

# Kemampuan Komunikasi #

# Etika Komunikasi Bertelepon

---

Arif Basofi

# Topik

- Definisi Etika
- Etika dalam berkomunikasi
- Contoh teknik komunikasi yang baik
- Etika komunikasi dalam ber-email
- Etika komunikasi dalam attachment email
- Etika komunikasi dalam ber-telepon
- Etika komunikasi dalam ber-sms

# Etika dalam Ber-telepon

1. Pegang gagang telepon dengan baik.
  - Hal ini penting untuk menghindarkan suara yang kita keluarkan tidak jelas.
  - Perhatikan juga jarak telepon, jangan terlalu dekat ataupun terlalu jauh dengan mulut kita.
2. Usahakan nafas kita pada saat berbicara tidak terdengar seperti mendengus di telepon.
  - Kasihan lawan bicara kita, mbrebek (kata orang Jawa)..☺
3. Ucapkan salam baik pada saat kita menelpon atau menerima telepon
  - Seperti *Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Sore* dsb.
  - Bila menerima telepon di kantor biasanya kita sebutkan identitas perusahaan, salam, nama dan kalimat bisa dibantu.
  - Misal: *PT Kolang-Kaling, Selamat pagi/siang/sore, dengan Dian bisa dibantu..?*

# Etika dalam Ber-telepon...

4. Jangan lupa tanyakan identitas penelpon dengan kalimat
  - Misal. *boleh tahu dengan Bapak/Ibu/Mas/Mbak siapa saya berbicara..?*
5. Gunakan “**Smiling Voice**” selama pembicaraan berlangsung, bahkan sejak pertama mengucapkan salam.
  - Bagaimana sich membuat suara kita enak & empuk didengar dan selalu seperti tersenyum..? ya kuncinya tersenyumlah selama berbicara dan buat nada suara kita berada pada posisi suara rendah (jangan melengking) dan menggunakan suara perut.
6. Selama pembicaraan jaga kecepatan bicara kita (**pitch control**) agar tidak terlalu cepat dan terlalu lambat.
7. Simak baik-baik pesan atau kalimat yang diucapkan lawan bicara.
  - Jangan memotong pembicaraan.
  - Bila perlu mencatat, siapkan selalu alat tulis di dekat kita.

# Etika dalam Ber-telepon...

8. Apabila tidak mengerti, tidak ada salahnya kita melontarkan pertanyaan.
9. Simpulkan hal-hal penting sepanjang pembicaraan sebelum mengakhiri pembicaraan.
10. Akhiri pembicaraan dengan pertanyaan
  - Seperti, "*apakah ada lagi yang bisa kita bantu?*" atau ada hal-hal penting yang terlewat untuk disampaikan.
  - Bila tidak maka ucapkan terima kasih dan jangan lupa ucapkan kembali salam
11. Yang menghubungi atau menelpon adalah yang meletakkan / menutup gagang telepon terlebih dahulu.
  - Hal ini untuk menghindari adanya hal penting yang mungkin belum disampaikan sepanjang pembicaraan dan telepon keburu ditutup atau berkesan kita menutup/membanting telepon padahal lawan bicara belum selesai berbicara.

# Etika Dalam Bertelepon Bisnis

## 1. Hindari kata halo

- Ada aturan yang mengatakan bahwa ketika menjawab telepon bisnis, dianjurkan untuk tidak menggunakan kata halo.
- Kata tersebut menunjukkan situasi yang tidak formal.
- Sebagai gantinya, jawab telepon menggunakan nama perusahaan, atau nama Anda sendiri sebagai kalimat pembuka pada saat menerima telepon.



# Etika Dalam Bertelepon Bisnis...

## **2. Jangan membiarkan penelepon menunggu**

- Jika seseorang menelepon dan Anda tidak dapat menjawab telepon tersebut, dikarenakan; berada cukup jauh dari telepon, atau sedang melakukan sesuatu yg tidak dapat ditunda, maka mintalah pada pengangkat telepon untuk menyampaikan bahwa penelepon dapat menelepon beberapa waktu lagi, atau mengatakan bahwa Anda yang akan menelepon segera.
- Jangan membiarkan penelepon menunggu lebih dari 1 menit.

# Etika Dalam Bertelepon Bisnis...

## **3. Bijak menghadapi penelepon yang *ngotot***

- Jika telepon terlanjur disambungkan, sementara Anda enggan menjawab, katakan dengan bijak bahwa: "Saya sangat sibuk hingga satu atau dua jam ini. Anda bisa meninggalkan nomor telepon dan saya akan menelepon kembali kalau kesibukan saya telah berakhir."
- Tapi, jika penelepon masih juga bersikeras untuk berbicara pada Anda, katakan saja, " Saya benar-benar tak punya waktu untuk bicara panjang lebar kali ini."



