

MUJIATI, S.Pd, MPd



ETIKA DALAM BERTELEPON

KATA PENGANTAR

Banyak orang menyamakan begitu saja kata *etika* dan *etiket* padahal keduanya memiliki pengertian berbeda. *Etika* adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah baik-buruk, benar-salah, tepat-tidak. Sedangkan *etiket* (bahasa Perancis *Etiquette*) adalah tata krama, sopan santun, atau tata pergaulan. Kalau etika membahas apa yang benar, salah, jujur, adil dan lain-lain; sementara itu *etiket* membahas apa yang sopan dan pantas.” Etiket diterapkan, dalam percakapan, bertamu,

berkunjung, makan minum, melayani atau menerima tamu, bertelepon, dan seterusnya.

Bagaimana etiket bertelepon? Ketika kita menggunakan pesawat telepon, kita memang tidak berhadapan dengan orang yang kita ajak berkomunikasi.

Dalam penyusunan buku ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu hingga selesainya pembuatan buku ini. Harapan penulis, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tak ada gading yang tak retak, begitupun dalam penyusunan buku ini masih jauh dari kata

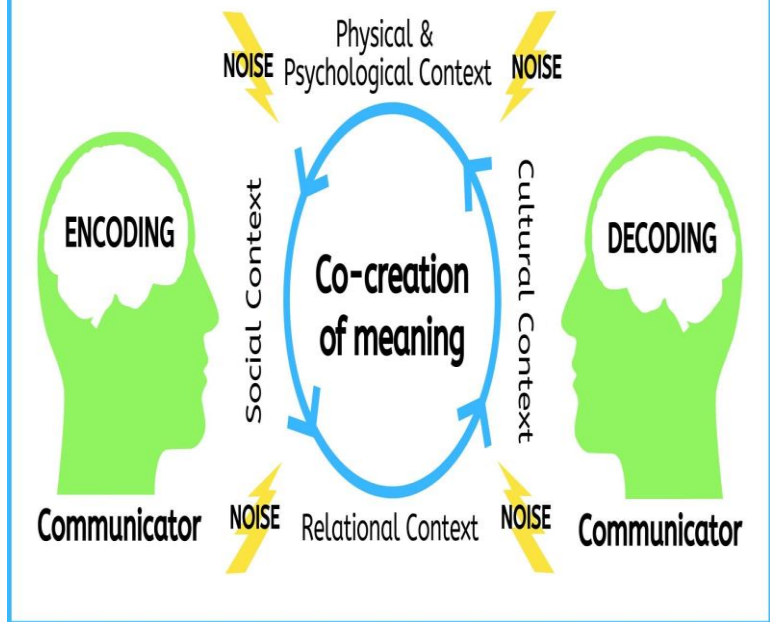
sempurna, untuk itu saran dan kritik sangat kami
harapkan. Harapan penulis semoga buku ini dapat
memberikan manfaat bagi kita semua.

Salam Literasi.

Samarinda, Juni 2023

Penulis

The Transaction Model of Communication



PENDAHULUAN

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang berupa berita, ide, pesan, gagasan, kesan, atau maksud yang lain dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Pengirim dan penerima pesan dalam hal ini dapat bertindak selaku pribadi/perseorangan, dapat pula mewakili lembaga. Berkat kemajuan teknologi, komunikasi ini dipermudah dan diperlancar melalui pesawat telepon.

Komunikasi dalam suatu organisasi, baik yang bersifat intern maupun ekstern dapat

dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu cara berkomunikasi adalah dengan menggunakan telepon. Dengan telepon, informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat, sehingga organisasi atau perusahaan dengan cepat menindaklanjuti atau melakukan tindakan antisipatif.

Hampir semua kegiatan bisnis pada masa kini memerlukan komunikasi melalui media telepon, seperti memperkenalkan perusahaan, memperkenalkan produk, memperkenalkan diri, memasarkan produk, meningkatkan relasi dengan pelanggan, mencari informasi, dan sebagainya. Pemakaian telepon yang efektif akan

membantu keberhasilan dalam menjalin relasi bisnis. Namun perlu diingat bahwa pembicaraan melalui telepon bukan komunikasi tatap muka sehingga lawan bicara tidak dapat melihat cara nonverbal seperti mimik, ekspresi wajah, gerakan bagian tubuh dan sebagainya. Untuk itu, orang yang berkomunikasi melalui telepon harus berusaha untuk berbicara dengan suara yang jelas, tenang, santun dan menyenangkan.

1. Pengertian Hubungan Telepon

Kata *telepon* berasal dari kata *tele* dan *phone* yang berarti 'jauh' dan 'bunyi' . Melalui pesawat telepon di samping mendengar, tentu orang juga berbicara. Pesawat telepon

merupakan simbol suatu prestasi sebuah peradaban manusia, karena beberapa saat yang lalu, manusia masih mengalami kesulitan untuk berkomunikasi secara langsung dalam jarak yang jauh. Sebagai alat komunikasi, pesawat telepon mempermudah saling komunikasi antarindividu pada tempat yang berlainan dan berjauhan. Hubungan dengan telepon termasuk bentuk komunikasi tidak langsung antara komunikator dan komunikan tetapi diperantarai dengan satu rangkaian elektronik yang disebut pesawat telepon. Sebagai sarana komunikasi, telepon dipakai untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat, karena dengan telepon baik

komunikator (penyampai pesan) maupun
komunikan (penerima pesan) dapat
menyampaikan berita atau informasi pada saat
yang sama, tidak perlu menunggu berjam-jam,
apalagi berhari-hari.

