

**Kode Modul: BM.20.C.2**

# **BERKOMUNIKASI DENGAN PESAWAT TELEPON**

**Penyusun**

Drs. Teguh Budi Karyanto , M.M.

**Editor**

Kristansi P.W.  
Eddy Roesdiono  
Soeryanto

**Penyunting Bahasa**

Mayang Sari

**DIREKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN**  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

2004

Kode Modul: BM.20.C.2

# BERKOMUNIKASI DENGAN PESAWAT TELEPON



**DIREKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN  
MENENGAH DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**

**2004**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun bahan ajar modul manual Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, Program Keahlian Sekretaris/Administrasi Bisnis. Modul yang disusun ini menggunakan pendekatan pembelajaran berdasarkan kompetensi, sebagai konsekuensi logis Kurikulum SMK Edisi 2004 yang menggunakan pendekatan kompetensi (*CBT: competency based training*).

Sumber dan bahan ajar pokok Kurikulum SMK Edisi 2004 adalah modul, baik modul manual, maupun modul interaktif dengan mengacu pada standar kompetensi nasional (SKN) atau standardisasi pada dunia kerja dan industri. Modul ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber belajar pokok oleh peserta diklat untuk mencapai kompetensi kerja standar yang diharapkan dunia kerja dan industri.

Modul ini disusun dalam beberapa tahapan, yakni tahap penyiapan materi modul, penyusunan naskah, diseting dengan bantuan komputer, serta divalidasi dan diujicobakan empirik secara terbatas. Validasi dilakukan dengan teknik telaah ahli (*expert-judgment*). Sementara uji coba empirik dilakukan pada beberapa peserta diklat SMK. Kami berharap, modul ini dapat menjadi bahan dan sumber belajar yang berbobot untuk membekali peserta diklat sesuai dengan kompetensi kerja yang diharapkan. Namun, karena kemajuan perubahan di dunia industri begitu cepat terjadi, modul ini menerima masukan untuk bahan perbaikan agar relevan dengan kondisi lapangan.

Pekerjaan ini dapat diselesaikan, berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini patutlah bila kami sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada berbagai pihak, terutama tim penyusun modul (penulis, editor, penyunting bahasa, tenaga komputerisasi modul, tenaga ahli desain grafis) atas dedikasi, pengorbanan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk menyelesaikan penyusunan modul ini.

Kami mengharapkan saran dan kritik dari para pakar di bidang psikologi, praktisi dunia usaha dan industri, dan pakar akademik Kami harapkan agar pemakai modul ini berpegang pada asas keterlaksanaan, kesesuaian dan fleksibilitas, dengan

mengacu pada perkembangan iptek dalam dunia usaha dan industri, potensi SMK, serta dukungan dunia usaha dan industri dalam rangka membekali kompetensi yang terstandar pada peserta diklat.

Demikian, semoga modul ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya peserta diklat SMK Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, ataupun praktisi yang sedang mengembangkan bahan ajar modul SMK.

Jakarta, Maret 2004  
a.n. Direktur Jenderal  
Pendidikan Dasar dan Menengah  
Direktur Pendidikan Menengah Kejuruan,

Dr. Ir. Gatot Hari Priowirjanto  
NIP 130675814

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN FRANCIS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
PETA KEDUDUKAN MODUL .....	vi
PERISTILAHAN GLOSARIUM.....	viii

### I. PENDAHULUAN

A. Deskripsi .....	1
B. Prasyarat .....	2
C. Petunjuk Penggunaan Modul .....	3
D. Tujuan Akhir .....	5
E. Kompetensi .....	6
F. Cek Kemampuan.....	7

### II. PEMELAJARAN

<b>A. Rencana Belajar Siswa</b> .....	<b>8</b>
---------------------------------------	----------

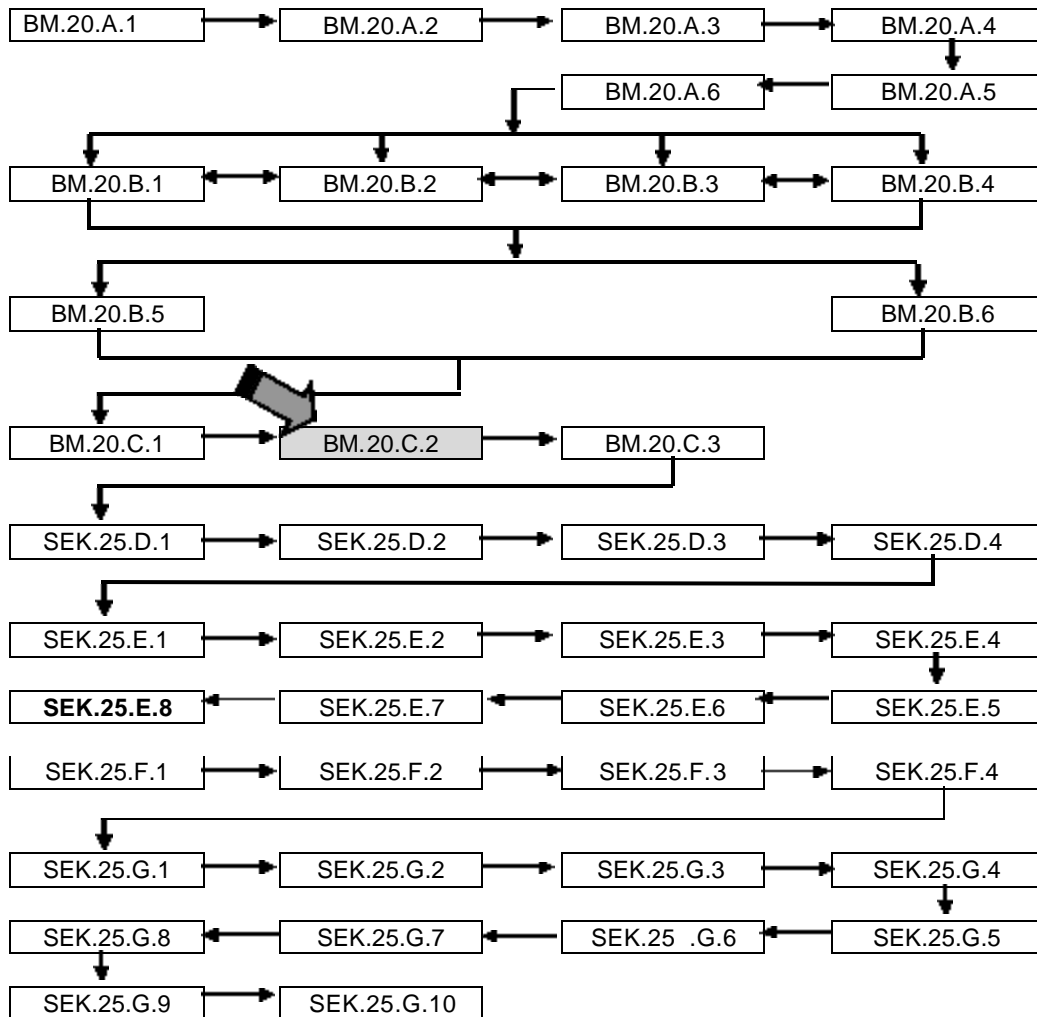
#### B. Kegiatan Belajar

1. Kegiatan Belajar 1: <b>Mengoperasikan Pesawat Telepon</b> .....	9
a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 1 .....	9
b. Uraian Materi 1 .....	9
c. Rangkuman 1 .....	17
d. Tugas 1 .....	17
e. Tes Formatif 1.....	19
f. Kunci Jawaban 1 .....	19
g. Lembar Kerja 1 .....	21
2. Kegiatan Belajar 2: <b>Etika Penanganan Telepon</b> .....	22
a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 2 .....	22
b. Uraian Materi 2 .....	22
c. Rangkuman 2 .....	27
d. Tugas 2 .....	28
e. Tes Formatif 2.....	29
f. Kunci Jawaban 2 .....	29
g. Lembar Kerja 2 .....	31
3. Kegiatan Belajar 3: <b>Menerima Telepon</b> .....	32
a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 3 .....	32

b. Uraian Materi 3 .....	32
c. Rangkuman 3 .....	42
d. Tugas 3 .....	42
e. Tes Formatif 3.....	43
f. Kunci Jawaban 3 .....	44
g. Lembar Kerja 3.....	46
4. Kegiatan Belajar 4: <b>Menelepon</b> .....	47
a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 4 .....	47
b. Uraian Materi 4 .....	47
c. Rangkuman 4 .....	53
d. Tugas 4 .....	53
e. Tes Formatif 4.....	54
f. Kunci Jawaban 4 .....	55
g. Lembar Kerja 4 .....	57
<b>III. EVALUASI</b>	
A. Tes Tertulis .....	58
B. Tes Praktik.....	61
<b>KUNCI JAWABAN</b>	
A. Tes Tertulis .....	62
B. Lembar Penilaian Tes Praktik .....	62
<b>IV. PENUTUP</b> .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64

