

N.821.100.029.02

MODUL MELAKUKAN KOMUNIKASI DENGAN TELEPON



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI
BISNIS DAN PARIWISATA

2024



**MELAKUKAN KOMUNIKASI DENGAN TELEPON
N.821.100.029.02**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
DIREKTORAN PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIK VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA
2024**



MELAKUKAN KOMUNIKASI DENGAN TELEPON

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi
Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

Pengarah

Sabli, S.H., M.H

Penanggung Jawab

Dr. Nana Halim, S.E., M.M

Dr. Nining Dwirosanti, S.Psi., M.Psi

Zulfikar, ST, MKKK

Penyusun

Sudarmono, S.Pd., M.M.

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Abi Karami Al Bajili

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
<https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/>



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Modul Melakukan Komunikasi dengan Telepon dapat diselesaikan. Modul Melakukan Komunikasi dengan Telepon merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. Modul Melakukan Komunikasi dengan Telepon merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan modul Melakukan Komunikasi dengan Telepon Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024
Kepala,

Sabli, S.H., M.H.
NIP.196405021993031002





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
A. PENDAHULUAN	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL.....	1
C. SILABUS	3
D. PENGETAHUAN	9
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA	28
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1	28
a. Informasi Umum	28
b. Soal Praktik.....	28
2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_2	31
a. Informasi Umum	31
3. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_3.....	35
a. Informasi Umum	35
F. LAMPIRAN.....	40
1. Kamus Istilah.....	40
2. Referensi.....	40
3. Unit Kompetensi	40

A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
 - a. Pengetahuan
 - b. Keterampilan dan Sikap Kerja
 - c. Evaluasi
 - d. Lampiran:
 - 1) Kamus istilah
 - 2) Daftar referensi
 - 3) Unit kompetensi
 - 4) Daftar penyusun
2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.

3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
 - a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
 - b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
 - c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

C. SILABUS

Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

KodeUnit : N.821.100.029.02

Perkiraan Waktu : 8 JP @ 45 Menit

Bentuk : Luring/Daring

Deskripsi Unit Kompetensi : Unit ini merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)	
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	P	K
1. Menjawab telepon	1.1. Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP	Dapat menjelaskan jawaban panggilan telepon sesuai dengan SOP	Memberikan Salam Kepada Penelepon		Harus teliti, cermat dan rapih	20	

		Mampu menjawab panggilan telepon sesuai dengan SOP		Memberikan Salam Kepada Penelepon			15
	1.2. Bantuan ditawarkan kepada penelepon sesuai SOP	Dapat menjelaskan cara menawarkan bantuan kepada penelpon sesuai SOP	Pembukaan Pembicaraan		Harus teliti, cermat dan rapih	15	
		Mampu melakukan bantuan kepada penelpon sesuai SOP		Melakukan Pembukaan Pembicaraan			15
	1.3. Inti pembicaraan diulangi untuk menghindari salah pengertian	Dapat menjelaskan Inti pembicaraan	Hubungkan Segera Penelepon dengan Nama/Nomor yang dikehendaki		cermat dan teliti	15	
		Mampu melakukan inti pembicaraan		Menghubungkan Penelepon dengan			15



				Nama/Nomor yang dikehendaki			
	1.4. Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat	Dapat menjelaskan cara menjawab pertanyaan penelpon	Menciptakan Kesan yang Baik			15	
		Mampu melakukan jawaban pertanyaan penelpon		Melakukan Jawaban pertanyaan penelpon dengan baik dan mencatat pesan			15
2. Melakukan panggilan telepon	2.1 Nomor telepon didapatkan dari sumber yang benar	Dapat mengidentifikasi nomor telepon yang dituju	Persiapan Sebelum Menelepon		Teliti dan cermat	15	