Dering Telepon 2-3 Kali, Angkatlah Segera
!!

Tindakan apa yang harus Anda lakukan
apabila terdengar bunyi dering telepon? Dering
merupakan tanda bahwa ada panggilan dari
jarak jauh. Karena itu jika telepon berdering,
dapat diketahui bahwa ada seseorang yang
sedang menunggu sambutan atau jawaban
kita, sehingga tentu saja kita harus segera

mengangkat telepon itu dan tidak membiarkan deringan itu terlalu lama.

Kringgg...!!



Kringggg...!!

Kriinnnggg...!!!

Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh untuk menyampaikan dan menerima pembicaraan melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain. Dewasa ini, melakukan hubungan telepon merupakan

bagian biasa dari kehidupan manusia, bahkan telepon telah menjadi sebuah kebutuhan. Melalui telepon setiap orang dapat menjalin komunikasi dengan lebih efektif. Orang bisa membuat janji secara pasti melalui telepon sebelum mereka melakukan pertemuan langsung yang penting. Dalam kegiatan bisnis, telepon merupakan sarana penting dalam menunjang kelancaran aktivitas bisnisnya.

2. Macam-Macam Pesawat dan Hubungan Telepon

a. Jenis Pesawat Telepon

Dari segi kapasitas atau kemampuan peralatan yang digunakan pada pesawat telepon, ada beberapa jenis pesawat telepon, yaitu

1) *Intercom*



Dalam bahasa Inggris disebut *intercommunication* yang artinya komunikasi di dalam. Hubungan di dalam *intercom* sering disebut juga dengan istilah *interphone* atau *intertelephone*. Di kantor, *intercom* merupakan alat komunikasi yang dipergunakan untuk menyampaikan warta atau keterangan dalam lingkungan organisasi sendiri atau dari satu bagian ke bagian lain dalam satu instansi.

2) Pesawat Telepon



Telepon merupakan alat untuk menyampaikan informasi secara lisan dari satu pihak ke pihak lain dari jarak jauh, baik dalam lingkungan kantor maupun luar kantor. Salah satu jenis pesawat telepon adalah pesawat tunggal. Pesawat ini bisa digunakan di lingkungan keluarga, organisasi, maupun instansi tertentu. Pesawat tunggal yang digunakan di lingkungan

instansi biasanya dilengkapi dengan pesawat ekstensi (cabang-cabang).

Misalnya, nomor telepon pusat atau *hotline* Unesa adalah 031-8280009 adapun nomor pesawat eksistensinya sebagai berikut

Fakultas Teknik: Eks. 500, Jurusan Teknik Sipil: Eks. 501, Jurusan Listrik-Elektronika: Eks. 502, Teknik Mesin: Eks. 503, dan Jurusan PKK: Eks. 504.

3) *PMBX (Private Manual Branch Exchange)*



Jenis pesawat ini tidak memungkinkan kita dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Untuk menelepon, penelpon harus terlebih dahulu melalui operator. Penelepon harus menekan nomor yang telah ditentukan. Setelah tersambung, penelepon baru dapat berhubungan langsung dengan nomor telepon luar yang dikehendaki , umumnya menggunakan ekstensi (lihat contoh penggunaan ekstensi pada butir 2 di atas).

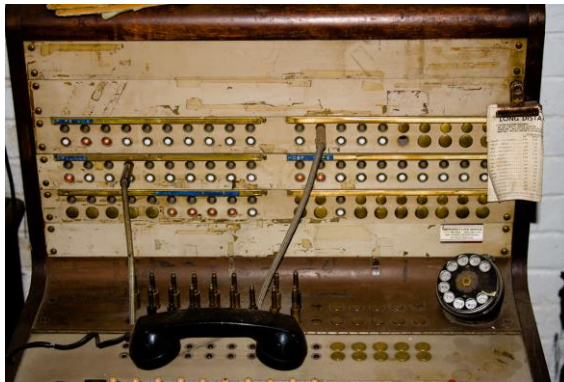
4) PABX (Private Automatic Branch Exchange)



Pesawat ini memungkinkan kita dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator. Penelpon dapat berhubungan langsung dengan cara memutar nomor khusus untuk memperoleh saluran keluar. Setelah itu, penelepon baru memutar nomor telepon yang dikehendaki. Operator dapat pula dihubungi

bila diperlukan dengan cara memutar nomor (kode) yang telah ditentukan.

5) *Switchboard* (papan sambungan)



Switchboard yaitu alat komunikasi yang terdiri dari papan panel yang lebar, yang di dalamnya terdapat saklar-saklar dan instrumen lain yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari tempat satu ketempat lain. Saat ini *Swithboard* masih digunakan untuk keperluan intern kantor

yaitu untuk menambah sambungan telepon agar komunikasi setiap bagian dengan bagian lain tetap berjalan dengan lancar.