## PETA KEDUDUKAN MODUL

### BIDANG BISNIS MANAJEMEN PROGRAM KEAHLIAN SEKRETARIS (ADMINISTRASI PERKANTORAN/BISNIS)





## DAFTAR JUDUL MODUL \*Lihat modul target pasar\*

Bidang Keahlian : BISNIS DAN MANAJEMEN

Program Keahlian: SEKRETARIS (ADMINISTRASI PERKANTORAN/BISNIS)

No	Modul		
	Kode	Nama	Durasi
		<b>MENGETIK NASKAH SECARA MANUAL, ELEKTRIK DAN ELEKTRONIK</b>	
1	BM.20.A.1	Mengenalkan jenis dan bagian mesin tik manual, elektrik dan elektronik	24
2	BM.20.A.2	Mengetik berbagai bentuk surat	48
3	BM.20.A.3	Mengetik berbagai macam surat	36
4	BM.20.A.4	Mengetik berbagai macam pekerjaan kecil dan dokumen	36
5	BM.20.A.5	Mengetik berbagai macam daftar dan tabel berkolom	48
6	BM.20.A.6	Mengetik berbagai macam naskah	48
			240
		<b>MENGOPERASIKAN KOMPUTER UNTUK MENYUSUN NASKAH, DAFTAR TABEL, PERHITUNGAN SEDERHANA, BAHAN PRESENTASI, EMAIL, CHATTING.</b>	
7	BM.20.B.1	Mengoperasikan program WS untuk menyusun naskah	96
8	BM.20.B.2	Mengoperasikan program MS-Word untuk menyusun naskah	96
9	BM.20.B.3	Mengoperasikan program Excel untuk perhitungan, daftar, kolom dan tabel	96
10	BM.20.B.4	Mengoperasikan program Power-Point untuk menyusun bahan presentasi	96
11	BM.20.B.5	Menerapkan program internet untuk e-mail	48
12	BM.20.B.6	Menerapkan program internet untuk <i>Chatting</i>	48
			480
		<b>MENGOPERASIKAN ALAT-ALAT KOMUNIKASI KANTOR</b>	
13	BM.20.C.1	Melaksanakan komunikasi, <i>leadership</i> , motivasi dan proaktif	120
14	BM.20.C.2	Mengoperasikan telepon untuk berkomunikasi	32
15	BM.20.C.3	Mengoperasikan mesin faksimile	32
			184
		<b>MENGERJAKAN SURAT MENYURAT</b>	
16	SEK.25.D.1	Pengertian surat menyurat & etika dalam bersurat	12
17	SEK.25.D.2	Mengerjakan surat pribadi	24
18	SEK.25.D.3	Mengerjakan surat niaga	120
19	SEK.25.D.4	Mengerjakan surat dinas	120
			276
		<b>MENGARSIP SURAT DAN DOKUMEN KANTOR</b>	
20	SEK.25.E.1	Pengertian pengetahuan kearsipan	12
21	SEK.25.E.2	Menerapkan teknik menyimpan dan menemukan kembali surat dan dokumen	48
22	SEK.25.E.3	Merencanakan pengarsipan surat dan dokumen kantor	48
23	SEK.25.E.4	Mengelola dokumen dengan sistem tanggal	48
24	SEK.25.E.5	Mengelola dokumen dengan sistem nomor	48
25	SEK.25.E.6	Mengelola dokumen dengan sistem abjad	48
26	SEK.25.E.7	Mengelola dokumen dengan sistem wilayah	48
27	SEK.25.E.8	Mengelola dokumen dengan sistem perihal (pokok masalah)	48

			348
		<b>MENGERJAKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN</b>	
29	SEK.25.F.1	Mengerjakan tata usaha kepegawaian	48
30	SEK.25.F.2	Mengerjakan tata usaha perlengkapan	96
31	SEK.25.F.3	Mengerjakan tata usaha keuangan	120
32	SEK.25.F.4	Mengerjakan tata ruang kantor	120
			384
		<b>MENGERJAKAN TUGAS-TUGAS SEKRETARIS</b>	
33	SEK.25.G.1	Melakukan komunikasi beretika	48
34	SEK.25.G.2	Melakukan pen ampilan diri beretika	48
35	SEK.25.G.3	Mengembangkan kepribadian diri sekretaris	120
36	SEK.25.G.4	Mengelola kas kecil	32
37	SEK.25.G.5	Mengelola administrasi kantor	48
38	SEK.25.G.6	Menangani dikte	48
39	SEK.25.G.7	Mengatur jadwal kegiatan pimpinan	48
40	SEK.25.G.8	Menyusun laporan tugas sekretaris	96
41	SEK.25.G.9	Melakukan kegiatan kehumasaan	96
42	SEK.25.G.10	Melakukan tatacara protokoler	96
			680

## PERISTILAHAN/GLOSARIUM

<i>Intercommunication</i>	Hubungan dalam organisasi
<i>PMBX</i>	<i>Private Manual Branch Exchange</i>
<i>PABX</i>	<i>Private Automatic Branch Exchange</i>
<i>Switch Board</i>	Papan sambungan
<i>Loudspeaking Telephone</i>	Pelantang suara telepon
<i>Telephone Answering Telephone</i>	Mesin penjawab telepon
Lokal	Hubungan langsung jarak jauh dalam satu kota
Interlokal	Hubungan langsung jarak jauh antarkota dalam satu wilayah negara.
Hubungan internasional ( <i>overseas call</i> )	Hubungan langsung jarak jauh antara satu negara dengan negara lain

# BAB I PENDAHULUAN

## A. DESKRIPSI

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.

Penanganan telepon merupakan salah satu kemampuan atau sub kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang sekretaris dan merupakan bagian integral dari penguasaan sub-sub kompetensi seorang sekretaris. Modul ini membahas pengoperasian pesawat telepon, etiket penanganan telepon, menerima telepon, menelepon, dan hambatan-hambatan dalam penanganan telepon. Modul ini juga dilengkapi dengan tugas berupa latihan-latihan dan evaluasi formatif untuk bahan perbaikan belajar, serta evaluasi akhir. Hasil akhir yang diharapkan dalam pembelajaran modul ini adalah Anda dapat mengoperasikan telepon dan berkomunikasi melalui telepon sesuai etiketnya.

## **B. PRASYARAT**

Modul ini merupakan lanjutan pelatihan keterampilan komunikasi dan pengoperasian alat-alat kantor. Sebelum mempelajari modul ini, Anda harus memiliki kemampuan awal atau penguasaan tentang keterampilan berkomunikasi secara umum dan telah dapat menggunakan bahasa yang komunikatif dan penggunaan ejaan yang benar. Dengan kata lain, Anda telah mempelajari modul-modul tertentu dengan tuntas seperti terlihat pada peta kedudukan modul dengan menunjukkan alat bukti yang autentik.

Modul-modul yang harus Anda kuasai dengan tuntas tersebut adalah : Modul Bahasa Indonesia, khususnya yang membahas tentang penggunaan bahasa yang komunikatif, penggunaan ejaan yang benar, akan lebih baik jika didukung penguasaan bahasa asing (bahasa Inggris, bahasa Mandarin, atau bahasa lainnya).

## C. PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Bacalah petunjuk penggunaan modul ini. Lalu, pahami isinya agar memudahkan Anda dan guru/instruktur dalam proses pembelajaran.