		Mampu menemukan nomor telepon yang dituju		Melakukan persiapan nomor yang dituju			15
	2.2 Sebelum menelepon tujuan dipastikan dengan tepat	Dapat menjelaskan nomor telepon yang dituju dengan tepat	Persiapan Sebelum Menelepon		Cermat dan teliti	20	
		Mampu melakukan nomor telepon yang dituju dengan tepat		Melakukan persiapan nomor yang dituju			15
	2.3 Nama organisasi dan alasan menelepon disampaikan sesuai SOP	Dapat menjelaskan nama organisasi dan alasan menelepon sesuai SOP	Hubungan Tersambung		Teliti dan cermat	20	
		Mampu menyebutkan nama organisasi dan alasan menelepon sesuai SOP		Menyebutkan identitas, salam, nama organisasi, yang dituju dan pesan			15

	2.4 Etika bertelepon sesuai SOP diterapkan saat berbicara melalui telepon	Dapat menjelaskan etika bertelepon	Etika Penanganan Telepon		Cermat dan teliti	20	
		Mampu melakukan etika bertelepon saat berbicara melalui telepon		Melaksanakan etiket bertelepon saat berbicara melalui telepon			15
3. Menangani pesan	3.1 Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan	Dapat menjelaskan tata cara mencatat pesan	Mencatat Pesan			20	
		Mampu melakukan pencatatan pesan yang akan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud		Melakukan pencatatan pesan yang akan disampaikan			20
	3.2 Pesan disampaikan segera kepada orang yang	Dapat menjelaskan tata cara penyampaian pesan yang diterima	Lembar/Formulis Pesan			15	

	berhak menerimanya.						
		Mampu melakukan penyampaian pesan kepada orang yang berhak menerimanya		Mengisi Lembar/Formulir Pesan			20
	3.3 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP	Dapat menjelaskan cara melaporkan panggilan telepon yang mengancam/mencurigakan kepada yang berwenang	Macam-macam Panggilan Telepon			15	
		Mampu melakukan laporan panggilan telepon yang mengancam/mencurigakan kepada yang berwenang		Melaporkan panggilan telepon yang mengancam /mencurigakan kepada yang berwenang			20

Tabel 1 Silabus

D. PENGETAHUAN

1. MENJAWAB TELEPON

a. Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP

1). 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.

2). 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.

3). Memberi Salam Kepada Penelepon

Berilah salam sesuai dengan waktu kepada penelepon. Kemudian, sebutkan identitas perusahaan tempat kita bekerja (nama kantor atau nomor telepon dan nama penerima telepon). Bila penelepon lebih dulu mengucapkan salam dan kemudian menyebutkan identitas dirinya, kita tidak cukup menyapanya dengan bapak, ibu, atau saudara, tetapi tambahkan identitas diri penelepon, misalnya Bapak Djoko.

Jika penelepon tidak menunjukkan identitas dirinya, kita dapat mengajukan dengan pertanyaan, misalnya "*Maaf dapatkah saya*

mengetahui dengan siapa saya berbicara?; atau “Maaf,” bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu/Saudara?; Tetapi jangan sampai kita bertanya seperti anak kecil, misalnya, “Ini siapa sih.” Walaupun percakapan dilakukan melalui telepon, tutur kata harus diperhatikan agar tidak menyinggung perasaan penelpon.

b. Bantuan ditawarkan kepada penelpon sesuai SOP

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 penelpon, 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.

c. Hubungkan Segera Penelepon dengan Nama/Nomor yang Dikehendaki

Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat

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

- *“Dapatkah Bapak/Ibu menunggu sebentar?”*
- *“Ya, Pak/Bu, apakah dapat menunggu?”* Hindari ucapan:
- *“Tunggu yah”* atau
- *“Bentar yah.”*

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

Bapak/Ibu”

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

a) Memberikan keterangan kepada penelepon tentang ketidak hadirannya 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 menelepon.