6) *Loudspeaking telephone* (pelantang suara telepon)



Alat ini digunakan untuk memperbesar atau memper keras volume suara telepon. Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan alat ini adalah kita dapat (a) meningkatkan kemampuan kerja;

(b) meningkatkan efisiensi waktu;

(c) menerima telepon tanpa harus meninggalkan pekerjaan yang ada.

(7) *Telephone answering machine* (mesin penjawab telepon)

Alat ini dapat merekam/menjawab setiap pesan (berita) yang masuk.

b. Jenis Hubungan Telepon

Hubungan telepon, ditinjau dari segi jarak jangkauannya dapat dikelompokkan menjadi tiga

1) Hubungan antarbagian (*intern*), yaitu hubungan langsung antara bagian satu dengan yang lain dalam satu kantor.

2) Hubungan lokal (setempat), yaitu hubungan yang dilakukan komunikator dengan komunikan dalam satu lingkup daerah tertentu, dalam satu kota. Pada hubungan ini tidak perlu menggunakan atau memutar kode area tempat yang dituju.

3) Hubungan interlokal, yaitu hubungan telepon antara dua orang secara langsung dengan jarak jauh, antarkota atau antar propinsi, namun tetap dalam satu negara. Untuk melakukan hubungan ini terlebih dulu penelpon harus memutar nomor kode wilayah tempat yang dituju.

Misalnya, jika dari Pontianak ingin mengadakan telepon ke Surabaya, maka

harus menekan atau memutar lebih dulu nomor 031, yaitu kode wilayah Surabaya. Setelah itu, baru diikuti nomor telepon yang dituju.

4) Hubungan internasional (*overseas call*), yaitu hubungan telepon langsung berjarak jauh dari seseorang atau organisasi di suatu negara dengan orang lain atau organisasi negara yang lain. Permintaan hubungan telepon internasional dapat dilakukan dengan menekan atau memutar terlebih dahulu nomor 001 atau 008. Setelah itu, menekan atau memutar kode negara, kode wilayah, baru kemudian nomor telepon yang dituju. Dalam melakukan hubungan internasional, sekretaris

harus memperhatikan perbedaan waktu antarnegara, agar tidak menyalahi etiket bertelepon. Untuk melakukan hubungan di atas, penelepon bergantung pada jenis pesawat telepon. Sekarang di Indonesia telah menerapkan system SLJJ (sambungan langsung jarak jauh) untuk hubungan interlokal dan sistem SLI (sambungan langsung internasional) untuk hubungan internasional.

c. Peletakan Pesawat Telepon

Ditinjau dari peletakannya, ada empat macam telepon yang biasa digunakan pada suatu organisasi

1) Telepon meja (*tablephone*), yaitu telepon yang diletakkan dan ditempatkan di atas meja;

- 2) Telepon dinding (*wallphone*), yaitu telepon yang diletakkan dan ditempatkan pada dinding;
- 3) Telepon mobil, kapal, atau pesawat, yakni telepon yang diletakkan pada mobil, kapal atau pesawat ;
- 4) Telepon mobil atau telepon genggam (*handphone*), yakni telepon yang bisa dibawa kemana-mana oleh pemiliknya

d. Cara Kerja Telepon

Ditinjau dari cara kerjanya, telepon dapat dikelompokkan dalam dua jenis seperti berikut.

1) Hubungan Melalui Operator

Bila melalui operator, penelepon memutar/menekan nomor operator sentral untuk minta hubungan perorangan. Berikan nama

dan nomor telepon orang yang ingin dihubungi dan sebutkan juga nomor telepon pesawat sendiri. Kalau sudah berhasil menghubungi nomor yang diinginkan, operator sentral akan meminta hubungan dengan orang yang dikehendaki dan menunggu sampai orang yang dituju siap untuk bicara.

2) Hubungan Langsung

Yang dimaksud hubungan langsung jarak jauh adalah penelepon/menelpon sendiri tanpa operator. Dengan memutar kode atau nomor sambungan langsung jarak jauh, penelpon langsung bicara.

3) Hubungan Langsung dengan SMS

Hubungan langsung jarak jauh ini dapat dilakukan sampai melintasi batas negara hanya dengan menggunakan layanan pesan pendek (SMS), komunikasi melalui sms ini bisa dilakukan secara tertulis atau melalui suara (*voice*)

1. Melalui pesawat telepon orang dapat saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah, meskipun mereka berada di tempat yang berlainan dan berjauhan.

2. Hubungan telepon adalah cara mengadakan hubungan langsung jarak jauh melalui alat elektronik dari satu pihak kepada pihak lain. Ada empat macam hubungan telepon, yaitu (1) hubungan intern, (2) hubungan lokal, (3)

hubungan interlokal, dan (4) hubungan internasional.

3. Ada beberapa jenis pesawat telepon, yaitu interkom, pesawat telepon, PMBX (*Private Manual Branch Exchange*), PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), *switchboard* (papan sambungan), *loudspeaking telephone* (pelantang suara telepon), *telephone answering machine* (mesin penjawab telepon)

4. Ditinjau dari peletakannya, terdapat empat jenis telepon , yakni (1) telepon meja, (2) telepon dinding, (3) telepon mobil-pesawat-kapal, dan (4) telepon genggam (*handphone* atau *mobile phone*).

5. Ada tiga macam cara kerja melakukan telepon, yaitu (1) hubungan melalui operator, (2) hubungan langsung, serta (3) hubungan dengan menggunakan SMS (Sistem Makluman Singkat).

ETIKA BERTELEPON

Banyak orang menyamakan begitu saja kata *etika* dan *etiket* padahal keduanya memiliki pengertian berbeda. *Etika* adalah cabang filsafat yang membahas tingkah laku manusia berdasarkan kaidah baik-buruk, benar-salah, tepat-tidak. Sedangkan *etiket* (bahasa Perancis *Etiquette*) adalah tata krama, sopan santun, atau tata pergaulan. Kalau etika

membahas apa yang benar, salah,jujur, adil dan lain-lain; sementara itu *etiket* membahas apa yang sopan dan pantas.” Etiket diterapkan, dalam percakapan, bertamu, berkunjung, makan minum,melayani atau menerima tamu, bertelepon, dan seterusnya.

Bagaimana etiket bertelepon? Ketika kita menggunakan pesawat telepon,kita memang tidak berhadapan dengan orang yang kita ajak berkomunikasi.

Dengan demikian, kita tidak perlu tampil dengan cantik dan menarik, memakai busana yang *up to date*, juga tidak perlu menampakkan wajah yang ramah dan penuh senyum seperti layaknya menerima tamu. Hal

terpenting adalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat, dan bersahabat. Dengan suara yang merdu didengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunikasi dengan kita. Walaupun begitu, penampilan tetap tidak boleh diabaikan, karena tugas sekretaris bukan hanya menerima atau menelepon. Tidak salah, jika ada kesan pertama orang luar terhadap perusahaan atau kantor dapat timbul dari cara pembicaraan di telepon. Dengan hanya mendengar suara, apa yang dikatakan, dan bagaimana cara menyatakannya di telepon, orang luar sering menyimpulkan pribadi penerima telepon dan citra perusahaan.

Penampilan yang menarik tidak akan tampak dalam hubungan bertelepon. Akan tetapi, kepribadian seseorang jelas tercermin melalui bagaimana mereka menyampaikan sesuatu yang harus dikatakan. Walaupun orang tidak bisa melihat perilaku penerima telepon, tetapi jalan pikiran penerima telepon dapat dirasakan melalui pembicaraan yang dilakukannya ketika dia menjawab telepon. Untuk itu, penerima telepon harus selalu bersikap ramah dan memberikan kesan bahwa ia benar-benar ingin membantu. Jangan sekali-kali beranggapan bahwa orang yang menelepon ini tidak melihat siapa yang menerima telepon, lalu penerima telepon dapat semaunya dan berbicara kurang

sopan. Layanilah orang yang bertelepon dengan senang hati dan santun. Suara penerima telepon (sekretaris atau resepsionis) mencerminkan citra organisasi/perusahaan. Sering kali orang yang menelepon menarik kesimpulan tentang citra pimpinan dan perusahaan berdasarkan reaksi yang mereka peroleh pada waktu menelepon. Satu kali saja pelayanan telepon tidak memuaskan, maka dapat menghancurkan citra perusahaan sebelumnya. Sebaliknya, jika sikap baik dalam melakukan pelayanan telepon dapat Anda berikan maka gambaran yang baik terhadap perusahaan akan terbentuk pula. Bagi penerima telepon sendiri, hubungan baik yang

dibina dengan orang yang belum pernah ditemui akan sangat besar manfaatnya.

Sikap wajar dan ramah dalam menelepon mungkin lebih penting daripada sikap dalam kontak langsung (bertemu muka). Bersikaplah wajar dan ramah dalam pembicaraan telepon. Tunjukkanlah ketulusan dan kemauan untuk mendengarkan apa yang dikatakan oleh orang yang berbicara di telepon, tanpa harus memotongnya pembicaraan penelepon sebelum nada sela yang memberikan kesempatan kita untuk menjawabnya. Memang kita tidak berhadapan langsung dengan orang yang kita ajak bicara, akan tetapi etiket dalam bertelepon tidak boleh diabaikan. Adapun hal–

hal yang penting dan harus kita perhatikan dan kita laksanakan sehubungan dengan etiket bertelepon adalah sebagai berikut.

1. **Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama**, maksimal tiga kali berdering, segeralah angkat dan jawab dengan sopan;
2. **Bersikaplah bijaksana** dalam menanggapi penelepon. Siapa pun yang menelepon adalah penting dan patut dilayani dengan sebaik-baiknya;
3. **Jangan memulai pembicaraan hanya dengan ucapan kata halo**, tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja.