### **Langkah-langkah yang harus Anda (peserta diklat) tempuh**

- a) Bacalah dengan cermat rumusan tujuan akhir dari kegiatan belajar ini. Tujuan tersebut memuat kinerja yang diharapkan, kriteria keberhasilan, dan kondisi yang diberikan dalam rangka membentuk kompetensi kerja yang akan dicapai melalui modul ini.
- b) Bacalah dengan cermat dan pahami dengan baik daftar pertanyaan pada “cek kemampuan” sebagai pengukur kompetensi yang harus Anda kuasai dalam modul ini. Lakukan ini pada awal dan akhir pembelajaran untuk mengetahui penguasaan Anda terhadap kompetensi sebagai pencapaian hasil belajar Anda.
- c) Diskusikan dengan sesama peserta diklat apa yang telah Anda cermati untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang tujuan belajar dan kompetensi yang ingin dicapai. Bila masih ragu, tanyakanlah pada guru/instruktur sampai Anda paham.
- d) Bacalah dengan cermat peta kedudukan modul, prasyarat, serta pengertian dari istilah-istilah sulit dan penting dalam modul.
- e) Bacalah dengan cermat materi setiap kegiatan belajar, rencanakan kegiatan belajar, kerjakan tugasnya, lalu jawablah pertanyaan tes, kemudian cocokkan dengan kunci jawaban. Lakukan kegiatan ini sampai Anda tuntas menguasai hasil belajar yang diharapkan.
- f) Bila Anda mendapatkan kesulitan dalam proses memahami materi maka diskusikan dengan teman-teman Anda atau konsultasikan dengan guru/instruktur.
- g) Setelah Anda menuntaskan semua kegiatan belajar dalam modul ini, pelajaryliah modul selanjutnya sesuai dengan yang tertuang pada peta kedudukan modul Program Keahlian Sekretaris/Administrasi Bisnis.

- h) Anda tidak dibenarkan melanjutkan kegiatan belajar berikutnya, bila belum menguasai benar materi pada kegiatan belajar sebelumnya.
- i) Setelah semua modul untuk mencapai satu kompetensi tuntas dipelajari, ajukan uji kompetensi dan sertifikasi.

## D. TUJUAN AKHIR

Spesifikasi kinerja yang diharapkan setelah Anda menyelesaikan modul ini adalah dapat berkomunikasi melalui telepon secara benar dan santun. Kinerja tersebut mencakup:

- ❑ Memahami fungsi telepon sebagai alat komunikasi
- ❑ Menerapkan etiket bertelepon
- ❑ Menjawab telepon masuk
- ❑ Melakukan kontak telepon
- ❑ Mencatat pesan pada formulir telepon
- ❑ Membuat format pesan telepon.



## E. KOMPETENSI

**Kompetensi : Mengoperasikan Alat-alat Komunikasi Kantor**

**Sub-Kompetensi : Berkomunikasi Melalui Telepon**

**Alokasi Waktu : 32 jam**

KOMPETENSI SUB KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	LINGKUP BELAJAR	MATERI POKOK PEMBELAJARAN		
			SIKAP	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN
C.2. Penggunaan pesawat telepon untuk menunjang komunikasi bisnis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menguasai prosedur pengoperasian pesawat telepon sesuai buku manual.</li> <li>Menguasai fungsi penyetelan pesawat telepon untuk mendapatkan performansi maksimal.</li> <li>Terampil menggunakan telepon untuk berkomunikasi secara efektif sesuai dengan etika berkomunikasi secara profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosedur pengoperasian pesawat telepon sesuai buku manual.</li> <li>Pemahaman fungsi penyetelan pesawat telepon untuk mendapatkan performansi optimal.</li> <li>Terampil menggunakan telepon untuk berkomunikasi secara efektif sesuai dengan etika berkomunikasi secara profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beretiket</li> <li>Hangat</li> <li>Sopan</li> <li>Rendah hati</li> <li>Hangat</li> <li>Bersikap menyenangkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengenalan dan pemahaman jenis-jenis pesawat telepon.</li> <li>Prosedur pengoperasian pesawat telepon sesuai buku manual.</li> <li>Pemahaman fungsi tombol pada pesawat telepon untuk mendapatkan performansi optimal.</li> </ul>	Mengoperasikan pesawat telepon untuk berkomunikasi secara efektif sesuai dengan etika berkomunikasi secara profesional.

## F. CEK KEMAMPUAN

Sebelum Anda mempelajari modul ini, jawablah semua pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan tepat. Selanjutnya, pelajarilah materi-materi yang belum Anda kuasai kompetensinya.

1. Apakah fungsi pesawat telepon bagi seorang sekretaris?
2. Misalnya, Anda akan menelpon ke luar. apa yang Anda lakukan jika menggunakan telepon cara PABX dan PMBX?
3. Apa yang dimaksudkan dengan papan sambungan (*switchboard*) dan apa fungsinya? serta apa pula yang dimaksudkan dengan pelantang suara telepon (*loudspeaking telephone*) dan apa fungsinya?
4. Ada berapa macam telepon, jika diklasifikasi berdasarkan (a) penempatannya, (b) cara kerjanya, (c) cara sambungannya. Uraikan secara singkat jawaban Anda?
5. Menurut Anda bagaimana etiket bertelepon dengan benar dan santun, agar si penelpon merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik?
6. Hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan dalam melakukan komunikasi melalui pesawat telepon?
7. Apa yang harus Anda lakukan, jika mendapatkan telepon dari rekanan yang ingin berbicara dengan pimpinan, sementara pimpinan mengatakan tidak mau diganggu?
8. Bagaimana membuat format berita telepon yang efektif? Tuliskan pula contoh salam pembuka ketika Anda menerima telepon dan tuliskan kalimat yang bijaksana apabila orang yang ditelepon tidak di tempat!
9. Susunlah langkah-langkah menelpon dengan benar!
10. Bagaimana jawaban Anda selaku sekretaris jika ada telepon yang menanyakan keterlambatan barang berupa 20 unit komputer merek Toshiba dan 10 unit printer merek Epson Stylus 2100 yang telah dipesan satu bulan yang lalu dan penelpon minta agar pesanan tersebut dikirim paling lambat dua hari dari hari ini, apabila terjadi keterlambatan lagi, pesanan akan dibatalkan?



## **B. KEGIATAN BELAJAR**

### **1. Kegiatan Pembelajaran: Mengoperasikan Pesawat Telepon**

#### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah menyelesaikan kegiatan belajar ini, Anda diharapkan:

- (1) dapat mengetahui arti hubungan telepon;
- (2) dapat mengetahui macam-macam telepon dan hubungan telepon;
- (3) dapat mengoperasikan pesawat telepon dengan cara yang benar dan santun, baik menerima telepon maupun melakukan kontak telepon;
- (4) dapat mencatat pesan melalui formulir telepon.

#### **B. Uraian Materi**

Komunikasi dalam suatu organisasi, baik yang bersifat intern maupun ekstern dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu cara berkomunikasi adalah dengan menggunakan telepon. Bagi seorang sekretaris, telepon merupakan piranti pokok guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerjanya. 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.



**Kringgg..!!**  
**Kringggg..!!**  
**Kriinnngg...!!!**

Gambar 1 Dering Telepon 2-3 Kali, Angkatlah Segera

Perhatikan Gambar 1. 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.

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 *intercomunication* 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.



Gambar 2. Pesawat Telepon Tunggal

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, penelpon baru dapat berhubungan langsung dengan nomor telepon luar yang dikehendaki, umumnya menggunakan ekstensi (lihat contoh penggunaan ekstensi pada butir 2 di atas).



Gambar 3 Contoh Telepon Melalui Operator

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, penelpon baru memutar nomor telepon yang dikehendaki. Operator dapat pula dihubungi bila diperlukan dengan cara memutar nomor (kode) yang telah ditentukan.



Gambar 4 Contoh Telepon Tanpa Melalui Operator

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 ke tempat lain. Saat ini *Switchoard* 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 antarpropinsi, 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 antar negara, agar tidak menyalahi etiket bertelepon.

Untuk melakukan hubungan di atas, penelepon bergantung pada jenis pesawat telepon. Sekarang di Indonesia telah menerapkan sistem 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. Akhir-akhir ini telepon genggam mengalami kemajuan yang pesat. Hampir-hampir tidak ada orang yang tidak memiliki dan tidak menggunakan hp-ini. Selain dapat digunakan seperti hubungan telepon yang lazim (lokal, interlokal, dan internasional), HP ini memiliki fasilitas dapat digunakan SMS (*sort message services*).

