan Kerja” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam penulisan komprehensif ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhamaad SAW yang telah memberikan rahmad barokah dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik
2. Dra. Uswatun Hasanah, M.Si Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta
3. Elmanora, M.Si selaku Koorpodi S1 Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
4. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan-masukan dalam menyelesaikan komprehensif ini
5. Seluruh dosen PKK dan staff tata usaha PKK yang banyak membantu dan memudahkan penulis dalam proses penyelesaian komprehensif
6. Orang tua penulis, (Alm) Darto dan Lami, yang selalu memberikan dukungan, bantuan serta doa kepada penulis untuk segera menyelesaikan komprehensif ini
7. Teman-teman Konsentrasi Akomodasi Perhotelan dan Ilmu Keluarga angkatan 2014, yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Gilang Fahreza, Dina Damayanti, Latifah Suci Saraswati, Devia Baharati, Fitri Hardianti, (Alm) Gieta Dwi Putri Ari
8. Abdul Aziz yang senantiasa menemani saya dalam proses penyelesaian komprehensif ini.

Harapan penulis semoga komprehensif ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan berguna khususnya untuk Konsentrasi Akomodasi Perhotelan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dapat diberikan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Jakarta, Juli 2021

Anita Indah Sari

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Strategi Belajar Mengajar .....	5
2.1.1 Pembelajaran dengan Strategi Ekspositori .....	5
2.1.2 Pembelajaran dengan Strategi <i>Inquiry</i> .....	5
2.2 Strategi Pembelajaran .....	7
2.2.1 Kegiatan Intruksional .....	7
2.2.2 Metode Pembelajaran .....	9
2.2.3 Media Pembelajaran .....	11
2.2.4 Waktu Pelaksanaan Pembelajaran .....	12
2.2.5 Penilaian dan Evaluasi Pembelajaran .....	12
2.3 Pengertian Model Pembelajaran <i>Discovery Learning</i> .....	13
2.4 Pengertian Komunikasi .....	14
2.4.1 Faktor-Faktor Komunikasi .....	14
2.5 Pengertian Keterampilan Komunikasi .....	17
2.5.1 Aspek-Aspek Keterampilan Komunikasi .....	17
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Komunikasi .....	19
2.5.3 Komunikasi Melalui Telepon .....	19

2.5.4 Contoh Penggunaan Telepon dengan Baik .....	22
2.5.5 Contoh Percakapan Resepsionis dengan Pelanggan .....	23
<b>BAB III Matrik Pelaksanaan Pembelajaran</b>	
3.1 Pendekatan Pembelajaran .....	26
3.2 Strategi Pembelajaran .....	27
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	34
4.2 Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>38</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Hal
3.1	Rancangan Penilaian Sikap	29
3.2	Rubrik Penilaian Sikap	30
3.3	Rancangan Penilaian Pengetahuan	31
3.4	Rancangan Penilaian Keterampilan	32
3.5	Contoh Lembar Pengamatan Praktik	33





## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Hal
2.1	Postur tubuh tegak saat berdiri maupun duduk dan tersenyum	22
2.2	Mempersiapkan alat tulis dan note untuk mencatat pesan dari penelpon	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Hal
1	Rencana Pelaksanaan Pembelajaran	37





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anita Indah Sari  
NIM : 5545141314  
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
Alamat email : anitaindhs@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (Komprehensif)

yang berjudul :

Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Sebagai Persiapan Kerja

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2021

Penulis

(Anita Indah Sari)  
*nama dan tanda tangan*