4. **Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi** atau terlalu lama berbicara dengan si penelpon.
5. **Berusahalah mendengarkan mitra bicara kita.** Jangan melamun atau ersikap tidak tertuju pada pembicaraan sehingga kadang-kadang kita meminta penelepon untuk mengulangi pembicaraan dengan ungkapan, “apa, bisa diulang?” Sungguh hal yang tidak sopan bila kita mengungkapkan hal demikian. Oleh karena itu, konsentrasikan pikiran kita pada percakapan tersebut.
6. **Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan.**

Sebaliknya, bicaralah dengan sikap yang menyenangkan. Mungkin kita mendapat perlakuan yang kurang enak dari percakapan melalui telepon, tetapi sebaiknya kita dapat menahan diri untuk tidak mengucapkan kata-kata kasar, bahkan sampai menyinggung perasaan penelpon.

7. Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya.

8. Berbicaralah dengan tempo yang tepat, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat

9. **Sebut nama dan jabatan** orang yang akan dituju

10. Ada baiknya kita tanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara.

11. Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan terhadap pekerja. **Bicaralah seperlunya** sesuai dengan maksud pembicaraan dan jangan bicara di telepon sambil makan atau berdecak.

12. **Catat hal-hal penting** yang akan disampaikan.

13. **Bersegeralah minta maaf jika membuat kesalahan-kesalahan** pada waktu bertelepon.

14. **Akhiri pembicaraan dengan tepat.**
Jangan lupa mengucapkan *terima kasih* (*thank*

you) dan *kembali* (*you are welcome*), serta mengucapkan salam *Selamat pagi* atau *Selamat siang* ketika mengakiri pembicaraan.

15. Letakkan gagang telepon dengan perlahan.

Hal-hal yang harus dihindari dalam berkomunikasi melalui telepon

1. Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab/asing
2. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon
3. Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen
4. Berbicara terlalu banyak basa-basi

5. Berbicara dengan nada kasar atau membentak
6. Berbicara dengan nada memerintah
7. Penelpon dibiarkan menunggu terlalu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi musik yang diperdengarkan
8. Panggilan telepon disambungkan ke alamat yang salah berkali-kali
9. Nada dan intonasi yang terkesan malas atau tak ramah.

Note :

1. Etiket bertelepon adalah tata krama, sopan santun, tata pergaulan dalam bertelepon (menerima-melakukan kontak telepon).

2. Etiket bertelepon yang baik adalah berbicara dengan jelas, tegas, terkesan ramah, hangat, dan bersahabat.

3. Hal-hal penting etiket bertelepon adalah sebagai berikut

- Jangan biarkan telepon berdering 2-3 kali, segera lah angkat.

- Ketika bertelepon di kantor, jangan membuka pembicaraan menerima telepon dengan sebutan *hallo*, tetapi sebutkan nama dan perusahaan Anda.

- Jangan gunakan telepon untuk hal-hal di luar urusan kantor, kecuali hanya sesekali dan seperlunya.

- Dengarkan mitra bicara dan berkonsentrasi dengan pihak penelepon (tidak melamun).
- Berkatalah dengan sopan dan hangat, hindari kata-kata yang bisa menyinggung perasaan penelepon.
- Berikan respon secara cepat dan lugas.
- Berbicara seperlunya, dengan volume suara cukup jelas, tegas dan lancar, serta hangat dan bersahabat.
- Siapkan perlengkapan seperlunya ketika akan melepon, seperti nomor telepon yang dituju, nama dan jabatan yang dituju, buku catatan dan pensil, serta pokok pembicaraan.

□ Tanyakan apakah penerima telepon punya waktu untuk berbicara.

□ Jangan telepon sambil makan, dan sejenisnya.

□ Catat pesan, minta nomor telepon, minta maaf jika ada kesalahan, dan akhiri pembicaraan dengan ucapan *terima kasih*, serta letakkan telepon secara perlahan.

Dengan tetap berpegang pada etiket dalam hubungan telepon, kini akan diuraikan prinsip-prinsip etiket yang harus dilakukan seorang sekretaris yang akan bertelepon. Langkah-langkah dalam berhubungan telepon dapat dibagi menjadi dua, yakni (1) langkah-langkah

dalam menerima telepon dan (2) langkah-langkah dalam menelpon.

1. Langkah-langkah dan Teknik Menerima Telepon

a. Teknik Mengangkat Telepon

- Setiap kali telepon berdering, harus segera diangkat, jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari tiga kali, sebab akan mengganggu suasana kerja. Karena letak ruang sekretaris berdekatan dengan ruang pimpinan, dering telepon yang terus-menerus pasti akan mengganggu konsentrasi pimpinan.
- Saat menerima telepon, angkat gagang telepon dengan tangan kiri, sementara itu tangan kanan siap dengan alat tulis.

b. Menyiapkan Buku Catatan

Siapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting. Sekretaris harus dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan menggunakan kedua tangannya, tangan kiri memegang gagang telepon, tangan kanan mencatat pesan yang disampaikan.

c. Memberi Salam Kepada Penelepon

Berilah salam sesuai dengan waktu kepada penelepon. Kemudian, sebutkan identitas perusahaan tempat kita bekerja (nama kantor atau nomor telepon dan nama penerima telepon). Bila penelepon lebih dulu mengucapkan salam dan kemudian menyebutkan identitas dirinya, kita tidak cukup

menyapanya dengan bapak, ibu, atau saudara, tetapi tambahkan identitas diri penelepon, misalnya Bapak Djoko. Jika penelepon tidak menunjukkan identitas dirinya, kita dapat mengajukan dengan pertanyaan, misalnya *“Maaf dapatkah saya mengetahui dengan siapa saya berbicara?”*; atau *“Maaf,” bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu/Saudara?”*; Tetapi jangan sampai kita bertanya seperti anak kecil, misalnya, *“Ini siapa sih.”* Walaupun percakapan dilakukan melalui telepon, tutur kata harus diperhatikan agar tidak menyinggung perasaan penelpon.

d. Membuka Pembicaraan

Jika penelpon ingin berbicara dengan pimpinan dan pimpinan kita ada di tempat kerja, katakan kepadanya untuk menunggu sebentar karena kita harus menstransfer hubungan tersebut ke telepon pimpinan. Jika ternyata pimpinan sedang tidak mau diganggu, dengan bijaksana kita dapat mengatakan bahwa pimpinan sedang tidak berada di tempat kerja atau dengan alasan yang lain. Hal ini biasanya terpaksa dilakukan apabila pimpinan sedang mengadakan rapat. Kita dapat segera menginformasikan keberadaan pimpinan, misalnya dengan mengatakan, “Maaf, Bapak pimpinan sedang mengadakan rapat, apakah Bapak/Ibu ingin meninggalkan

pesan yang dapat saya sampaikan kepada beliau?”

Hindari pembicaraan hanya dengan sapaan kata *halo* saja. Sebutkan nama Anda/jabatan Anda/nama perusahaan. Contoh:

□ “*Selamat pagi, PT ENGGANG WISATA, di sini,*”

□ “*Selamat siang, di sini PT ENGGANG WISATA,*”

□ “*Selamat sore, PT ENGGANG WISATA, dengan Muji di sini*”

Jika penelepon tidak menyebutkan identitasnya, penerima telepon dapat bertanya:

□ *“Bolehkah saya mengetahui siapa yang sedang bicara?”*

□ *“Bolehkah saya mengetahui dengan siapa saya bicara?”*

Hindari pertanyaan seperti berikut.

“Siapa ini?”, atau “siapa sih ini?” atau “Anda siapa?” atau “Siapa yang bicara?”

e. Hubungkan Segera Penelepon dengan Nama/Nomor yang Dikehendaki

Yakinkan siapa orang yang akan dihubungi/dicari karena penelepon akan sangat kecewa bila yang dihubungi tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Sebagai contoh:

Yang ingin dihubungi Hanif, bukan Luthfi.

Yang ingin dihubungi Budi, bukan Madi.

Sebaiknya penerima telepon mempunyai urutan alfabet untuk memudahkan dalam mengeja nama maupun kata-kata yang kurang jelas.

f. Menciptakan Kesan yang Baik

1. Jika penelepon ingin berbicara langsung dengan atasan perusahaan, jawablah dengan lembut atau sopan.

- *“Dapatkah Bapak/Ibu menunggu sebentar?”*
- *“Ya, Pak/Bu, apakah dapat menunggu?”*

Hindari ucapan:

- *“Tunggu yah”* atau
- *“Bentar yah.”*

2. Apabila penelepon bersedia menunggu sebelum disambungkan kepada yang dituju, ucapan: *“Terima kasih atas kesabaran menunggu Bapak/Ibu. Sekarang Bapak/Ibu dapat berbicara dengan Bapak/Ibu”*

3. Jika orang yang dicari atau diajak bicara oleh si penelepon sedang keluar, penerima telepon harus:

a) Memberikan keterangan kepada penelepon tentang ketidakhadiran orang yang dicari secara singkat, tetapi tetap sopan, hati-hati, dan menyenangkan.

Contoh ucapan yang baik:

– *“Bapak/Ibu sedang keluar, dapatkah saya membantu Anda?”*

– “Bapak/Ibu sedang keluar, dapatkah Anda menelepon kembali?”

– “Bapak/Ibu sedang keluar, apakah Anda akan meninggalkan pesan?”

b) Berusaha untuk mendapatkan keterangan selengkapnya tentang identitas penelepon.

4. Kadang-kadang penerima telepon harus menjawab telepon dengan kondisi atau keadaan yang bukan sebenarnya tentang kegiatan dan keadaan pimpinan. Hal ini karena kondisi mengharuskan. Oleh karena itu, penerima telepon harus dapat menjawab dengan bijaksana.

5. Ketika penelepon berbicara, penerima telepon harus mendengarkan

baik-baik dan jangan mengganggu pimpinan.
Di sela-sela pembicaraan, penerima telepon sebaiknya memberikan respon dengan kata-kata:

- “Ya”
- “Tentu”
- “Ya, saya tahu”
- “Benar”, dan sebagainya

6. Jika penelepon salah sambung, penerima telepon berbicara: “*Maaf Anda telah salah sambung, di sini 7431265*” (identitas penerima telepon).

g. Mencatat Pesan

Apabila telepon tidak dapat disambungkan kepada yang dituju, penerima telepon harus

1. mencatat segala sesuatu yang diperlukan;
2. memberikan keterangan yang jelas dan lengkap;
3. menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya, hal ini penting bila penerima telepon atau pimpinan ingin menelepon kembali;
4. menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut;
5. sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima; Untuk itu, penerima telepon harus selalu menyiapkan formulir atau lembar pesan (*block note*) dan alat tulis di sekitar tempat telepon.

h. Salam Penutup

Jika telah menyelesaikan pembicaraan dengan penelepon, penerima telepon sebaiknya mengucapkan “*Selamat pagi*” atau “*siang*” atau “*sore*” dan jangan meletakkan gagang telepon mendahului penelepon, tunggu sampai gagang telepon diletakkan atau telepon ditutup selama dua atau tiga detik oleh penelepon.