#### **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*). Layanan telepon jenis SMS ini banyak digemari karena biayanya yang murah dan cepat. Di samping itu pesan tertulis tersebut bisa langsung mengingatkan pesan tanpa harus dituliskan lagi pada buku catatan sekretaris.

#### **C. Rangkuman 1**

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 peletakkannya, 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).

#### D. Tugas 1

Dalam menjalankan tugas ini, Anda diminta melakukannya dengan sungguh-sungguh. Laporkan hasilnya secara tertulis kepada guru/instruktur Pembina untuk mata diklat ini.

1. Cobalah Anda datang ke toko elektronik yang menjual berbagai pesawat telepon yang terdekat di kota Anda. Tanyakan kepada penjaga toko tersebut tentang berbagai pesawat telepon, di antaranya intercom, pesawat telepon, PMBX (*Private Manual Branch Exchange*), PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), *switchboard* (papan sambungan), *loudspeaking telephone* (pelantang suara telepon), *telephone answering machine* PABX dan PMBX. Catatlah keterangan yang Anda peroleh dari mereka.
2. Pada toko yang Anda kunjungi, selain mengamati berbagai pesawat telepon, Anda bisa tanyakan pula kepada petugas toko tentang fungsi dan cara kerja masing-masing pesawat telepon tersebut. Catat semua penjelasan petugas toko bila ada yang belum Anda pahami. Tanyakanlah prosedur penggunaan pesawat telepon untuk menerima maupun mengadakan sambungan telepon.
3. Bila di sekolah Anda ada pesawat telepon yang khusus untuk praktik maka gunakanlah itu. Jika tidak ada, Anda harus mencari kantor pemerintah atau swasta, misalnya PT Telkom. Tanyakanlah kepada petugas yang

bersangkutan tentang cara penggunaan telepon dengan sistem PABX. Tanyakan apa yang harus Anda lakukan jika hendak menelpon ke luar? Bagaimana pula seandainya jika di tempat itu menggunakan sistem PMBX?

4. Bila di sekolah ada pesawat telepon untuk praktik, pinjamlah telepon di kantor sekolah Anda. Simulasikan secara berpasangan dan bergantian peran dengan teman-teman Anda.
  - a) Sampaikan informasi penting tentang penundaan rencana rapat.
  - b) Sampaikan pesan bahwa Anda telah menelepon seseorang yang kebetulan tidak ada di tempat.
5. Bila di sekolah Anda, ada guru atau teman yang memiliki HP, tanyakanlah cara menggunakan HP tersebut, baik untuk menelpon, menerima telepon, mengirim-menerima SMS, dan mengoperasikannya untuk keperluan internet (bila memungkinkan).

#### **E. Tes Formatif 1**

1. Apakah fungsi pesawat telepon?
2. Apakah yang dimaksud PABX dan PMBX? Kapan hal tersebut digunakan?
3. Apa yang dimaksudkan dengan papan sambungan (*switchboard*) dan apa fungsinya?
4. Apa yang dimaksudkan dengan pelantang suara telepon (*loudspeaking telephone*) dan apa fungsinya?
5. Misalnya, Anda sedang berada di tempat yang menggunakan telepon dengan sistem PABX, apakah yang harus Anda lakukan jika hendak menelpon ke luar? Bagaimana pula seandainya tempat itu menggunakan sistem PMBX?
6. Ditinjau dari peletakkannya, telepon diklasifikasi menjadi berapa macam atau jenis telepon, uraikan secara singkat jawaban Anda?
7. Ditinjau dari cara kerjanya, telepon dapat diklasifikasikan menjadi berapa, sebutkan dan uraikan dengan singkat cara kerjanya?

## F. Kunci Jawaban Formatif 1

1. Fungsi telepon adalah untuk berkomunikasi antara pengirim dan penerima pesan dari dalam dan luar.
2. Melalui pesawat telepon, orang dapat saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah, meskipun mereka berada di tempat yang berlainan dan berjauhan.
3. Yang dimaksud PMBX (*Private Manual Branch Exchange*) adalah suatu jenis telepon yang tidak memungkinkan kita dapat berhubungan langsung tanpa melalui operator.
4. PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) adalah suatu jenis telepon yang memiliki saluran langsung tanpa harus melewati operator.
5. Papan sambungan (*switchboard*) adalah alat komunikasi yang terdiri atas papan panel yang lebar, yang di dalamnya terdapat saklar-saklar dan instrumen yang berfungsi untuk menyampaikan informasi dari satu tempat ke tempat lainnya.
6. Pelantang suara telepon (*loudspeaking telephone*) adalah alat yang digunakan untuk memperbesar atau memperkeras volume suara telepon, yang berfungsi untuk memperbesar suara sehingga penerima telepon tidak harus meninggalkan pekerjaan yang ada.
7. Bila menggunakan telepon dengan sistem PABX, yang harus kita lakukan pertama kali saat menelepon ke luar adalah memutar/tekan nomor khusus, misalnya nomor 9 setelah terdengar nada sela, baru kita tekan tombol nomor yang akan kita tuju.
8. Ditinjau dari peletakkannya, telepon diklasifikasi menjadi tiga, yakni (a) telepon meja (*tablephone*), (b) telepon dinding (*wallphone*), (c) telepon mobil, kapal, atau pesawat.
9. Ditinjau dari cara kerjanya, telepon diklasifikasikan menjadi tiga, yakni (1) berhubungan telepon melalui operator, (2) berhubungan telepon secara langsung dengan nomor yang kita tuju, dan (3) berhubungan melalui layanan pesan singkat SMS dengan HP (telepon genggam).

## G. Lembar Kerja 1

Disediakan seperangkat alat tulis dan, pesawat telepon/pesawat komunikasi, peserta diklat dapat mengoperasikan fungsi telepon sebagai alat komunikasi dengan benar.

### Langkah Kerja

1. Menuliskan fungsi telepon sebagai alat komunikasi
2. Mengidentifikasi jenis pesawat telepon.
3. Memilih jenis hubungan telepon sesuai kebutuhan dalam berkomunikasi
4. Mengoperasikan pesawat telepon.

## 2. Kegiatan Pembelajaran 2: Etika Penanganan Telepon

### A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 2

Setelah memahami modul dua tentang etika penanganan telepon ini, Anda diharapkan dapat

- (1) memahami tata-cara bertelepon dengan menggunakan etiket yang baik dalam penggunaan telepon;
- (2) berkomunikasi dengan telepon;
- (3) menggunakan tata-cara bertelepon secara beretiket yang santun.

### B. Uraian Materi 2

#### Etiket 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.



Gambar 5. Memulai Percakapan

4. **Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi** atau terlalu lama berbicara dengan si penelpon. Sekretaris yang pada umumnya wanita, sering tergoda dengan “hobi ngerumpi.” Dalam hal ini, kita harus mampu menempatkan diri kita sebagai

petugas kantor. Hindari percakapan melalui telepon apabila tidak begitu perlu. Namun, apabila memang ada kepentingan pribadi yang begitu mendesak untuk dibicarakan, kita dapat menggunakan hubungan telepon dengan bijaksana. Artinya, bicara seperlunya tanpa mengganggu tugas kita.

5. **Berusahalah mendengarkan mitra bicara kita.** Jangan melamun atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan sehingga kadang-kadang kita meminta penelpon 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. Bagaimanapun juga, seorang sekretaris harus tetap ramah dan sopan di dalam percakapan lewat telepon.
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. Bila kita berbicara terlalu cepat, orang yang berkomunikasi dengan kita sering tidak memahami isi pembicaraan kita. Sebaliknya, bila kita berbicara terlalu lambat, orang akan cepat bosan karena harus menunggu terlalu lama untuk memahami maksud pembicaraan kita. Jangan pula berbicara dengan suara terlalu keras. Perhatikan volume suara, ucapkan dengan kata yang jelas, lancar, dan kecepatan yang normal.
9. **Sebut nama dan jabatan** orang yang akan dituju, di samping pokok pembicaraan. Jangan sampai sesudah menghubungi nomor tertentu, kemudian kita bertanya, *Saya harus berbicara dengan siapa ya?*

10. Ada baiknya kita tanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat ini orang yang kita tuju sedang sibuk, sehingga kita terpaksa mengganggu di sela-sela kesibukannya.
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.



