

PRAKTIK KOMUNIKASI MELALUI TELEPON

Oleh : Yn_Valah
E-mail: yn_valah@plasa.com

Tujuan Umum : Para calon sekretari memahami dan dapat berkomunikasi melalui telepon secara profesional
Tujuan Khusus : Setelah mengkaji materi ini Kamu dapat : (1) menjelaskan pentingnya telepon sebagai alat komunikasi; (2) menyebutkan bagian-bagian telepon dan hal-hal penting yang berkaitan dengan telepon; (3) menentukan etiket bertelepon; (4) bertelepon baik bahasa Indonesia maupun Inggris secara profesional

A. Pendahuluan

Alat komunikasi jarak jauh telah mengalami revolusi dari jaman ke jaman. Mula-mula Kentongan, adalah salah satu alat komunikasi tradisional paling kuno yang masih digunakan di Indonesia. Menghasilkan bunyi-bunyian yang merupakan tanda serta dikirim secara beranting. Makna dari bunyi atau tanda yang dihasilkannya berbeda di setiap daerah. Hingga kini, kentongan masih digunakan masyarakat daerah di tanah air. Ini melambangkan kebutuhan manusia untuk saling berhubungan antar sesamanya.



Gong, seperti di sebagian besar negara Asia, di Indonesia suara gema yang menandakan dimulainya suatu upacara atau acara khusus, atau mengiringi penyambutan tokoh-tokoh penting. Gong masih sering digunakan pada upacara-upacara tradisional di Indonesia.

Tifa, adalah alat komunikasi tradisional dari Irian Jaya. Biasanya digunakan pada saat upacara ritual atau tradisional serta acara-acara lainnya.

Lokan, adalah alat musik tiup yang digunakan untuk mengirim pesan dan sinyal.

Telepon Lokal Baterai (LB) sistem dinding adalah cikal bakal sistem telepon modern di Indonesia. Sangat langka, mahal dan penggunaannya terbatas pada kelompok masyarakat tertentu dan perorangan. Telepon LB dihubungkan ke papan catu telepon manual dan panggilan disambungkan oleh operator.

Telex, sebelum adanya mesin faksimili, mesin telex adalah salah satu perangkat komunikasi terpenting yang digunakan untuk mengirim pesan panjang kemanapun di dunia. Saat ini mesin telex masih digunakan di beberapa kantor modern. Surat kabar mendapatkan berita-berita hampir dari seluruh dunia melalui kehandalan mesin telex.

Fax, penciptaan dan distribusi mesin faksimili pada penggunaannya menciptakan revolusi tersendiri di dunia industri telekomunikasi. Berbeda dengan mesin pendahulunya, telex yang hanya bisa mengirim dan menerima materi tulisan, mesin faksimili mempunyai kemampuan mengirim dan menerima materi grafis, foto dan tulisan. Selain mengurangi kebutuhan akan kurir, mesin faksimili juga melancarkan arus informasi antara pengirim dan penerima.

Telepon genggam (*Hand Phone*), kemunculan eksekutif muda di tahun 80-an ditandai dengan hadirnya suatu peralatan pelengkap kegemaran mereka telepon seluler atau telepon genggam. Tak seorang eksekutif muda pun yang tampak di perkantoran di seluruh dunia tidak membawa telepon genggam. Meski demikian, telepon genggam bukanlah perhiasan belaka, namun merupakan kebutuhan. Orang menggunakannya untuk berkomunikasi dari mana saja trotoar, restoran yang ramai, kendaraan yang sedang melaju bahkan dari negara lain.

Sekretaris harus mempunyai kemampuan untuk menggunakan sarana komunikasi sebaik mungkin, agar dapat membantu organisasi/perusahaan untuk mendapatkan keuntungan.

B. Telepon (Telephone)

Menurut PT Telkom telepon adalah suatu sistem telekomunikasi yang diadakan untuk meneruskan berita dengan percakapan.

Telepon merupakan salah satu jenis jasa telekomunikasi di samping telegraph (faksimili, telegram, telex).

