



MANAJEMEN PERKANTORAN · ETIKA KOMUNIKASI

Penanganan Telepon Keluar

Etika, Prosedur, dan Praktik Panggilan Profesional

Muharni, S.Pd. · Guru SMK Negeri 1 Peusangan

Konsentrasi Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis





PRINSIP

Citra Kantor

ETIKA

SMKN 1 Peusangan

02 / 08

Panggilan profesional membawa nama kantor



Saat Anda memutar nomor keluar, Anda bertindak mewakili instansi, bukan berbicara atas nama pribadi.

TUJUAN PANGGILAN

Menyampaikan informasi dinas, meminta konfirmasi atau tindak lanjut, dan menjaga relasi kerja yang harmonis antar-lembaga.

SIKAP DAN NADA SUARA

Sikap ramah, artikulasi jelas, tempo berbicara teratur, serta tujuan yang terarah membentuk kesan kantor yang tertib dan terpercaya.

Etika telepon adalah cerminan langsung dari reputasi dan kredibilitas tata usaha sekolah maupun perusahaan.



LANGKAH 1

Sebelum
Menghubungi

PERSIAPAN

SMKN 1 Peusangan

Persiapan membuat panggilan lebih terarah

- 1** **Tetapkan tujuan**
Siapkan informasi yang dibutuhkan.
- 2** **Periksa nomor tujuan**
Sediakan catatan dan alat tulis.
- 3** **Pilih waktu yang tepat**
Pilih waktu yang tepat sebelum menelepon.





LANGKAH 2

Awal Percakapan

PEMBUKAAN

SMKN 1 Peusangan

Buka panggilan dengan salam dan identitas

Tiga detik awal menentukan kelancaran dan keterbukaan lawan bicara:



Contoh baku: “Selamat pagi, saya Rina dari SMKN 1 Peusangan. Apakah betul saya terhubung dengan Bapak Hendra di Bagian Kepegawaian?”



LANGKAH 3

Inti Komunikasi

PENYAMPAIAN

Sampaikan maksud dengan jelas dan sopan

TEKNIK VOKAL & ARTIKULASI

Gunakan volume wajar, tempo bicara sedang, dan susun kalimat ringkas tanpa istilah ambigu.

MENYIMAK AKTIF

Dengarkan tanggapan lawan bicara tanpa memotong, lalu ajukan pertanyaan klarifikasi jika diperlukan.

SKRIP STANDAR PEMBUKA PERCAKAPAN

"Selamat pagi, saya Rina dari SMKN 1 Peusangan. Apakah benar saya berbicara dengan Ibu Salma? Saya menelepon untuk mengonfirmasi jadwal penjemputan siswa PKL besok pagi."



Catat poin penting dan pastikan kesepahaman

Gunakan Lembar Pesan Telepon (LPT) sebagai bukti fisik hasil percakapan dinas:

ELEMEN LPT	DATA YANG DICATAT	TUJUAN & KEGUNAAN	KUNCI VERIFIKASI
Identitas Kontak	Nama lengkap & instansi	Mengetahui pihak pengambil keputusan	Eja huruf kritis
Waktu Panggilan	Hari, tanggal, jam selesai	Kronologi urutan korespondensi dinas	Format standar
Isi Kesepakatan	Poin inti & dokumen diminta	Menjamin kesamaan persepsi kedua instansi	Ulangi ringkasan
Tenggat (Deadline)	Batas waktu tindak lanjut	Memastikan penanggung jawab & waktu	Konfirmasi jam

Kaidah penting: Ulangi nama, nomor telepon, dan angka penting sebelum mengakhiri percakapan guna mencegah salah catat.

Made with GAMMA



LANGKAH 5

Pasca Panggilan

TINDAK LANJUT

SMKN 1 Peusangan

Tutup dengan santun, lalu tindak lanjuti

Panggilan baru dianggap tuntas ketika janji dan catatan telah dijalankan secara berurutan:

1

Tutup Santun

Ucapkan terima kasih dan salam penutup; letakkan gagang telepon perlahan.

2

Selesaikan Janji

Segera kirim berkas, surel, atau teruskan instruksi kepada pimpinan terkait.

3

Perbarui Buku

Arsipkan status tindak lanjut ke dalam buku agenda agar tidak ada tugas terlewat.

Aturan teknis: Tunggu lawan bicara meletakkan gagang telepon terlebih dahulu sebelum menutup panggilan kantor Anda.



Kesimpulan: siapkan, sampaikan, catat, tindak lanjuti



Persiapan Rapi: Menetapkan tujuan, data, dan nomor telepon membuat panggilan fokus dan efisien.



Etika & Respek: Membuka dengan salam dinas, memperkenalkan diri, dan menyimak aktif menjaga citra instansi.



Konfirmasi Jelas: Menegaskan ulang kesepakatan mencegah miskomunikasi antar-bagian.



Tindak Lanjut Sigap: Mengisi buku pesan dan menuntaskan komitmen sesuai tenggat yang disepakati.

SIMULASI PRAKTIK MANDIRI

Bentuk pasangan simulasi: lakukan panggilan keluar ke kantor mitra, catat formulir LPT, lalu lakukan evaluasi silang bersama guru pembimbing.

Muharni, S.Pd. • SMK Negeri 1 Peusangan
Konsentrasi Manajemen Perkantoran