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 karena sakit.	Bapak Pimpinan sedang tidak di 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 sela-sela pembicaraan, penerima telepon sebaiknya memberikan respon dengan kata-kata:

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

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

d. Menciptakan Kesan yang Baik

Hal terpenting dalam bertelepon adalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat dan bersahabat. Dengan suara yang merdu di dengar, tidak jarang orang menjadi lebih betah dan senang berkomunikasi dengan kita. Tidak salah jika kesan pertama dapat timbul dari cara pembicaraan di telepon. Dengan hanya mendengar orang luar sering menyimpulkan pribadi penerima telepon. Penampilan yang menarik tidak akan tampak dalam hubungan bertelepon. Akan tetapi, kepribadian seseorang jelas tercermin melalui bagaimana mereka menyampaikan sesuatu yang harus dikatakan

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. Salam Penutup

Bila pembicaraan telah selesai, maka tanyakan pada si penelepon “Apakah masih ada yang perlu disampaikan lagi?”, bila ada maka pembicaraan penerimaan pesan masih dilanjutkan, tetapi bila tidak ada lagi maka ucapkan terima kasih dan salam setelah penelpon menutup pembicaraan

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.

2. MELAKUKAN PANGGILAN TELEPON

a. Nomor telepon didapatkan dari sumber yang benar

Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi dan pastikan nomor telpon yang dituju sudah benar. Nomor telepon bisa dilihat dari kartu nama para kolega pimpinan, dari kop surat perusahaan atau bisa juga dari buku telepon.

Jangan mengangkat gagang telepon sebelum Anda benar-benar yakin nomor telepon yang dituju

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

b. Sebelum menelpon tujuan dipastikan dengan tepat

Persiapkan segala sesuatu sebelum menelepon

- 1) Tulis nomor telepon yang dituju secara lengkap kode negara, kode wilayah/kota r nomor telepon yang dituju
- 2) Susunlah dengan teratur pesan atau pembicaraan yang akan disampaikan
- 3) Angkat gagang telepon, dengar nada pilih
- 4) Tekan nomor telepon yang diinginkan atau yang dituju
- 5) Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal/interlokal/internasional.

Untuk lokal langsung, nomor yang dituju, contoh:

- (a) telepon Interlokal \Rightarrow putar/tekan kode wilayah, lalu nomor telepon yang dituju.

Misalnya : (031) 3717684

Kode wilayah Bandung: 031

Nomor yang dituju : 3717684

- (b) telepon internasional \Rightarrow 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

Apabila penelepon mendengar nada pilih, atau nada sibuk, tutup telepon beberapa saat. Kemudian, mengulangi kembali dengan menekan nomor yang dituju atau tekan tombol **redial**.

c. Nama organisasi dan alasan menelepon disampaikan sesuai SOP

- 1) Bila hubungan telah tersambung dan pihak yang dituju telah mengangkat gagang telepon, sebelum mengutarakan maksud dan tujuan, pastikan bahwa nomor yang dituju benar.
- 2) 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.

- 3) Jika sudah tersambung dengan pesawat yang dimaksud, ulangi untuk menegaskan identitas Anda sebagai penelpon dan kantor Anda.
- 4) Ucapkanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan penelepon.
- 5) Catat semua jawaban yang diterima
- 6) Berikan selalu kesan ramah dan ucapkan salam penutup
- 7) 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.”*

- 8) Meletakkan Gagang Telepon

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

d. Etika bertelepon sesuai SOP diterapkan saat berbicara melalui telepon

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.

- a). Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering, segeralah angkat dan jawab dengan sopan;
- b). Bersikaplah bijaksana dalam menanggapi penelepon. Siapa pun yang menelepon adalah penting dan patut dilayani dengan sebaik-baiknya;
- c). *Jangan memulai pembicaraan hanya dengan ucapan kata halo*, tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja.
- d). Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi
- e). Berusahalah mendengarkan mitra bicara kita.
- f). Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan.
- g). Berusahalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya.
- h). Berbicaralah dengan tempo yang tepat, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
- i). Sebut nama dan jabatan orang yang akan dituju, di samping pokok pembicaraan.
- j). 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.

k). Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan terhadap pekerja.

l). *Catat hal-hal penting yang akan disampaikan.*

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

n). Akhiri pembicaraan dengan tepat. Jangan lupa mengucapkan *terima kasih*, serta mengucapkan salam

o). Letakkan gagang telepon dengan perlahan

3. MENANGANI PESAN

a. Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan

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 1 Formulir atau Book Note untuk Menerima Telepon

b. Pesan disampaikan segera kepada orang yang berhak menerimanya

Hal-hal yang perlu diperhatikan ketika mencatat pesan telepon:

Pastikan pesan yang diterima sudah benar agar yang berhak menerima tidak komplek

- Mencatat tanggal, waktu, nama penelepon, nama perusahaan, nomor telepon, isi pesan untuk pimpinan dan tanda tangan penerima telepon
- Memindahkan segera ke lembar pesan telepon
- Meletakkan pesan telepon di atas meja orang yang dituju
- Meletakkan lembar pesan telepon pada tempatnya kembali

Cara Mencatat Pesan Telepon

- Jika pesan yang disampaikan panjang, tulislah inti atau pokok pembicaraannya saja. Kalimat utama dicatat, sedangkan kalimat penjelas tidak perlu dicatat.
- Diulangi kembali isi pesan (konfirmasi), garis besarnya saja, supaya terhindar dari kesalahan
- Berusaha untuk selalu mencatat pesan dengan cepat dan tepat

- d. Gunakan buku catatan khusus, block note dan LPT (Lembar Pesan Telepon) untuk mencatat pesan-pesan masuk

Untuk mempermudah komunikasi, maka di setiap tempat telepon yang ada di kantor harus disediakan juga alat tulis dan lembar pesan telepon (LPT), untuk mencatat pesan telepon yang datang sewaktu-waktu.

PT UNIK SEPTIANI
JLN. WIJAYA NEGARA 17
JAKARTA TIMUR

BERITA TELEPON

Hari, Tanggal :

Waktu :

Dari :

Perusahaan :

Alamat :

No. Telepon :

Untuk :

:

Pesan

:

:

:

:



Jakarta,

Yang menerima telepon,

.....

Gambar 2 Formulir Berita Telepon 1

Untuk :

.....

Dari :

.....

Kantor :

Jabatan :

No. :

Telepon

Dengan pesan:

Minta waktu untuk bertemu

Akan datang

Ingin bertemu

Menjawab telepon

Mohon ditelepon kembali

Akan menelepon kembali

Lain-lain

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Diterima oleh: Tanggal: Pukul:

Gambar 3 Formulir Berita Telepon 2

c. Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP

Cara mengidentifikasi panggilan yang bernada mengancam atau mencurigakan:

- 1) Penelepon menggunakan bahasa yang tidak santun
- 2) Biasanya tidak mau menyebutkan identitas diri
- 3) Berbicara dengan nada tinggi, tidak sabar, cenderung kasar
- 4) Kata-kata yang digunakan tidak bersahabat

Cara mengatasi penelepon yang bersikap mencurigakan dengan tanda-tanda diatas:

- 1) Bersikap tenang, sabar, hati-hati, namun waspada
- 2) Tanyakan dengan sopan
- 3) Jangan dihubungkan dengan pimpinan bila yang bersangkutan tidak bersedia
- 4) Jika penelepon semakin emosi, anda harus tetap tenang
- 5) Panggilan telepon ini dicatat secara tepat untuk dicarikan solusi kepada orang yang tepat

d. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada bab ini. Saudara membutuhkan pengetahuan tentang berkomunikasi melalui telepon, yang dibutuhkan untuk menjawab telepon. Saudara mampu menjawab panggilan telepon sesuai dengan SOP, Saudara mampu menawarkan bantuan kepada penelepon sesuai SOP, Saudara mampu mengulangi inti pembicaraan untuk menghindari salah pengertian, dan Saudara mampu menjawab pertanyaan penelpon atau meneruskannya kepada orang yang tepat. Berkomunikasi melalui telepon, yang dibutuhkan untuk

Melakukan Panggilan Telepon. Saudara mampu mendapatkan Nomor telepon dari sumber yang benar, Saudara mampu memastikan sebelum menelpon tujuan dengan tepat, Saudara mampu menyampaikan Nama organisasi dan alasan menelepon sesuai SOP, dan Saudara mampu menerapkan Etika bertelepon sesuai SOP saat berbicara melalui telepon. Untuk menangani pesan telepon. Saudara mampu menerima pesan yang dicatat secara akurat untuk disampaikan, Saudara mampu menyampaikan pesan segera kepada orang yang berhak menerimanya, dan Saudara mampu melaporkan panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP

B. Evaluasi Teori

Tes Pengetahuan

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini dengan cara memilih pilihan jawaban yang tepat dan menuliskan huruf A/B/C/D yang sesuai dengan pilihan tersebut.