Bagian-bagian Telepon



1. Pesawat (rumah telepon)
2. Roda pilih (dial) atau tombol pilih (button)
3. Penahan pemilih (hanya terdapat pada model roda pilih/dial)
4. Kontak kait telepon (kait sakelar telepon)
5. Gagang telepon (handset)
6. Roset (kotak kecil yang menempel di tembok)

Hal-hal penting yang berhubungan dengan telepon adalah :

1. *Penggunaan Buku Petunjuk Telepon*

Sekretaris harus dapat memahami keterangan-keterangan yang termuat di dalamnya, seperti tarif dan biaya telepon, nomor-nomor penting yang perlu diketahui, nomor kode wilayah, halaman kuning (*yellow pages*) dan lain-lain.

2. *Tata Cara Interlokal*

Bagi kota-kota yang telah mendapat pelayanan SLJJ tata caranya sebagai berikut :

- a. Putar nomor kode wilayah (area kode), dan
- b. Putar nomor lokal yang dikehendaki

Sedangkan untuk kota-kota yang belum mendapat fasilitas SLJJ (melalui operator), tata caranya sebagai berikut :

- c. Putar nomor 100
- d. Setelah operator menjawab segera beritahukan nomor telepon kita
- e. Nama kantor kita
- f. Kota dan nomor telepon kantor/orang yang dipanggil
- g. Nama kantor/orang yang dipanggil, dan
- h. Jenis permintaan yang dikehendaki yaitu biasa atau segera

3. *Tatacara SLI (Sambungan Langsung Internasional)*

Hubungan telepon ke luar negeri tanpa melalui operator. Caranya misalnya dari Indonesia : 001 + Kode Negara + Kode Wilayah + Nomor Telepon Tujuan.

Untuk hubungan telepon Internasional melalui operator pertama putar nomor 101, langkah berikutnya sama dengan permintaan hubungan Internasional.

4. *Transfer Charge Collect Call*, yaitu biaya percakapan telepon yang dibayar oleh penerima telepon.

Adapun caranya adalah sebagai berikut :

- a. hubungi operator
- b. beritahukan kita mau menghubungi siapa tetapi biaya ditanggung oleh penerima, dan
- c. tunggu beberapa saat, operator akan menanyakan kepada orang yang dipanggil, untuk meminta persetujuan pembayaran biaya telepon

5. *Hunting System*, yaitu sistem memburu saluran kosong secara otomatis dengan cara ini satu nomor telepon bisa dipergunakan untuk beberapa saluran secara serentak.

C. Etiket Menelpon

Cara menelpon yang menyenangkan dan efisien sangat berpengaruh terhadap nilai sekretaris yang baik. Telepon merupakan sarana yang penting untuk berkomunikasi dengan orang lain. Oleh karena itu seorang sekretaris dalam menangani baik telepon masuk maupun telepon keluar hendaknya memperhatikan hal-hal berikut :

- Melatih suaranya agar enak di dengar
- Suara diatur agar tidak terlalu tinggi dan rendah
- Ucapan yang jelas
- Perlihatkan sikap dan kata-kata yang baik

Etiket Menelepon yang perlu diperhatikan oleh sekretaris, yaitu :

1. Bersikaplah wajar dan ramah dalam pembicaraan telepon

2. Berhati-hatilah jangan sampai nada kesal kentara dalam pembicaraan telepon Anda
3. Suara Anda mewakili suara pimpinan, sikap Anda mencerminkan pimpinan dan perusahaan Anda.
4. Jangan sekali-kali membicarakan informasi rahasia, kecuali kalau Anda yakin pengamanannya sempurna
5. Pembicaraan telepon jangan keras, nanti mengganggu rekan kerja Anda. Tapi harus ringkas dan terbatas soal yang penting saja, dan jangan menggunakan telepon untuk bergunjing.
6. Siapa yang berhubungan dengan pimpinan harus menyebutkan namanya
7. Diwaktu menelpon jangan berbicara dengan orang ketiga
8. Batasi pembicaraan pribadi sedikit mungkin, urusan pribadi di kantor sangat tidak menyenangkan bagi siapa yang pun yang ikut mendengar.
9. Jangan membuang suku kata yang seharusnya diucapkan, misalnya “mengerjakan” menjadi “ngerjakan.
10. Menyampaikan pembicaraan harus lancar, dan nada suara jangan datar.
11. Pakailah nama pembicara : “Selamat pagi, Bapak Falah ...”
12. Bertanya yang baik: “Boleh saya mengetahui siapa yang berbicara?”, jangan :”ini siapa?”.
13. Jika pimpinan tidak ada anda tidak mampu mengatasi persoalan, jangan memberitahukan dimana pimpinan berada (mungkin pimpinan merasa terganggu)
14. Kita menjanjikan pimpinan akan menelpon kembali karena tidak bisa maka kita perlu menelepon pembicara dan menjelaskan persoalannya serta yakinkan anda akan melakukannya begitu kesempatan memungkinkan
15. Jangan berkata :”tunggu sebentar”, atau “tunggu” sebaiknya tanyakan kepadanya apakah ia mau menunggu sementara, tawarkan untuk menelpon kembali.
16. Menutup pembicaraan, beri kesan ke pembicara bahwa anda senang bicara dengan dia. “Selamat pagi Pak Falah, terima kasih” atau “Senang berbicara dengan Bapak, terima kasih”. Tunggu pembicara mengucapkan “sampai bertemu lagi” lalu letakkan telepon perlahan-lahan.