Gambar 6 Cepat Tanggapi Jika Ada Dering Telepon

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 sekretaris 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.

### **C. Rangkuman 2**

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 penelpon (tidak melamun).
  - Berkatalah dengan sopan dan hangat, hindari kata-kata yang bisa menyinggung perasaan penelpon.
  - 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 penelpon, minta maaf jika ada kesalahan, dan akhiri pembicaraan dengan ucapan *terima kasih*, serta letakkan telepon secara perlahan.

#### **D. Tugas 2**

1. Anda secara berkelompok 3-4 orang diminta mendatangi kantor-kantor pemerintah atau swasta dengan tujuan untuk menggali informasi tentang etiket dalam bertelepon. Buatlah laporannya secara tertulis.
2. Diskusikan hasil informasi yang telah Anda peroleh dengan kelompok-kelompok lain.
3. Simpulkan etiket yang diterapkan oleh kantor-kantor swasta dan pemerintah.

#### **E. Tes Formatif 2**

1. Tuliskan etiket bertelepon yang santun, agar si penelpon merasa dihargai?
2. Simulasikanlah hal-hal yang perlu dilaksanakan pada waktu menerima telepon, misalnya cara menanggapi panggilan telepon, volume suara dalam berdialog (buat 4 kalimat dialog dengan teman terdekat Anda).
3. Tuliskan hal-hal yang tidak boleh dilakukan dalam melakukan komunikasi melalui pesawat telepon.

#### **F. Kunci Jawaban 2**

1. Etiket bertelepon yang baik adalah
  - (a) berbicara dengan jelas, tegas, terkesan ramah, hangat, dan bersahabat.
  - (b) memberi kesan yang positif pada si penerima telepon.
  - (c) jangan menunjukkan nada kesal apabila ada hal-hal yang kurang menyenangkan.
  - (d) siapkan informasi yang perlu disampaikan.

2. Hal-hal yang perlu dilaksanakan pada waktu menerima telepon adalah sebagai berikut
  - a. Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal 2-3 kali berdering.
  - b. Bersikaplah wajar dan ramah dalam bicara, seakan-akan berbicara berhadapan muka, latihlah atau biasakan diri tersenyum waktu menelepon, sehingga akan memberi kesan ramah dan ingin membantu.
  - c. Bersikaplah melayani dalam menanggapi penelpon karena siapa pun yang menelepon adalah penting bagi organisasi atau perusahaan, karena itu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Membuat contoh dialog 4 kalimat:

Penelpon	: Menekan nomor 3713328
Penerima Telepon	: Selamat pagi, PT Mekar Abadi, Septiani bicara, adakah yang dapat saya bantu.
Penelepon	: Selamat pagi ibu Septiani, ini dari PT HG PRATAMA, Bapak Rudiansyah, ingin menanyakan tentang pelaksanaan tukar guling fasum yang ada di perumahan Babatan Pilang Surabaya.
Penerima Telepon	: Oh ya, apakah Bapak belum menerima undangan dari kami yang telah dikirim minggu lalu?

3. Hal-hal yang **tidak boleh** dilakukan dalam melakukan komunikasi melalui pesawat telepon sebagai berikut
  - a. Anggapan bahwa panggilan telepon merupakan gangguan terhadap penerima.
  - b. Suara terlalu keras .
  - c. Bicara di telepon sambil makan atau berdecak.

- d. Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara di telepon.
- e. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon.
- f. Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah permen.
- g. Berbicara terlalu banyak basa-basi.
- h. Berbicara dengan nada kasar atau membentak.
- i. Berbicara dengan nada memerintah.
- j. Biarkan penelepon menunggu terlalu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi musik yang diperdengarkan.
- k. Panggilan telepon ditransfer ke alamat yang salah.
- l. Nada dan intonasi terkesan malas atau tak ramah.

### **G. Lembar Kerja 2**

1. Sediakan seperangkat alat tulis dan pesawat telepon/pesawat komunikasi. Peserta diklat diharapkan dapat menerapkan etika bertelepon dengan santun dan dengan benar dari sisi sikap, bahasa, suara, nada bicara.
2. Langkah Kerja
  - a. Menerapkan etika berkomunikasi dengan pesawat telepon.
  - b. Mengidentifikasi hal-hal yang penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan pada waktu bertelepon.
  - c. Berbicara dengan ramah, tegas, hangat, bersahabat dan wajar dalam berkomunikasi dengan telepon.
  - d. Menanggapi penelepon secara wajar dan melayani.
  - e. Mengatur volume telepon atau berbicara dengan suara yang santun.
  - f. Membatasi pembicaraan yang penting sesuai dengan pokok-pokok pembicaraan.
  - g. Menerima panggilan telepon dengan senang hati.

### **3. Kegiatan Pembelajaran 3: Menerima Telepon**

#### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 3**

Setelah mempelajari materi modul tentang menerima telepon, Anda diharapkan dapat:

- 1) memahami etiket/cara bertelepon yang santun.
- 2) bertelepon dengan cara yang benar dan santun.

#### **B. Uraian Materi 3**

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.





Gambar 7 Teknik Mengangkat Telepon yang Baik

**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 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?" Percakapan serupa dapat juga dilakukan, apabila pimpinan sedang dinas keluar. Pada saat menjawab penelepon, sekretaris tidak perlu memberikan jawaban yang mendetail, tetapi cukup menginformasikan hal-hal yang inti saja.

Sekretaris diharapkan dapat menjawab secara diplomatis setiap pembicaraan. Misalnya, jika pimpinan sedang menelpon seseorang, agar penelpon tidak terlalu lama menunggu, katakan bahwa pimpinan sedang *on line* atau sedang melakukan pembicaraan dengan telepon lain. Anda tidak perlu mengatakan pimpinan sedang bercakap-cakap dengan Bapak Soeryanto dari Unesa. Jika kebetulan pimpinan tidak berada di tempat, Anda dapat juga mengajukan pertanyaan, apakah berkenan dihubungkan dengan wakil pimpinan.

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

- "Selamat pagi, PT DANA PERTAMA, di sini,"
- "Selamat siang, di sini PT DANA PERTAMA,"
- "Selamat sore, PT DANA PERTAMA, dengan Fina di sini"

Apabila telepon itu datang dari dalam instansi sendiri, penerima telepon dapat menjawab sebagai berikut.

- *“Selamat siang, dengan Septiani di sini”*
- *“Pesawat 213, selamat siang”*
- *“Administrasi Perkantoran, Septiani 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 Ardi, bukan Andi.

Yang ingin dihubungi Halimah, bukan Fatimah.

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

Contoh: Kode abjad untuk memperjelas atau menegaskan ucapan dapat dilihat di bawah ini.

Huruf	Kata yang Digunakan Untuk Diucapkan		
A	Alpha		Alfred
B	Beta		Benyamin
C	Charlie	atau	Charles
D	Delta		David
E	Echo		Edward
F	Faxtrot	atau	Frederick
G	Golf		George
H	Hotel		Harry
I	India		Isaac
J	Juliet		Jack
K	Kilo		King
L	Lima		London
M	Mike		Mary
N	November	atau	Nellie
O	Oscar		Olver
P	Pap		Peter
Q	Quebeck		Queen
R	Romeo		Robert
S	Sierra		Simon
T	Tango		Tommy
U	Uniform		Uncle
V	Victor	atau	Virginia
W	Whiskey		William
X	X-Ray		X-Ray
Y	Yankee		Yellow
Z	Zero		Zebra

#### f. Menciptakan Kesan yang Baik

- 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.”
- 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.

Sebagai contoh:

Keadaan Sebenarnya	Jawaban yang Bijaksana
Pimpinan sedang mengadakan rapat dengan para relasi	Bapak Pimpinan sedang tidak di tempat sekarang, tetapi beliau akan kembali segera
Bapak Pimpinan sedang di ruang Bapak ... dan telepon dapat disambung ke sana	Bapak Pimpinan sedang keluar ruangan mungkin di bagian lain. Adakah yang bisa saya bantu?
Bapak Pimpinan pulang	Bapak Pimpinan sedang tidak di

karena sakit.	kantor untuk satu atau dua hari ini.
Bapak Pimpinan sedang menelepon.	Bapak Pimpinan sedang on line telepon lain
Bapak Pimpinan sedang seminar.	Bapak Pimpinan sedang mengikuti seminar.