1. 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?

2. 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 ?
3. 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
4. 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
5. 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
6. Cara menggunakan hubungan telepon yang dimulai dengan menekan kode wilayah dan kemudian menekan kode nomor telepon yang dituju disebut hubungan
 - a. Interlokal
 - b. Lokal
 - c. Internasional
 - d. Interlokal dan internasional
7. Hubungan telepon antar Negara, disebut hubungan.....

- a. Interlokal
 - b. Lokal
 - c. Internasional
 - d. Interlokal dan internasional
8. Pesawat telepon yang pengoperasiannya melalui operator disebut
- a. PMBX
 - b. PAPX
 - c. PABX
 - d. PMPX
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. Telpon
 - c. Handphone
 - d. E-mail
10. Dalam menangani telepon terdapat faktor hambatan antara lain
- a. faktor komunikasi dan alat
 - b. factor alat dan pemakaian
 - c. faktor manusia dan penggunaan
 - d. faktor lingkungan kerja

E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1

a. Informasi Umum

Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

Kode Unit : N.821.100.029.02

Nama LIK : Menjawab Telepon

No. LIK : Bagian 1

Waktu : 30 menit

Petunjuk:

- 1) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- 2) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 3) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 4) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1 menit
- 5) Kerjakan setiap

b. Soal Praktik

Skenario 1

Langkah:

1. **Capaian Unjuk Kerja** :

Setelah menyelesaikan tugas Menjawab Telepon peserta mampu:

- a Mampu mengangkat gagang telepon ketika telepon berdering
- b Mampu mengucapkan salam
- c Mampu menanyakan Keperluan penelepon
- d Mampu mencatat pesan pada format penerima telepon
- e Mengakhiri pembicaraan dan memberikan salam penutup

- f Meletakkan gagang telepon
- g Mampu mengambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar

2. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Telepon		
2.	Kalender		
3.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	
B.	BAHAN		
1.	Lembar Pesan Telepon		
2.	Block Note		

3. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- b. Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

4. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.

- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

5. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik I

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 Hutama 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 Hutama Karya, pada lembar format berita telepon.

6. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor h selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

Setelah membaca abstraksi nomor h selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- a. Angkat gagang telepon ketika telepon bordering
- b. Ucapkan salam
- c. Tanyakan Keperluan penelepon
- d. Catat pesan pada format penerima telepon
- e. Akhiri pembicaraan dan memberikan salam penutup

- f. Letakan gagang telepon
- g. Ambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar

7. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Angkat gagang telepon ketika telepon bordering	<ul style="list-style-type: none"> • Mengangkat gagang telepon pada dering ke 2 atau 3 • Mengangkat telepon dengan tangan kiri 		
2.	Ucapkan salam	<ul style="list-style-type: none"> • Mengucapkan salam • Menyebutkan identitas diri 		
3.	Tanyakan Keperluan penelepon	Menanyakan Keperluan penelepon dengan ramah dan penuh perhatian		
4.	Catat pesan pada format penerima telepon	Mencatat semua pesan kedalam Note Book		
5.	Akhiri pembicaraan dan memberikan salam penutup	Memberikan salam penutup dengan ramah dan santun		
6.	Letakkan gagang telepon	Meletakkan gagang telepon dengan hati-hati		
7.	Ambil formulir penerimaan pesan dan mencatat pesan telepon dengan benar	Menyalin semua pesan kedalam format Lembar Pesan Telepon		

2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_2

a. Informasi Umum

Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

Kode Unit : N.821.100.029.02

Tugas Praktik II

- a. Elemen Kompetensi : Melakukan Panggilan Telepon
- b. Waktu Penyelesaian : 30 menit

1. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Melakukan Panggilan Telepon peserta mampu:

- a. Mempersiapkan bahan-bahan yang akan dikomunikasikan lewat telepon
- b. Angkat gagang telepon dengan nada pilih
- c. Putar/tekan nomor telepon yang dituju
- d. Pastikan nomor yang dituju benar, tidak salah nomor/salah yang dituju
- e. Melakukan pembicaraan dan menyampaikan informasi lewat telepon dengan sopan
- f. Catat semua jawaban yang diterima
- g. Mengakhiri pembicaraan dengan mengungkap pokok-pokok pembicaraan
- h. Meletakkan gagang telepon dengan baik dan benar

2. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Telepon		
2.	Kalender		
3.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	
B.	BAHAN		
1.	Lembar Pesan Telepon		
2.	Block Note		

3. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- b. Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

4. Standar Kinerja

- a. Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis

5. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik II

Anda adalah Sekertaris 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.

6. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- a. Siapkan bahan-bahan yang akan dikomunikasikan lewat telepon
- b. Angkat gagang telepon dengan nada pilih
- c. Putar/tekan nomor telepon yang dituju
- d. Pastikan nomor yang dituju benar, tidak salah nomor/salah yang dituju
- e. Lakukan pembicaraan dan menyampaikan informasi lewat telepon dengan sopan
- f. Catat semua jawaban yang diterima
- g. Akhiri pembicaraan dengan mengungkap pokok-pokok pembicaraan
- h. Letakkan gagang telepon dengan baik dan benar

7. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas II

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Siapkan bahan-bahan yang akan dikomunikasikan lewat telepon	Mempersiapkan nomor telepon. Nama instansi, Alat tulis dan block note		
2.	Angkat gagang telepon dengan nada pilih	Angkat gagang telepon dengan tangan kiri		
3.	Putar/tekan nomor telepon yang dituju	Putar/tekan nomor yang dituju		
4.	Pastikan nomor yang dituju benar, tidak salah nomor/salah yang dituju	Memastikan nomor dan nama/instansi diulang		

5.	Melakukan pembicaraan dan menyampaikan informasi lewat telepon dengan sopan	Menyampaikan informasi/pesan dengan sopan dan jelas		
6.	Catat semua jawaban yang diterima	Mencatat semua pesan yang diterima ke book note		
7.	Akhiri pembicaraan dengan mengungkap pokok-pokok pembicaraan	Mengungkapkan pokok-pokok pembicaraan serta memberikan salam dengan sopan		
8.	Letakkan gagang telepon dengan baik dan benar	Meletakkan gagang telepon dengan hati-hati		

3. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_3

a. Informasi Umum

Judul Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon

Kode Unit Kompetensi : N.821.100.029.02

Tugas Praktik III

Elemen Kompetensi : Menangani Pesan

Waktu Penyelesaian : 30 menit

1. Capaian Unjuk Kerja :

Setelah menyelesaikan tugas Menjawab Telepon peserta mampu:

- a. Mencatat segala sesuatu yang diperlukan
- b. Memberikan keterangan yang jelas dan lengkap
- c. Menanyakan kembali kepada penelepon nama dan nomor teleponnya
- d. Menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut

- e. Memindahkan segera ke lembar pesan telepon
- f. Sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima
- g. Mengatasi penelepon yang bersikap mencurigakan

2. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		Setiap Peserta
1.	Telepon		
2.	Kalender		
3.	Alat tulis kantor	Pensil, Pulpen, Penggaris, Penghapus	
B.	BAHAN		
1.	Lembar Pesan Telepon		
2.	Bool Note		

3. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- a. Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- b. Waktu menggunakan telepon dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan

4. Standar Kinerja

- a. Kerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.

