



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**



11 **RANGKUMAN**



12 **LATIHAN**



14 **REFLEKSI**



15 **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. Siapkah 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



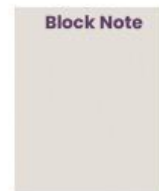
Kalender



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

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



Tekan gambar untuk mendengarkan audio

Berdasarkan jarak jangkauan

Hubungan Interlokal

Hubungan yang dilakukan oleh dua orang 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.

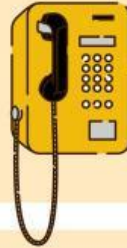


Berdasarkan Letak



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 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

Bagian – Bagian Telepon



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

Jenis Panggilan Telepon

- **On Line:** Telepon yang dituju sedang digunakan.
- **Personal Calls:** Panggilan pribadi melalui operator
- **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.
- **Incoming Calls:** Panggilan dari luar yang masuk melalui operator perusahaan.
- **Department to Department:** Sambungan telepon yang terjadi di lingkungan perusahaan.
- **Toll Free Calls:** Panggilan otomatis (dalam/luar negeri) dengan biaya ditanggung oleh penerima.
- **Fixed Timed Calls:** Fasilitas untuk dihubungkan dengan orang tertentu pada waktu yang telah ditentukan.



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 berdecak
- Pengucapan tidak jelas
- Berbicara terlalu cepat
- Meninggalkan telepon sambil berbicara kepada orang lain
- Berbicara dengan desahan napas terdengar
- Letak gagang telepon terlalu ke atas atau ke bawah

Etika dalam Bertelepon

VIDEO YT

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

1. Angkat telepon maksimal pada dering ketiga dan jawab dengan sopan.
2. Hindari kata "halo"; langsung sebutkan nama organisasi atau perusahaan.
3. Dengarkan lawan bicara dengan saksama dan jangan melamun.
4. Jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan.
5. Berbicaralah dengan kecepatan sedang, tidak terlalu cepat atau lambat.
6. Catat poin-poin pesan yang disampaikan
7. Akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam.



Tekan gambar untuk
mendengarkan audio.

How to handling Incoming Calls

VIDEO YT

Sumber : <https://www.youtube.com/watch?v=2-2kVtxtQ2k&t=7s>

LEMBAR PESAN TELEPON

| LEMBAR PESAN TELEPON | |
|--|---|
| Untuk : | Tanggal : |
| Dept : | Waktu : |
| Dari : | |
| Perusahaan : | |
| Telepon : | |
| Isi Pesan : | |
| Keterangan: | |
| <input type="checkbox"/> Mohon telepon Kembali | <input type="checkbox"/> Akan Telepon Kembali |
| <input type="checkbox"/> Penting | <input type="checkbox"/> Hanya Menelepon |
| Diterima Oleh : | |
| () | |

BLOCK NOTE

BLOCK NOTE

| Hari/ Tgl : Selasa, 12 April 2022 | Waktu : 10:00 WIB |
|--|---|
| No. Telpon : 021-101010 To : Kantor Disperakim Jawa Tengah Jalan Madukoro Blok AA Komplek PRPP Semarang 50144 | Konfirmasi kesediaan Bapak Alfian Prasetya, M.T. untuk hadir pada acara rapat koordinasi pembangunan Perumahan Rakyat Tahun 2022. Rapat akan diselenggarakan pada hari Jumat, 22 Februari 2021 pukul 09.00-11.30 WIB, bertempat di Kantor Desperakim Jawa Tengah. Menanyakan jenis dokumen yang harus dibawa serta nama ruang tempat diselenggarakan rapat. |



Tekan gambar untuk mendengarkan audio



RANGKUMAN

1. Pengertian

- Definisi: Komunikasi melalui telepon adalah hubungan langsung jarak jauh untuk bertukar informasi melalui media elektronik.
- Fungsi: Digunakan untuk melakukan/menerima panggilan, mengirim SMS, mempermudah komunikasi jarak jauh, bertukar informasi secara cepat, dan menghemat biaya.
- Perlengkapan: Saat menelepon, hal yang perlu disiapkan antara lain pesawat telepon, kalender, block note, alat tulis, dan jam.

2. Jenis Pesawat Telepon dan Hubungan

- Berdasarkan Kapasitas: Single Line Telephone, Multibutton Telephone (banyak tuts untuk organisasi), dan Loud Speaking Telephone (tanpa harus memegang gagang).
- Berdasarkan Jangkauan: Lokal, Interlokal, Internasional
- Berdasarkan Fungsi: telepon suara konvensional, terdapat Faksimile (fotokopi jarak jauh), Teleconference (video monitor), dan telepon berbasis internet.

3. Jenis-Jenis Panggilan

- Internal & Domestik: City Calls, Long Distance Calls, dan Department to Department.
- Internasional: SLI (Sambungan Luar Internasional) dan IDD Calls (panggilan langsung antarnegara).
- Layanan Khusus: Collect Call, Toll Free Calls, Personal Calls, Fixed Time Calls

4. Hambatan dan Manfaat

- Hambatan: Bisa berasal dari kondisi fisik peralatan maupun faktor pengguna.
- Manfaat: Efisiensi waktu, hemat biaya, dan mendapatkan umpan balik (feedback) dengan cepat.



Mari Berlatih

Setelah kalian mempelajari materi pada BAB ini, untuk mengetahui seberapa paham kalian dengan materi. Kerjakan latihan soal dibawah ini.

Listening & Speak

Balas percakapan tersebut sebagai resepsionis kantor dengan bahasa yang sopan dan sesuai etika bertelepon.

1. Balas percakapan tersebut dengan memberitahu bahwa akan disambungkan.



Tekan audio untuk mendengarkan



Jawab dengan menekan icon

3. Respond by closing the conversation politely.



Tekan audio untuk mendengarkan



Jawab dengan menekan icon

2. Balas percakapan tersebut dengan memberitahu direktur akan hadir.



Tekan audio untuk mendengarkan



Jawab dengan menekan icon

Listening

Dengarkan audio berikut dan tulis kembali yang kamu dengar.

1.



Tekan audio untuk mendengarkan

2.



Tekan audio untuk mendengarkan

Drag & Drop

Isi bagian yang kosong dari percakapan berikut.

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Selamat Pagi, PT Sejahtera Abadi, dengan Dewi disini. _____?"

Penelepon : "Selamat pagi, Bu Dewi. Saya Sinta selaku sekretaris dari PT Bina Karya Mandiri. Saya ingin _____ dengan Bapak Direktur untuk membahas laporan proyek."

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Baik, Bu Sinta. Mohon maaf, saat ini Bapak Direktur _____ sampai hari Jumat. Apakah Ibu ingin saya _____ setelah beliau kembali?"

Penelepon : "Kalau bisa, saya ingin dijadwalkan saja _____, mungkin minggu depan."

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Baik, Ibu. Saya akan cek agenda Bapak Direktur terlebih dahulu. Akan saya hubungi Ibu kembali untuk konfirmasi. Boleh saya tahu _____?"

Penelepon : "Tentu, nomor saya 0812-4567-1234. Atau bisa juga lewat email _____."

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Baik, _____. Untuk nomor telepon yang dapat saya hubungi adalah 0812-4567-1234 apakah sudah benar?"

Penelepon : "Sudah benar, Bu."

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Baik, Ibu. Setelah bapak kembali, saya akan menghubungi Ibu. _____ telah menghubungi PT Sejahtera Abadi."

Penelepon : "Terima kasih, Bu Dewi. _____."

Sekretaris PT Sejahtera Abadi : "Selamat Pagi, Bu."

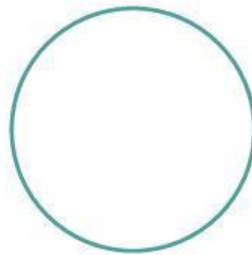
| | | |
|--|--------------------------|------------------|
| Ada yang bisa saya bantu | Nomor telepon anda | ptbinakaryam@org |
| Bertemu | Setelah beliau kembali | Selamat Pagi |
| Menyampaikan pesan ini atau saya atur jadwal | Sedang dinas keluar kota | Terima kasih |
| | Saya ulangi kembali | |



Ayo Refleksi!

Setelah mempelajari materi komunikasi melalui telepon, yuk jujur sama diri sendiri.

Setelah belajar materi ini, saya merasa:



Pilih salah satu dan seret emoji yang sesuai dengan kamu ke lingkaran.



Sudah paham



Masih bingung



Belum paham

Kalau kalian adalah staf kantor. Apa saja kesalahan yang harus kalian hindari?

Jawab:

Akhmad, Jaenudin. 2012. *Manajemen Perkantoran & Bisnis*. Tim LP3I. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

Bahfiarti, Tuti. 2012. *Dasar-Dasar Teori Komunikasi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Furqon, Chairul. TT. Modul Perkuliahan Sistem Informasi Manajemen. Program Studi Manajemen. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Hariyanto, Didik. 2021. *Buku Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.

Karyanto, Teguh Budi. 2024. *Berkomunikasi dengan Pesawat Telepon*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.

Nurdin, Muhammad Daud. 2019. *Sistem Komunikasi Telepon*. Universitas Malikussaleh, Jurusan Teknik Elektro FT-Unimal. Lampung: Universitas Lampung.

Pandjaitan, Dorothy Rouly. H. 2016. *Komunikasi Bisnis Jurusan Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*. Lampung: Universitas Lampung.

Prasetyo, Rahmat Hadi. TT. Etika Komunikasi di Dalam Kantor. Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.

Rahadi, Dedi Rianto dkk. 2021. *Komunikasi di Tempat Kerja: Teori dan Praktik*. Bekasi: CV. Lentera Ilmu Madani.