5. Ketika penelepon berbicara, penerima telepon harus mendengarkan baik-baik dan jangan mengganggu pimpinan. Di selasela 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;

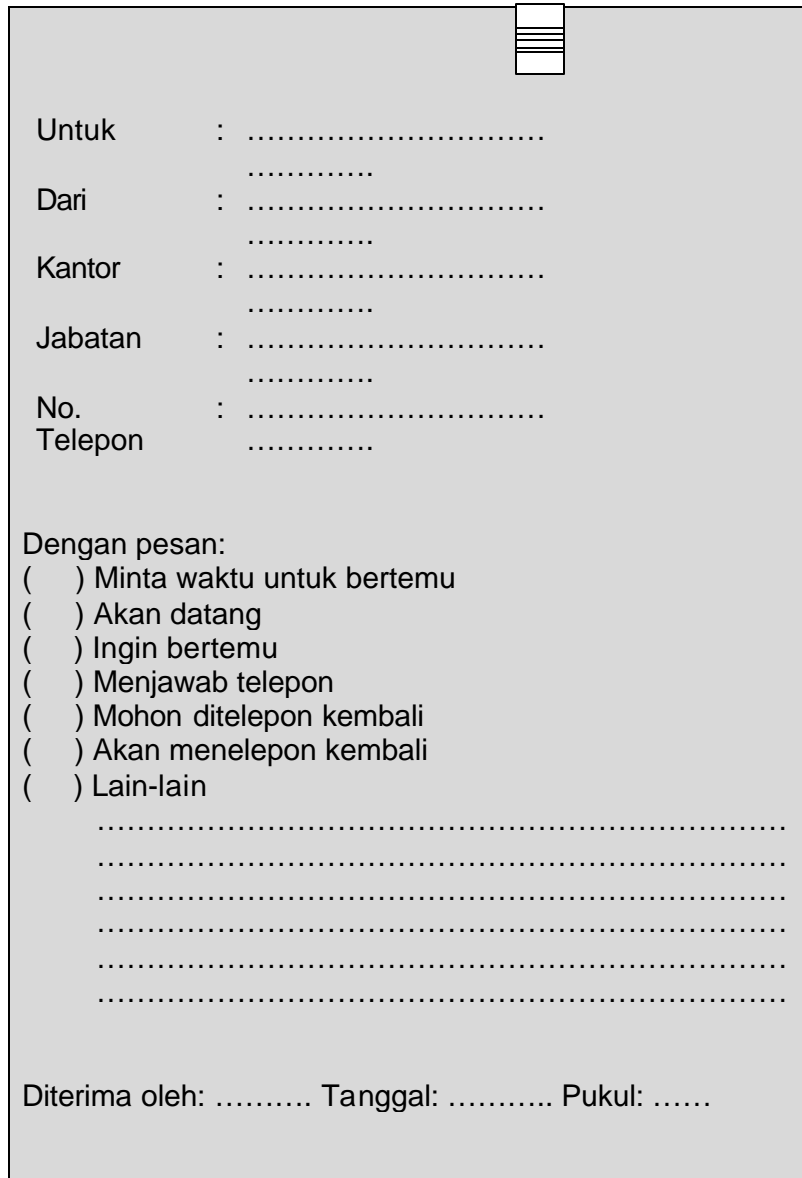
Untuk itu, penerima telepon harus selalu menyiapkan formulir atau lembar pesan (*block note*) dan alat tulis di sekitar tempat telepon.

Catatan Pesan Telepon	Tanggal

Gambar 8 Formulir atau Book Note untuk Menerima Telepon







The image shows a form for recording telephone messages. At the top right, there is a small icon of a telephone handset. Below it, the form contains several fields for recording call details:

- Untuk : .....
- Dari : .....
- Kantor : .....
- Jabatan : .....
- No. Telepon : .....

Below these fields, there is a section titled "Dengan pesan:" followed by a list of message types with checkboxes:

- Minta waktu untuk bertemu
- Akan datang
- Ingin bertemu
- Menjawab telepon
- Mohon ditelepon kembali
- Akan menelepon kembali
- Lain-lain

Underneath the list, there are five horizontal dotted lines for additional notes. At the bottom of the form, there are three fields: "Diterima oleh: .....", "Tanggal: .....", and "Pukul: ....."

Gambar 10 Formulir Berita Telepon 2

#### 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.

### **B. Rangkuman 3**

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.

### **C. Tugas 3**

1. Lakukan pengamatan terhadap cara seorang sekretaris atau pekerja kantor merespon telepon yang masuk. Pengamatan dapat Anda lakukan terhadap cerita sinetron di TV atau kantor-kantor terdekat di sekitar sekolah Anda. Catatlah tentang hal-hal yang Anda amati tersebut, buatlah laporannya, dan diskusikan hasil pengamatan itu di kelas!
2. Patria adalah seorang sekretaris di sebuah perusahaan. Ia seorang sekretaris yang baik, tetapi tidak seperti biasanya, ketika menerima telepon dari Pak Anton, direktur sebuah perusahaan rekanan, dia mencatat pesan yang kurang lengkap sehingga pesan yang diterima oleh direkturnya pun menjadi salah. Hal ini berdampak pada kemungkinan relasi kerja antara kedua perusahaan itu di masa yang akan datang. Apakah yang harus dilakukan oleh Patria agar keadaan tersebut tidak terlanjur terjadi?
3. Bagaimanakah cara menyampaikan pesan kepada pimpinan Anda atau penerima pesan yang lain?

#### D. Tes Formatif 3

1. Situasi Penerima Telepon: Anda adalah sekretaris pada PT WIJAYA RAYA, Jalan Kesatrian 8 H.12 Matraman Jakarta Timur.

Anda diminta, dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Direktur PT Utama Karya tentang keterlambatan pengiriman 20 unit komputer dan 10 unit printer serta sampaikan maaf atas kelalaian dari perusahaan Anda. Catat pesan-pesan yang disampaikan PT Utama Karya, pada lembar format berita telepon.

Situasi penelpon: Penelpon menyampaikan berita pada PT WIJAYA RAYA, bahwa pesanan berupa 20 unit komputer dan 10 unit printer terlambat diterima selama 12 minggu, sehingga merugikan pemesan karena banyak pelanggan yang kecewa, (kalimat dapat dikembangkan oleh penelpon yang penting maksud dan tujuan terpenuhi).

Apa yang harus Anda lakukan?

2. Kembangkan atau buatlah format berita telepon yang Anda anggap efektif.
3. Tuliskan contoh salam pembuka ketika Anda menerima telepon!
4. Tuliskan kalimat yang bijaksana apabila orang yang ditelepon tidak di tempat!

**F. Kunci Jawaban 3**

## 1. Rambu-rambu penilaian menangani telepon masuk

No	Kriteria	Skor Max	Skor Perolehan	Ket.
1.	Mengangkat Telepon pada Dering pertama Dering ke dua Dering ke tiga Lebih dari tiga	0 8 10 0		
2.	Mengangkat Telepon dengan tangan: Kiri kanan	5 3		
3.	Kesiapan menerima pesan dengan alat tulis dan format pesan telepon.	10		
4.	Mengucapkan salam dan identitas diri	15		
5.	Etika Berbicara: ▪ Intonasi ▪ Nada Suara ▪ Kejelasan ▪ Pengucapan konsonan dan vokal ▪ Pengaturan nafas ▪ Ketenangan dalam bicara/tidak terburu-buru	2 3 5 4 3 5		
6.	Mengakhiri pembicaraan dan memberikan salam penutup	10		
7.	Cara meletakkan gagang telepon	3		
8.	Kemampuan mengumpulkan hasil pembicaraan/pesan.	25		
	Jumlah	100		



- a. *Bapak pimpinan sedang tidak di tempat sekarang, tetapi beliau akan kembali segera, ada yang dapat saya bantu.*
- b. *Mohon maaf, Bapak Subroto sedang menelepon.*
- c. *Bapak pimpinan sedang keluar ruangan mungkin di bagian lain, adakah pesan yang akan Bapak/Ibu tinggalkan?*

### **G. Lembar Kerja 3**

Menerima telepon dan mencatat pesan yang masuk

#### **1. Alat**

Agar latihan ini dapat berjalan dengan baik, berikut ini adalah alat-alat yang dibutuhkan.