# Etika Dalam Bertelepon Bisnis...

## 4. Meninggalkan pesan pada Voice Mail

- Jika Anda sedang sibuk dan tidak ingin diganggu, maka cara lain mencegah untuk dihubungi adalah menyiapkan pesan berupa *voice mail* pada telepon Anda.
- Pesan pada medium ini sebaiknya berisi pilihan pada penelepon. Misalnya, meminta penelepon meninggalkan pesan, menghubungi nomor telepon lain, atau menelepon sekretaris.
- Pesan yang Anda siapkan sebaiknya lengkap, misalnya: "Wiendy di sini, Rabu 16 september. Hari ini saya keluar kantor sepanjang hari dan tak bisa menelepon balik sampai pukul 4 sore. Tolong tinggalkan nama, nomor telepon dan pesan Anda. Terima kasih."

# Etika Dalam Bertelepon Menggunakan Ponsel

## Yang Boleh:

- Angkat telepon yang bersifat penting dan berbicara secukupnya. Terutama saat anda sedang bekerja.
- Matikan fungsi suara atau gunakan nada getar dalam ruangan yang banyak berisi orang.
- Gunakan handsfree saat berada di ruangan yang sibuk dan berisik. Selain memungkinkan anda mengeliminir suara saat berbicara, menghindari terlibat perbincangan yang mengganggu orang lain.
- Menjaga sopan santun dengan orang didekat anda, jika kebetulan anda harus mengangkat telepon bersifat penting.
- Beritahu kepada lawan bicara anda kalo anda sedang menerapkan tata karma dalam bertelepon.
- Gunakan ruang public sebagai area bebas ponsel, supaya tidak bising dan tidak terjadi polusi suara.



# Etika Dalam Bertelepon Menggunakan Ponsel...

## Yang tidak Boleh:

1. Berbicara keras-keras, usahakan menjauh dari siapapun, jangan terlalu dekat.
2. Jangan menggunakan nada dering yang mengganggu.
  - Tidak perlu pamer suara, pilih aja nada dering yang bersahabat
3. Kalo tidak perlu, jangan menerima telepon / SMS ketika sedang berkendara, berbahaya.
4. Jika berada ditempat umum, misalnya bank, mall, swalayan,.atau ketika sedang menunggu diruang tunggu dokter, .....jangan sok jago dengan handphone anda. Maksudnya jangan caper lah, kalo memang enggak ada apa-apa, jangan pura-pura main HP, risi juga ngeliatnya.
5. Jangan melakukan pembicaraan yang bersifat emosional didepan umum.
6. Jangan mengaktifkan ponsel ditempat-tempat seperti pom bensin, bandara dan selama dipesawat, atau ditempat-tempat yang rawan radiasi gelombang ponsel

# Etika Dalam Ber-*sms* (Short Message Service)

- 1. Sebaiknya SMS hanya digunakan untuk menyampaikan masalah-masalah ringan**
  - Yang menyangkut hal-hal biasa dan keseharian.
  - Hal-hal yang agak berat, misalnya masalah keuangan, hubungan cinta, bisnis dan tegur-teguran yang bersifat sensitif sebaiknya tidak disampaikan melalui SMS.
- 2. Hal-hal yang bersifat rahasia dan pribadi**
  - Sebaiknya juga tidak disampaikan melalui SMS karena rawan akan kebocoran.
- 3. Gunakan bahasa yang jelas, tegas namun sopan**
  - Jangan terlalu banyak memakai huruf-huruf singkatan, kecuali yang sudah umum agar tidak terjadi salah tafsir.
- 4. Perhatikan tanda baca**
  - Seperti titik, koma dan tanda tanya yang kalau dihilangkan dapat mengubah arti kalimat.
  - Huruf kapital / besar sebaiknya hanya digunakan untuk menegaskan atau memperjelas suatu kata karena bila digunakan untuk seluruh isi SMS, kalimat anda seolah “berteriak”.

# Contoh Etika Dalam Ber-*sms* dengan Dosen

- Contoh lain: (src: <http://chlorophilia.wordpress.com/2010/05/03/sms-dari-mahasiswa/>)
  - “Pak, saya/kami/kita sudah diruangan.”
    - Komentar dosen: Biasanya sms macam ini akan diabaikan. Siapa saya/kami? Alangkah baiknya jk “saya” diganti dgn identitas anda (nama).
  - “Pak, bapak ada di mana sekarang? Hari ini ke kampus gak pak?”
    - Komentar dosen: “ini siapa nak? kelas mana? ada perlu apa dengan saya?” paling males rasanya jawab sms dari *slonong-boy* dan *slonong-girl* macam gini. Sebaiknya minimal sebut identitas dan tujuannya.
  - “Assalamu’alaikum bapak dosen yg terhormat dan terCinta...”
    - Komentar dosen: Bahaya!! Dan bisa bikin *illfeel*...

# Contoh Etika Dalam Ber-*sms* dengan Dosen...

## ■ Contoh lain:

- “Pak, saya ingin tanya kalo notasi xxx ada di halaman berapa? jelasin donk pak, dikiiiiit aja...”
  - Komentar dosen: rasanya ga mungkin dijelaskan via sms, bisa habis pulsa saya dan kram jempolnya. Mungkin dengan dibaca sedikit bisa terjawab sudah.
- “ass... Pak aRiv mO tny nich Bpk ngjar kLaz ap sLaen .... ? Truz hri ap n jm brPa pak?”
  - Komentar Dosen: Tulisan *alay* style, pusing saya bacanya...

**Selesai**