



MODUL PEMBELAJARAN

E-MODUL

KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

BAB II : KOMUNIKASI MELALUI TELEPON

Nama: _____

Kelas: _____

KELAS 11 MANAJEMEN PERKANTORAN

DAFTAR ISI

2 **DAFTAR ISI**



3 **PETUNJUK PENGGUNAAN**



4 **CAPAIAN PEMBELAJARAN & ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN**



5 **PERTANYAAN PEMANTIK**



6 **BAB II : KOMUNIKASI MELALUI TELEPON**



19 **RANGKUMAN**



20 **LATIHAN**



23 **REFLEKSI**



24 **REFERENSI**





PETUNJUK PENGGUNAAN

- Bacalah dengan cermat modul ini dan pahami dengan baik
- Siapkan alat tulis yang dibutuhkan
- Pahami materi yang ada pada modul
- Kerjakan soal untuk pemahaman
- Bila proses pemahaman anda mengalami kesulitan, diskusikan dengan guru anda
- Selamat belajar

CAPAIAN PEMBELAJARAN

Pada akhir Fase F, murid memiliki kemampuan menerapkan prosedur berkomunikasi melalui telepon

ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN

- Mengidentifikasi fungsi dan etika komunikasi telepon di kantor
- Menjelaskan prosedur menerima dan melakukan panggilan telepon
- Menganalisis contoh komunikasi telepon yang baik dan kurang baik
- Mempraktikkan komunikasi telepon sesuai standar operasional (SOP)
- Menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dalam percakapan telepon sederhana



Apersepsi

Di dunia perkantoran yang serba cepat, efisiensi adalah segalanya. Tahukah Anda bahwa pada dasarnya, telepon merupakan alat komunikasi utama untuk menyampaikan dan menerima informasi secara cepat? Namun, di tempat kerja, 'cepat' saja tidak cukup. Dibutuhkan etika dan keramahan agar informasi tersebut tidak hanya sampai, tetapi juga meninggalkan kesan profesional. Siakah Anda menjadi komunikator yang handal di kantor?

Perhatikan gambar berikut.



Coba perhatikan ilustrasi staf di atas. Meskipun penelepon tidak bisa melihat wajah kita secara langsung, menurut pendapatmu, apakah ekspresi senyum pada gambar tersebut akan memengaruhi nada suara dan kenyamanan orang yang mendengar di seberang telepon? Mengapa demikian?

Pengertian Telepon

Komunikasi melalui telepon adalah hubungan langsung jarak jauh untuk menyampaikan atau menerima informasi atau pembicaraan melalui alat/media elektronik dari satu pihak ke pihak lain. Kata **telepon** berasal dari kata **tele** dan **phone** yang berarti '**jauh**' dan '**bunyi**'. Jadi kata telepon merupakan alat yang berfungsi untuk menyalurkan pesan berupa suara sehingga terjalin komunikasi.

Dalam melakukan komunikasi melalui telepon, ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan, antara lain:



Telepon



Kalender



Jam



ATK



LPT/Block Note

Fungsi Telepon

1. untuk melakukan dan menerima panggilan
2. untuk mengirim sekaligus menerima SMS (Short Message Service)
3. untuk mempermudah melakukan komunikasi jarak jauh
4. sebagai alat pertukaran informasi secara tepat
5. dapat menghemat pengeluaran biaya



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Jenis – Jenis Pesawat Telepon

Berdasarkan kapasitas



Multibutton Telephone

Jenis telepon yang mempunyai banyak tuts dan biasanya dipakai oleh organisasi



Single Line Telephone

Jenis telepon yang menggunakan sistem tuts atau putar angka



Loud Speaking Telephone

Jenis telepon yang dimana penelpon tidak harus memegang telepon saat berbicara

Berdasarkan jarak jangkauan

Hubungan Interlokal

Hubungan yang dilakukan oleh dua orang pada jarak jauh seperti antar provinsi atau kota namun masih dalam lingkup satu negara.