- alat tulis (pulpen, kertas)
- pesawat telepon
- meja dan kursi (tempat pesawat telepon dan duduk Anda)
- format penerima pesan

#### **2. Bahan**

- Pesan lisan

#### **3. Langkah Kerja**

1. Mengangkat gagang telepon ketika telepon berdering
2. Mengucapkan salam
3. Menanyakan Keperluan penelepon dengan ramah dan penuh perhatian
4. Mencatat pesan pada format penerima telepon
5. Menyalin pembicaraan dan mengucapkan salam penutup
6. Mengambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar.

#### 4. Kegiatan Pembelajaran 4 : Menelepon

##### A. Tujuan Kegiatan Belajar 4

Setelah mempelajari modul tentang menelepon atau menghubungi seseorang melalui telepon ini Anda diharapkan dapat

- 1) menyebutkan langkah dan teknik menelepon
- 2) menelepon ke lingkungan intern dengan cara yang benar
- 3) menelepon keluar secara langsung dengan cara yang benar
- 4) menelepon keluar melalui operator dengan cara yang benar
- 5) menelepon keluar tetapi diterima melalui operator.

##### B. Uraian Materi 4

###### 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



Gambar 11 Telepon Model Tekan

- 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, dapatkah 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 menelepon.
- 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!	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selamat pagi</li> <li>▪ Selamat siang</li> <li>▪ Selamat sore, atau</li> <li>▪ Selamat malam</li> </ul>
Apa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maaf, mohon diulangi?</li> </ul>
Ini siapa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bolehkah saya tahu nama Bapak/Ibu?</li> </ul>
Siapa Bapak? Ibu siapa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maaf Pak/Bu saya tadi kurang jelas, nama Bapak/Ibu siapa?</li> </ul>
Tunggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mohon ditunggu</li> </ul>
Bapak keluar/Bapak tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maaf ya, Pak Imam sedang tidak ada tempat, bisa saya bantu?</li> <li>▪ Apakah bapak ingin berbicara dengan</li> </ul>

Bapak keluar/Bapak tidak ada	<p>yang lain?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?</li> <li>▪ Bagaimana kalau nanti kami Telepon Bapak kembali?</li> <li>▪ Maaf ya, Pak Imam sedang tidak ada di tempat, bisa saya bantu?</li> <li>▪ Apakah Bapak ingin berbicara dengan yang lain?</li> <li>▪ Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?</li> <li>▪ Bagaimana kalau nanti kami telepon jika Bapak kembali?</li> </ul>
Sedang berbicara di telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maaf Pak ... sedang berbicara di telepon lain, mohon ditunggu sebentar.</li> </ul>
Sedang sibuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maaf. Bapak ... tidak dapat diganggu (sedang ada tamu). Apakah kami dapat menelepon kembali? atau</li> <li>▪ Apakah Bapak ingin meninggalkan pesan?</li> </ul>
Nanti saya sampaikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nanti saya beritahu Bapak ... bahwa Bapak menelepon dan pesan Bapak akan saya sampaikan.</li> </ul>
Benar? Begitu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apakah cukup demikian, Pak?</li> </ul>

## 2. Hambatan-Hambatan dalam Menangani Telepon

Hambatan terbagi dalam dua hal, yaitu (1) faktor alat dan (2) faktor komunikasi.

### 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 (Komunikasikan 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.

## C. Rangkuman 4

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 menelpon.

## D. Tugas 4

1. Apakah yang harus Anda lakukan jika Anda akan menelepon seorang relasi kerja di instansi yang lain?
2. Bagaimana prosedur yang Anda lakukan ketika Anda akan menelepon rekan kerja Anda di bagian lain di instansi Anda?
3. Buatlah daftar kata yang patut Anda ucapkan pada saat Anda mengawali dan mengakhiri pembicaraan melalui telepon!
4. Apakah yang Anda lakukan jika instansi yang Anda tuju menggunakan sistem pesawat PMBX?
5. Pergilah ke kantor TU atau kepala sekolah di sekolah Anda. Amati bagaimana perilaku penelpon saat menelepon ke luar? Catatlah dan diskusikan hasilnya di kelas!

#### **E. Tes Formatif 4**

1. Tuliskan langkah-langkah menelepon dengan benar!
2. Praktikkan kegiatan berikut dengan teman Anda di kelas. Kedudukan Anda (dapat bergantian) saat ini, Anda sebagai sekretaris junior (sekretaris muda), pada PT Citra Pesona. Jalan Sitimunigar Raya No. 12 Jakarta Selatan, dan Anda membantu Bapak Broto Sukatmaja, Manajer Pemasaran Perusahaan tersebut.

a. Situasi Penelepon

Misalnya, Anda adalah pimpinan pada PT Utama Karya yang akan menelepon sekretaris PT Citra Pesona dengan nomor telepon 7341318.

Isi berita adalah menanyakan keterlambatan barang yang telah dipesan satu bulan yang lalu, berupa 20 unit komputer merek GTC dan 10 unit printer merek Epson Stylus 200. Penelepon minta dikirim paling lambat dua hari dari hari ini, apabila terjadi keterlambatan lagi, pesanan akan dibatalkan.

b. Situasi Penerima Telepon

Anda harus dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Direktur PT Utama Karya tentang keterlambatan pengiriman 20 unit komputer dan 10 unit printer serta sampaikan maaf atas kelalaian dari perusahaan Anda.

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 4**

1. Langkah-langkah menelepon dengan benar
  - a. Siapkan nomor yang akan dituju
  - b. Siapkan alat tulis
  - c. Angkat gagang telepon dengan nada pilih
  - d. Putar/tekan nomor telepon yang dituju
  - e. Pastikan nomor yang dituju benar, tidak salah nomor/salah yang dituju
  - f. Ucapkan salam dan sebutkan identitas diri
  - g. Ungkapkan dengan jelas dan singkat maksud serta tujuan penelepon
  - h. Catat semua jawaban yang diterima
  - i. Akhiri pembicaraan dengan mengucapkan salam dan terima kasih

j. Letakkan gagang telepon dengan perlahan.

2. Rambu-rambu penilaian penanganan telepon keluar

No	Kriteria	Skor Maks	Skor Perolehan	Ket.
1.	Persiapan: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nomor yang akan dituju</li> <li>▪ Pesan yang akan di sampaikan</li> </ul>	5 5		
2.	Mengangkat Telepon pada <ul style="list-style-type: none"> <li>Dering pertama</li> <li>Dering ke dua</li> <li>Dering ke tiga</li> <li>Dering lebih dari tiga</li> </ul>	0 8 10 0		
3.	Mengangkat telepon dengan tangan: <ul style="list-style-type: none"> <li>kiri</li> <li>kanan</li> </ul>	5 3		
4.	Kesiapan menerima pesan dengan alat tulis dan format pesan telepon.	5		
5.	Mengucapkan salam dan identitas diri	5		
6.	Etika Berbicara: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intonasi</li> <li>▪ Nada Suara</li> <li>▪ Kejelasan</li> <li>▪ Pengucapan konsonan dan vokal</li> <li>▪ Pengaturan napas</li> <li>▪ Ketenangan dalam bicara/tidak terburu-buru</li> </ul>	2 3 5 4 3 5		
7.	Mengahiri pembicaraan dan memberikan salam penutup	10		
8.	Cara meletakkan gagang telepon	3		
9.	Kemampuan mengumpulkan hasil pembicaraan/pesan.	25		
	Jumlah	100		

## G. Lembar Kerja 4

Menyampaikan pesan melalui telepon

### 1. Alat

- alat tulis
- pesawat telepon
- buku catatan kecil

### 2. Bahan

- pesan verbal

### 3. Langkah Kerja

- Mempersiapkan bahan-bahan yang akan dikomunikasikan lewat telepon
- Melakukan pembicaraan dan menyampaikan informasi lewat telepon dengan sopan dan mendorong si lawan bicara untuk tertarik terhadap isi pembicaraan
- Mengakhiri pembicaraan dengan mengungkap pokok-pokok pembicaraan dan harapan tindak lanjut dari pembicaraan yang telah dilakukan.
- Meletakkan gagang telepon dengan baik dan benar.

## BAB III EVALUASI

### A. Lembaran Soal

I. Berilah tanda silang ( X ) pada salah satu jawaban yang paling tepat a. b. c. d. atau e:

1. Apabila Anda mendengar deringan telepon sebaiknya segera diangkat, maksimal saat dering telepon berbunyi ....
  - a. dua kali
  - b. tiga kali
  - a. satu kali
  - d. empat kali
  - e. lima kali
2. Jika penelepon tidak menyebutkan identitasnya, Anda dapat menanyakan seperti berikut ....
  - a. Siapa ini?
  - b. Siapa yang bicara?
  - c. Boleh saya tahu, siapa yang bicara?
  - d. Boleh saya tahu, dengan siapa saya bicara?
  - e. Tolong dikasih tahu dengan siapa saya bicara?
3. Apabila pimpinan menyampaikan pesan kepada Anda tentang pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pada akhir pembicaraan Anda dapat mengucapkan ....
  - a. Benar begitu?
  - b. Sudah ya?
  - c. Apakah sudah selesai
  - d. Apakah cukup?
  - e. Apakah cukup sekian?
4. Berikut ini adalah keuntungan bertelepon dengan pesawat SLJJ, **kecuali** ....
  - a. tidak dapat menjangkau seluruh Indonesia
  - b. tidak dikenakan biaya minimum 3 menit
  - c. tidak perlu menunggu lama
  - d. tidak perlu menghubungi operator
  - e. tidak perlu membayar mahal



5. Melakukan hubungan telepon langsung ke luar negeri adalah dengan cara memutar ....
  - a. kode awal + kode negara + kode wilayah + nomor telepon
  - b. kode negara + kode awal + kode wilayah + nomor telepon
  - c. kode wilayah + kode negara + kode wilayah + nomor telepon
  - d. kode wilayah dan langsung nomor telepon
6. Pertama kali yang Anda ucapkan pada saat menerima telepon adalah ....
  - a. Halo, di sini PT Wijaya
  - b. Halo, dengan nomor 7431265
  - c. Selamat siang, dengan PT Wijaya
  - d. Halo, selamat siang, PT Wijaya
  - e. Selamat siang
7. Bila penelepon meminta Anda untuk menyampaikan pesan-pesan untuk pimpinan, Anda harus menjawab ....
  - a. Nanti saya sampaikan.
  - b. Pesan bapak akan saya sampaikan.
  - c. Ya pak, nanti disampaikan.
  - d. Jelas pak, akan saya sampaikan
  - e. Sudah pak, saya akan sampaikan.
8. Dalam menangani telepon terdapat faktor hambatan antara lain ....
  - a. faktor alat dan pemakaian
  - b. faktor dana dan pemakaian
  - c. faktor komunikasi dan alat
  - d. faktor posisi dan alat
  - e. faktor manusia dan penggunaan
9. Alat komunikasi yang dipergunakan untuk menyampaikan warta atau keterangan dalam lingkungan organisasi sendiri atau dari satu bagian ke bagian lain dalam satu instansi dinamakan ....
  - a. intercom
  - b. telepon
  - c. dictapon

- d. teleks
  - e. faksimile
10. Pesawat telepon yang pengoperasiannya melalui operator disebut ....
- a. pesawat telepon tunggal
  - b. PMBX
  - c. PAPX
  - d. intercom
  - e. teleks.
11. Hubungan telepon antardaerah/wilayah, disebut
- a. telepon tunggal
  - b. telepon ganda
  - c. telepon lokal
  - d. telepon interlokal
  - e. telepon internasional
12. Cara menggunakan hubungan telepon yang dimulai dengan menekan kode wilayah dan kemudian menekan kode nomor telepon yang dituju disebut hubungan:
- a lokal
  - b interlokal
  - c internasional
  - d tunggal
  - e ganda

## II. Jawablah pertanyaan di bawah dengan singkat dan jelas

1. Mengapa telepon merupakan salah satu sarana alat komunikasi yang penting?
2. Jelaskan perbedaan antara telepon jenis PMBX dengan jenis PABX?
3. Sebutkan macam-macam hubungan lewat telepon!
4. Apakah yang harus dilakukan ketika ada telepon masuk?
5. Mengapa pada saat berbicara di telepon, Anda harus membiasakan diri tersenyum?
6. Hal-hal apa saja yang perlu dicatat pada lembar pesan?
7. Apabila orang yang dicari penelepon sedang makan siang atau tidak ada di tempat karena alasan yang lain, alasan apa yang perlu Anda katakan agar si penelepon mempunyai kesan yang baik?
8. Bila Anda akan menelepon untuk mencari data, apa yang pertama kali akan Anda ucapkan di telepon?
9. Apa yang harus Anda lakukan bila pada saat menelepon orang yang Anda tuju sedang tidak ada di tempat?
10. Bagaimana sikap Anda bila harus menjawab telepon dengan kondisi atau keadaan yang bukan sebenarnya?
11. Jelaskan dan tuliskan langkah-langkah dalam melakukan hubungan telepon internasional.

## B. Kunci Jawaban

### I. Pilihan Ganda

1. b
2. d
3. c
4. b
5. b
6. c
7. b
8. c
9. a
10. b
11. d
12. b

### a. Tes Esai

1. Langkah-langkah menerima telepon dengan benar adalah
  - a) angkat gagang telepon
  - b) beri salam
  - c) tanyakan maksud dari penelepon dengan ungkapan siap membantu
  - d) dengarkan baik-baik ketika penelepon berbicara dan beri respons dengan kata-kata *“ya, tentu, ya, saya tahu, benar”* atau *“sebaiknya begitu”* penerima telepon harus dengarkan baik-baik ketika penelepon berbicara beri respons dengan kata-kata, *“ya, tentu, ya, saya tahu, benar”* atau *“sebaiknya begitu.”*
  - e) Mencatat pesan pada formulir berita telepon
  - f) Dalam menutup pembicaraan, ucapkan salam dan ucapan terima kasih.
  - g) Menyimpan/meletakkan gagang telepon dengan perlahan setelah penelepon terlebih dahulu meletakkan gagang telepon.

## BAB IV PENUTUP

Setelah menyelesaikan modul ini, Anda berhak untuk mengikuti tes praktik guna mengukur penguasaan Anda terhadap kompetensi yang telah Anda pelajari. Apabila berdasarkan hasil evaluasi Anda dinyatakan memenuhi syarat, Anda berhak untuk melanjutkan ke topik/modul berikutnya.

Mintalah kepada guru/instruktur untuk melakukan uji kompetensi dengan sistem penilaian yang dilakukan langsung oleh pihak dunia industri atau asosiasi profesi yang berkompeten. Apabila Anda telah menyelesaikan kompetensi tertentu, atau apabila Anda telah menyelesaikan seluruh evaluasi dari setiap modul maka hasil yang berupa nilai dari guru/instruktur atau berupa portofolio tersebut dapat dijadikan sebagai bahan verifikasi oleh pihak industri atau asosiasi profesi. Selanjutnya, hasil tersebut dapat dijadikan sebagai penentu pemenuhan standar kompetensi tertentu dan apabila memenuhi syarat, Anda berhak mendapatkan sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh dunia usaha industri atau asosiasi profesi di bidang administrasi bisnis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardjana, Agus M. 1998. *Sekretaris: Kedudukan, Tata Kerja, dan Kepribadiannya*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- layse, Anna. 1992. *Bagaimana Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Gramedia.
- Martono, D. 1991. *Etika Komunikasi Kantor*. Jakarta: Karya Utama.
- Hendarto, Hertiti, M.G. dan F.X. Tulusharyono. 2002. *Menjadi Sekretaris Profesional*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Moorabbin College of TAFE. 1994. *Office Administration Module 4*. Australia.
- 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.
- Purnama, Tedja. 1989. *Teknologi Perkantoran*. Jakarta: Karya Gemini Puteri Utama.
- Ernawati, Ursula . 2004. *Pedoman Lengkap Kesekretarisan: untuk Sekretaris dan Calon Sekretaris*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.