Tata Cara menangani telepon masuk

- a. Begitu telepon berdering, sekretaris harus segera mengangkat
Telepon, jangan biarkan telepon berdering lebih dari 3 kali.
- b. Angkat telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis dan block note.
- c. Menjawab telepon hendaknya singkat, jelas, dan sopan. Ucapkan salam misalnya : “Selamat pagi, PT Mahakam Trade”. Hindari penggunaan kata “Halo”.
- d. Mencatat segala pesan atau permintaan penelepon dengan penuh perhatian
- e. Bila perlu, sekretaris dapat meminta penelepon agar mengesakan kata-kata asing atau nama yang sulit.
- f. Nomor-nomor telepon, angka-angka, dan pesan-pesan penting harus diulang agar dapat dicek kebenarannya.
- g. Menutup telepon setelah penelepon memutuskan hubungan terlebih dahulu.

Tata Cara menangani telepon keluar

- a. Sebelum menghubungi nomor telepon yang diinginkan, hendaknya sekretaris mencari atau mencocokkan dengan buku telepon.
- b. Mencatat semua pokok-pokok permasalahan yang akan disampaikan pada sebuah block note
- c. Jika salah sambung hendaknya segera minta maaf
- d. Bila hubungan sudah tersambung, sekretaris harus segera memperkenalkan diri dan menyatakan maksud menelepon
- e. Bila selesai mengadakan pembicaraan, letakkan kembali gagang telepon dengan baik.

Membuat janji temu melalui telepon

Membuat janji temu atau pesan sesuatu melalui telepon hendaknya menggunakan “Lembar Pesan Telepon /Tamu”. Hal-hal yang perlu dilakukan yaitu :

1. mengisi tanggal dan waktu perjanjian, masalah yang akan dibicarakan, dan tempat janji temu
2. Setelah mengisi “Lembar Pesan Telepon/Tamu”, sekretaris harus meletakkannya ditempat yang langsung dapat dilihat oleh pimpinan
3. Apabila pimpinan menyanggupi waktu pertemuan yang diajukan, segera buat penegasan kepada sipenelepon
4. Setelah mendapat penegasan, langkah selanjutnya adalah mencatat

perjanjian tersebut pada tanggalan meja (*desk calender*) pimpinan dan tanggalan meja sekretaris. Hal yang perlu dicatat pada *desk calender*, yaitu :

- a. nama tamu
- b. nama kantor/perusahaan
- c. masalah yang akan dibicarakan
- d. tempat/tempat dimana pertemuan akan berlangsung

Block Note

BLOCK NOTE	TANGGAL

Desk Calender

21 September 2009

Lembar Pesan Telepon/Tamu :

 PT Mahakam Trade Jl. Dr. Soetomo 105 Telp. (0541) 741995 Facs. (0541) 741995 Samarinda LEMBAR PESAN TELEPON/TAMU		
Kepada :	Tanggal :	
	Jam :	
Ditelpon :	Dikunjungi :	Penting :
Oleh :		
Perusahaan :	_____	
Alamat/No. Tilpun :	_____	
Akan menelpon :	Minta Ditelpon :	Minta Janji :
Isi Pesan :		
Diterima oleh :		

[\[Ke halaman 5\]](#)