Hubungan Lokal

Hubungan lokal, adalah dikerjakan pada daerah tertentu sehingga tidak memerlukan kode wilayah

Hubungan Internasional

hubungan antara dua orang yang tinggal di negara yang berbeda. Penelpon membutuhkan nomor kode negara yang dituju agar dapat tersambung.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

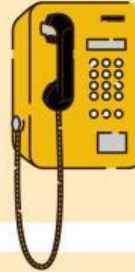


Berdasarkan Letak



Telepon meja

Telepon meja merupakan telepon yang diletakkan diatas meja.



Telepon dinding

Telepon dinding adalah telepon yang dipasang pada dinding atau tembok



Telepon mobil

Telepon mobil adalah telepon yang dipasang dalam mobil



Telepon genggam

Telepon genggam adalah telepon tanpa kabel yang dapat dibawa kemana-mana

Berdasarkan Fungsi

Pesawat Telepon Informatif

Pesawat telepon yang berfungsi menerima dan mengirim informasi secara lisan melalui jaringan kabel maupun jaringan nirkabel.

Faksimile



berfungsi sebagai fotokopi jarak jauh dengan memanfaatkan jaringan telepon.

Pesawat Telepon Internet

Pesawat telepon yang menggunakan akses internet dalam berkomunikasi

Teleconference

Suatu sistem komunikasi yang memungkinkan beberapa orang saling bertelepon dan saling melihat melalui monitor.



Pesawat Telepon SMS

Telepon yang berfungsi untuk mengirim dan menerima berita lisan melalui SMS

Berdasarkan Jaringan yang Dipakai

Jaringan Nirkabel

Pesawat telepon yang tidak dihubungkan dengan kabel telepon tetapi dengan satelit telekomunikasi.

Jaringan Kabel

Pesawat telepon dihubungkan oleh kabel telepon.



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

Jenis Panggilan Telepon

- **On Line:** Telepon yang dituju sedang digunakan.
- **Long Distance Calls:** Panggilan antarwilayah atau antarkota dalam satu negara.
- **Personal Calls:** Panggilan pribadi melalui operator yang hanya disambungkan jika orang yang dituju ada, dengan biaya beban pribadi.
- **SLI:** Hubungan telepon ke luar negeri.
- **Direct Line:** Panggilan dari luar ke perusahaan tanpa melalui operator.
- **Collect Call:** Panggilan yang biayanya dibebankan kepada penerima telepon.
- **City Calls:** Panggilan telepon dalam lingkup satu kota.
- **IDD Calls:** Panggilan internasional langsung dengan memutar nomor awalan, kode negara, dan kode regional.
- **Extension/Interline:** Sambungan dari luar perusahaan ke nomor telepon internal tertentu.
- **House Phone:** Fasilitas telepon untuk tamu yang biasanya tersedia di lobi hotel.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Incoming Calls

Panggilan dari luar yang masuk melalui operator perusahaan.

Person to Person Calls

Permintaan sambungan telepon khusus untuk orang tertentu

Department to Department

Sambungan telepon yang terjadi di lingkungan perusahaan.

Out Calls

Sambungan telepon dari dalam kantor ke luar kantor.

Toll Free Calls

Panggilan otomatis (dalam/luar negeri) dengan biaya ditanggung oleh penerima.

Fixed Time Calls

Fasilitas untuk dihubungkan dengan orang tertentu pada waktu yang telah ditentukan.

Bagian – Bagian Telepon

VIDEO YT

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=ZaSKGreNNhg&t=267s>



Tekan gambar untuk mendengarkan audio.

Hambatan Hubungan Telepon

Faktor Kondisi Fisik Peralatan Kantor

- Suara berbisik tidak jelas
- Suara hilang timbul
- Saat memutar/menekan nomor telepon tidak terdengar nada kontak
- Tidak terdengar nada sambung
- Tiba-tiba sambungan terputus di saat percakapan berlangsung

Faktor Pengguna atau Pemakai

- Berbicara berdecek atau sambil makan
- Berbicara monoton dan tidak jelas pengucapannya
- Berbicara terlalu cepat
- Meninggalkan telepon sambil berbicara kepada orang lain
- Berbicara dengan desahan napas terdengar
- Letak gagang telepon terlalu ke atas atau ke bawah