- b. Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

5. Tugas

Abstraksi Tugas Praktik III

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**

6. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor h selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- a. Catat segala sesuatu yang diperlukan
- b. Berikan keterangan yang jelas dan lengkap
- c. Tanyakan kembali kepada penelepon nama dan nomor teleponnya
- d. Hindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut
- e. Pindahkan segera ke lembar pesan telepon
- f. Sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima
- g. Atasi penelepon yang bersikap mencurigakan

7. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas III

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Catat segala sesuatu yang diperlukan	Mencatat tanggal, waktu, nama penelepon, nama perusahaan, nomor telepon, isi pesan untuk pimpinan dan tanda tangan penerima telepon		
2.	Berikan keterangan yang jelas dan lengkap	Mecatat semua pesan/keterangan dengan lengkap dan jelas yang akan diberikan		
3.	Tanyakan kembali kepada penelepon nama dan nomor teleponnya	Meminta dan mencatat nama dan nomor telepon		
4.	Hindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut	Mengulang kembali dan mencatat pesan dari penelepon		
5.	Pindahkan segera ke lembar pesan telepon	Memindahkan pesan yang diterima ke Lembar Pesan Telepon		

6.	Sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima	Menyerahkan pesan melalui LPT kepada yang berhak menerima		
7.	Atasi penelepon yang bersikap mencurigakan	Bersikap tenang, sabar, hati-hati, namun waspada		

CEK LIS TUGAS

NO	TUGAS UNJUK KERJA	PENILAIAN		TANGGAL
		K	BK	
1.	Menjawab Telepon			
2.	Melakukan Panggilan Telepon			
3.	Menangani Pesan			

Apakah semua tugas unjuk kerja Melakukan Komunikasi Melalui Telepon telah dilaksanakan dengan benar dan dalam waktu yang telah ditentukan

F. LAMPIRAN

1. Kamus Istilah
2. Referensi

A. Buku Referensi

- a. Budi Karyanto Teguh, (2004). *Berkomunikasi Dengan Pesawat Telepon*, Jakarta. Depdiknas.
- b. YulianaSanti,dkk., (2015). *Modul PKB Korespondensi*, Jakarta. Kemendikbud. Dirjen GTK, P4TK Bispar.

3. Unit Kompetensi

A. Acuan Standar Kompetensi Kerja

Materi modul pelatihan ini mengacu pada unit kompetensi terkait yang disalin dari Standar Kompetensi Kerja Subgolongan Jasa Pendidikan Lainnya Pemerintah dengan uraian sebagai berikut:

KODE UNIT : **N.821100.029.02**

JUDUL UNIT : **Melakukan Komunikasi melalui Telepon**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi melalui telepon.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjawab telepon	<p>1.1 Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP.</p> <p>1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon sesuai SOP.</p> <p>1.3 Inti pembicaraan diulangi untuk menghindari salah pengertian.</p> <p>1.4 Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat.</p>

<p>2. Melakukan panggilan telepon</p>	<p>2.1 Nomor telepon didapatkan dari sumber yang benar.</p> <p>2.2 Sebelum menelepon tujuan dipastikan dengan tepat.</p> <p>2.3 Nama organisasi dan alasan menelepon disampaikan sesuai SOP.</p> <p>2.4. Etika bertelepon sesuai SOP diterapkan saat berbicara melalui telepon.</p>
<p>3. Menangani pesan</p>	<p>3.1 Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud.</p> <p>3.2 Pesan disampaikan segera kepada orang yang berhak menerimanya.</p> <p>3.3 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepadayang berwenang sesuai dengan SOP.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk menilai kompetensi melakukan komunikasi melalui telepon.

1.2 Komunikasi melalui telepon tidak terbatas pada:

1.2.1 Lingkungan kantor.

1.2.2 Area penerimaan tamu.

1.2.3 Dalam perjalanan (*tour*).

1.2.4 Di Tempat lokasi (*site*).

1.2.5 Melalui *handphone*.

1.2.6 Dengan tamu.

1.2.7 Dengan teman.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Pesawat telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Lembar pesan telepon

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan hasil yang dicapai dalam melaksanakan unit kompetensi ini.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi demonstrasi.
- 1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi di tempat kerja atau secara simulasi.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Dasar–dasar Komunikasi

3.1.2 Pengoperasian alat komunikasi

3.1.3 Produk–produk dan pelayanan organisasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Berkomunikasi

3.2.2 Menulis pesan singkat

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Inisiatif

4.3 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Panggilan telepon dijawab sesuai dengan standar organisasi

5.2 Sopan santun sesuai SOP bertelepon diterapkan saat berbicara melalui telepon