1. Cara menerima telepon menimbulkan kesan atau penilaian penelepon terhadap sikap dan kepribadian penerima telepon dan pimpinan serta perusahaan tempat penelpon bekerja.
 2. Menerima telepon harus dilakukan dengan senang hati, tanpa harus merasa terganggu.
- Hal ini tampak dari cara orang berbicara, nada

berbicara dan intonasi berbicara, serta pilihan kata ketika seseorang merespon pembicaraan orang lain.

3. Catatlah berita telepon atau pesan yang dikirim melalui telepon dengan jelas. Catat pula nama penelpon, asal dan jam telepon, serta nama penerima telepon. Jangan menyampaikan pesan secara lisan.

1. Langkah dan Teknik Menelepon

a. Sebelum Menelepon

1) Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi

Jangan mengangkat gagang telepon sebelum

Anda benar-benar

yakin nomor telepon yang dituju

2) Sediakan buku catatan untuk mencatat hasil percakapan atau menulis pokok-pokok pembicaraan.

b. Saat Menelepon

1) Angkat gagang telepon, dengar nada pilih

2) Tekan nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju

3) Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal/interlokal/internasional. Untuk

lokal langsung, nomor yang dituju, contoh:

(a) telepon Interlokal putar/tekan kode wilayah,

lalu nomor

telepon yang dituju.

Misalnya : (031) 3717684

Kode wilayah Bandung: 031

Nomor yang dituju : 3717684

(b) telepon internasional putar/tekan kode awal internasional,
kode negara, kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya : (001) (61) 2 8180765

Kode internasional : 001 atau 008

Kode negara (misalnya Australia): 61

Kode wilayah (misalnya kode kota Sydney): 2

Nomor telepon yang dituju: 8180765

4) Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sibuk, tutup telepon beberapa saat. Kemudian, mengulangi kembali dengan

menekan nomor yang dituju atau tekan tombol ***redial***.

5) Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar.

6) Apabila sudah benar, sebutkan identitas Anda sebagai penelpon atau kantor penelepon, misalnya *“Selamat pagi, kami dari PT Cipta Karya, dapatkah bicara dengan Bapak Joko?”*

7) Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan

penelepon.

8) Catat semua jawaban yang diterima.

9) Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup.

Jika Anda menelepon ke suatu instansi yang di dalamnya menggunakan jasa operator atau sistem PMBX atau PABX, lakukanlah prosedur sebagai berikut.

1) Angkat gagang telepon, dengar nada pilih.

2) Putarlah atau nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju.

3) Sesuaikan nomor kode wilayah, apakah lokal / interlokal / internasional.

Misalnya untuk lokal langsung

memutar/menekan nomor yang dituju,

contoh:

Telepon Interlokal putar/tekan kode wilayah,

lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya : (022) 5245532

Kode wilayah Bandung : 022

Nomor yang dituju : 5245532

Telepon internasional putar/tekan kode awal

internasional, kode

negara, kode wilayah, lalu nomor telepon yang

dituju.

Misalnya : (001) (61) 2 8180744

Kode internasional : 001 atau 008

Kode negara (misalnya Australia): 61

Kode wilayah (misalnya kode kota Sydney): 2

Nomor telepon yang dituju: 8180744

4) Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sedang sibuk, tutuplah telepon beberapa saat . Kemudian, ulangi kembali, lalu tekan nomor yang dituju atau tekan tombol ***redial***.

5) Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar.

6) Apabila sudah benar, sebutkan identitas Anda sebagai penelepon atau kantor Anda, misalnya “Selamat pagi, kami dari PT Cipta Karya, dapatkan

bicara dengan Bapak Joko di bagian ... ?” atau mintalah kepada operator untuk menyambungkan Anda ke pesawat tertentu, “Minta tolong disambungkan ke pesawat 403” atau “Bisa disambungkan ke pesawat 403?” Atau jika di instansi Anda menelpon terdapat jasa PABX, Anda bisa langsung menekan pesawat yang Anda inginkan begitu Anda telah tersambung dengan nomor yang Anda tuju.

7) Jika sudah tersambung dengan pesawat yang dimaksud, ulangi untuk menegaskan identitas Anda sebagai penelpon dan kantor Anda.

8) Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon.

9) Catat semua jawaban yang diterima.

10) Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup.

Bagaimana cara Anda dalam menelepon jika di dalam instansi tempat Anda bekerja menggunakan jasa operator? Sebelum telepon tersambung ke nomor yang Anda tuju, mintalah operator untuk menyambungkannya. Jadi, setelah Anda mendengar nada pilih, tekanlah nomor yang diprogram untuk operator, mintalah untuk disambungkan ke nomor tertentu. Selanjutnya lakukan prosedur yang sama sebagaimana tertulis di atas.

c. Mengakhiri Pembicaraan

Apabila Anda sudah yakin bahwa semua data telah diperoleh, berilah salam penutup dan ucapkan terima kasih, misalnya, *“Terima kasih Ibu Fina, selamat pagi”* atau *“Terima kasih atas segala informasi Ibu Fina, selamat pagi.”*

d. Meletakkan Gagang Telepon

Apabila pembicaraan selesai, letakkanlah gagang telepon dengan baik dan perlahan, agar tidak mempunyai kesan marah.

Jangan Katakan Katakan

Halo! ▪ Selamat pagi

- Selamat siang
- Selamat sore, atau
- Selamat malam

Apa ▪ Maaf, mohon diulangi?

Ini siapa? ▪ Bolehkah saya tahu nama Bapak/Ibu?

Siapa Bapak? Ibu siapa? ▪ Maaf Pak/Bu saya tadi kurang jelas, nama Bapak/Ibu siapa?

Tunggu ▪ Mohon ditunggu

Bapak keluar/Bapak tidak ada ▪ Maaf ya, Pak Dali sedang tidak ada tempat, bisa saya bantu?

- Apakah bapak ingin berbicara dengan yang lain?

- Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?

- Bagaimana kalau nanti kami Telepon Bapak kembali?

Bapak keluar/Bapak tidak ada ▪ Maaf ya, Pak Imam sedang tidak ada di tempat, bisa saya bantu?

- Apakah Bapak ingin berbicara dengan yang lain?

- Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?

- Bagaimana kalau nanti kami telepon jika Bapak kembali?

Sedang berbicara di telepon ▪ Maaf Pak ... sedang berbicara di telepon lain, mohon ditunggu sebentar. Sedang sibuk ▪ Maaf. Bapak ... tidak dapat diganggu (sedang ada tamu). Apakah kami dapat menelepon kembali? atau

- Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?

Nanti saya sampaikan ▪ Nanti saya beritahu Bapak ... bahwa Bapak menelepon dan pesan Bapak akan saya sampaikan.

Benar? Begitu? ▪ Apakah cukup demikian, Pak?

2. Hambatan-Hambatan dalam Menangani Telepon

Hambatan terbagi dalam dua hal, yaitu :

1. Faktor Alat

Hambatan dari faktor peralatan/alat, yaitu

- suara berisik
- suara timbul tenggelam
- surat mengecil
- saat memutar/menekan tombol telepon, tidak terdengar nada kontak

- nada sambung tidak terdengar
- di tengah-tengah pembicaraan sambungan terputus.

2. Faktor Pemakai (Komunikan dan Komunikator)

Hambatan dari faktor pemakaian, yaitu

- berbicara monoton dan tidak jelas pengucapannya
- berdecak atau berbicara di telepon sambil makan
- meninggalkan telepon sambil bicara kepada orang lain
- berbicara terlalu cepat
- desah napas terdengar
- berbicara sambil bersenda gurau.

□ berbicara sambil kepala bergerak ke kiri dan ke kanan

□ letak gagang telepon terlalu ke atas/ke bawah.

Note :

1. Pastikan nomor telepon yang Anda tuju dan persiapkan catatan sebelum Anda menelepon.

2. Perhatikan etika menelepon ketika Anda bertelepon.

3. Perhatikan sistem sambungan telepon yang digunakan di instansi dari nomor telepon yang Anda tuju. Hal ini mempengaruhi prosedur yang harus Anda lalui ketika menelepon.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendarto, Hertiti, M.G. dan F.X.
Tulusharyono. 2002. *Menjadi
Sekretaris Profesional* . Jakarta: Penerbit
PPM.
- Poerwadarminto, W.J.S. 1983. *Kamus Umum
Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai
Pustaka.
- Sumarta, Rumsari Hadi dan Lukas
Dwiantara. 2000. *Sekretaris Profesional*
Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Saiman. 2002. *Manajemen Sekretaris*.
Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

SINOPSIS

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang berupa berita, ide, pesan, gagasan, kesan, atau maksud yang lain dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Pengirim dan penerima pesan dalam hal ini dapat bertindak selaku pribadi/perorangan, dapat pula mewakili lembaga. Berkat kemajuan teknologi, komunikasi ini dipermudah dan diperlancar melalui pesawat telepon.

Komunikasi dalam suatu organisasi, baik yang bersifat intern maupun ekstern dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah

satu cara berkomunikasi adalah dengan menggunakan telepon. Dengan telepon, informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat, sehingga organisasi atau perusahaan dengan cepat menindaklanjuti atau melakukan tindakan antisipatif.

Hampir semua kegiatan bisnis pada masa kini memerlukan komunikasi melalui media telepon, seperti memperkenalkan perusahaan, memperkenalkan produk, memperkenalkan diri, memasarkan produk, meningkatkan relasi dengan pelanggan, mencari informasi, dan sebagainya. Pemakaian telepon yang efektif akan membantu keberhasilan dalam menjalin relasi bisnis.