Manfaat Menggunakan Telepon



Efisien Waktu



Hemat Biaya



**Cepat mendapat
feedback**



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Etika dalam Bertelepon

VIDEO YT

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=QI5ADWugqh0&t=445s>

1. Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering segeralah mengangkat telepon dan jawablah dengan sopan.
2. Jangan memulai dengan kata "halo" tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat bekerja.
3. Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi
4. Berusahalah mendengarkan lawan bicara, jangan melamun atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan.
5. Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan.
6. Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan.
7. Berbicaralah dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
8. Catat poin pesan-pesan yang disampaikan.
9. Mengakhiri pembicaraan dengan tepat. Ucapkan terima kasih serta ucapkan salam untuk mengakhiri pembicaraan.
10. Meletakkan gagang telepon dengan pelan.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

Teknik Menerima Telepon Masuk

VIDEO YT

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=73ryPL7v5AE>

1. Teknik Mengangkat Telepon

- Setiap kali telepon berdering harus segera diangkat
- Jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari 3 kali
- Angkat gagang telepon dengan segera dan menggunakan tangan kiri, sebab tangan kanan siap dengan alat tulis.

2. Menyiapkan Buku Catatan

Siapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting. Tangan kiri memegang gagang telepon dan tangan kanan mencatat pesan yang disampaikan.

3. Memberi Salam Kepada Penelepon

Berilah salam kepada penelepon sesuai dengan waktu, kemudian sebutkan identitas perusahaan tempat bekerja. Sapa dengan bapak, ibu, atau saudara, kemudian dilanjutkan menyebutkan identitas diri dan perusahaan. Contoh nya, "Selamat pagi, Bapak/Ibu, Saya Rina selaku Sekretaris Perusahaan PT Aman Aja".



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

4. Membuka Pembicaraan

- Pimpinan di tempat: Minta penelepon menunggu sebentar untuk proses transfer panggilan ke ruang pimpinan.
- Pimpinan sedang rapat/dinas: Informasikan bahwa pimpinan sedang tidak dapat diganggu atau sedang di luar kantor, lalu tawarkan untuk meninggalkan pesan.
- Pimpinan sedang menelepon: Sampaikan bahwa pimpinan sedang on line atau sedang melakukan pembicaraan telepon lain agar penelepon tidak menunggu terlalu lama.

5. Hubungkan Penelpon dengan Orang yang dicari

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 dari gambar dibawah ini:

A	Alpha	N	November/Nano
B	Bravo	O	Oscar
C	Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Echo	R	Romeo
F	Foxtrot/Fanta	S	Sierra
G	Golf	T	Tango
H	Hotel	U	Ultra/Uniform
I	India	V	Victor
J	Juliet	W	Whiskey
K	Kilo	X	X-Ray
L	Lima/London	Y	Yankee
M	Mike/Mama	Z	Zulu



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio

6. Menciptakan Kesan yang Baik

- Penelepon menunggu sambungan: Gunakan kalimat "Dapatkah Bapak/Ibu menunggu sebentar?" saat akan menyambungkan ke atasan.
- Menyambungkan panggilan: Ucapkan terima kasih atas kesabaran penelepon sebelum mempersilakan mereka berbicara dengan orang yang dituju.
- Atasan sedang keluar: Berikan keterangan singkat mengenai ketidakhadiran pimpinan dan tawarkan untuk meninggalkan pesan.
- Identitas penelepon: Pastikan untuk mendapatkan informasi identitas penelepon secara lengkap.
- Kondisi pimpinan: Sekretaris terkadang harus memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan keadaan atau kegiatan pimpinan yang sebenarnya.

7. Mencatat Pesan

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

- Mencatat segala sesuatu yang diperlukan ke dalam block note.
- Memberikan keterangan yang jelas dan lengkap.
- Menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya.
- Menghindari kesalahan isi pesan dari penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut.
- Sampaikan pesan tersebut kepada pihak yang berhak menerima dengan menulis kembali isi pesan di Lembar Pesan Telepon.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio