

## Etika berkomunikasi melalui telepon

**Sonia Zumna Jauharoh**

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: soniazumna@gmail.com

### Kata Kunci:

Komunikasi telepon; etika bertelepon; sekretaris; profesionalisme; citra perusahaan.

### Keywords:

Telephone communication; telephone etiquette; secretarial; professionalism; corporate image.

### ABSTRAK

Komunikasi melalui telepon merupakan salah satu keterampilan penting dalam dunia kerja, terutama bagi seorang sekretaris yang bertugas membantu pimpinan dalam menjalankan operasional perusahaan. Penelitian ini membahas berbagai aspek komunikasi telepon, termasuk pengertian, jenis-jenis telepon, manfaatnya dalam dunia kerja, serta etika yang harus diterapkan saat berkomunikasi melalui telepon. Etika komunikasi telepon meliputi penggunaan bahasa yang sopan, penyampaian informasi yang jelas, serta kesopanan dalam menerima dan melakukan panggilan. Selain itu, penelitian ini juga membahas kepribadian dan penampilan seorang sekretaris yang berperan dalam mencerminkan citra profesional perusahaan. Kesimpulannya, penerapan etika komunikasi telepon yang baik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi bisnis serta memperkuat citra positif organisasi.

### ABSTRACT

Communication via telephone is one of the important skills in the world of work, especially for a secretary who is tasked with assisting the leadership in running the company's operations. This research discusses various aspects of telephone communication, including the definition, types of telephones, their benefits in the world of work, and the ethics that must be applied when communicating over the phone. Telephone communication etiquette includes the use of polite language, the delivery of clear information, and politeness in receiving and making calls. In addition, this research also discusses the personality and appearance of a secretary who plays a role in reflecting the company's professional image. In conclusion, the implementation of good telephone communication ethics can improve the effectiveness of business communication as well as strengthen the positive image of the organization.

## Pendahuluan

Profesi sekretaris mengalami kemajuan yang sangat pesat di zaman sekarang ini. Perusahaan menganggap sekretaris sebagai salah satu pekerjaan yang bergengsi karena pentingnya pekerjaan tersebut. Tidak heran jika banyak orang di masyarakat saat ini tertarik pada profesi ini. Selain itu, tugas sekretaris adalah membantu pemimpin perusahaan dalam meringankan tugas kantor.

Pada awalnya, tugas sekretaris hanyalah menyimpan rahasia bisnis. Tugas sekretaris semakin kompleks, dengan tanggung jawab untuk membantu pimpinan dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk memastikan bahwa organisasi berjalan dengan baik, sekretaris juga dituntut untuk membantu aktif dalam menerapkan pola



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

perbuatan manajer atau pimpinan. Sekretaris harus memahami etika dalam berhubungan kerja baik di kantor maupun di lingkungan masyarakat. Jika ada tata tertib di sebuah perusahaan, orang akan lebih disiplin (Teguh et al., n.d.).

Menurut Rini dan Hanifati Intan (2015:2), istilah etika berasal dari bahasa Yunani Ethos (Ta Etha), yang berarti adat istiadat atau kebiasaan. Dalam konteks profesi sekretaris, Rini dan Hanifati Intan (2015:38) menjelaskan bahwa etika sekretaris mencakup norma, nilai, kaidah, serta standar yang harus ditaati dalam menjalankan tugasnya. Etika ini berwujud aturan atau kebiasaan baik yang sudah dipahami dan wajib diterapkan dalam dunia kerja (Di & Hendro, 2014) (ETIKA DALAM BERTELEPON, n.d.).

Beberapa aspek etika yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris meliputi:

1. **Etika berkomunikasi** – Menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan profesional dalam berinteraksi.
2. **Etika berbusana** – Berpakaian rapi, sesuai standar profesional, serta mencerminkan citra positif perusahaan.
3. **Etika menerima tamu** – Bersikap ramah, menghormati tamu, serta memberikan pelayanan yang baik.
4. **Etika bertelepon** – Menggunakan nada bicara yang sopan, menyampaikan pesan dengan jelas, dan memastikan komunikasi yang efektif.
5. **Etika dengan rekan kerja** – Menjalin hubungan kerja yang harmonis, menghormati sesama, dan menjaga kerja sama tim.
6. **Etika di kantor** – Mentaati peraturan perusahaan, menjaga profesionalisme, serta selalu bertindak sesuai norma yang berlaku.

Dengan memahami dan menerapkan etika ini, sekretaris dapat menjalankan tugasnya secara profesional serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan merumuskan tujuan penulisan artikel, yakni:

- a. Untuk mengetahui pengertian telepon.
- b. Untuk mengetahui macam-macam telepon.
- c. Untuk mengetahui kegunaan/manfaat telepon.
- d. Untuk mengetahui etika dalam berkomunikasi melalui telepon.
- e. Untuk mengetahui etika dan kepribadian seorang sekretaris.

Metode penelitian ini menggunakan kajian literatur yang diperoleh dari buku dasar ilmu kesekretariatan, sumber internet dan sumber lain yang relevan.

## Pembahasan

### Pengertian Telepon

Menurut Sedianingsih, Mustikawati, dan Soetanto (2010), telepon merupakan perangkat komunikasi yang memungkinkan penerimaan dan penyampaian informasi

dengan cepat. Penggunaannya dapat membantu seseorang dalam menyampaikan pesan, baik dalam lingkungan bisnis maupun non-bisnis. Selain sebagai alat komunikasi, telepon juga berfungsi sebagai sarana pendukung bisnis, mencerminkan citra perusahaan, menjadi simbol status, serta menjadi bagian penting dalam kehidupan modern (Basofi & Komunikasi, n.d.).

### **Macam-macam Telepon**

Menurut Sedianingsih, Mustikawati, dan Soetanto (2010), terdapat beberapa jenis telepon yang umum digunakan, antara lain:

1. **Telepon meja** – Perangkat telepon yang diletakkan di atas meja dan digunakan untuk keperluan komunikasi sehari-hari.
2. **Telepon dinding** – Telepon yang dipasang pada dinding untuk menghemat ruang serta memudahkan akses.
3. **Telepon untuk kendaraan** – Telepon yang dirancang khusus untuk digunakan di mobil, kapal, atau pesawat guna mendukung komunikasi saat berada di perjalanan.

### **Manfaat Telepon**

Manfaat teknologi bagi sekretaris, manfaat-manfaatnya yaitu :

1. Membantu menyelesaikan tugas sekretaris.
2. Menjadi lebih efektif. Sekretaris dan staf lainnya dapat memanfaatkan waktu dan menyelesaikan tugas dengan cepat.
3. Memperluas hubungan kerja sama. Sekretaris dapat bekerja sama dengan orang lain di internet dan bekerja sama dengan lebih banyak orang.
4. Memenangkan persaingan bisnis. Teknologi informasi membantu bisnis berinteraksi dengan pelanggan dan membuat perusahaan lebih maju.
5. Menjadi lebih baik di tempat kerja. Sekretaris mampu mengikuti perkembangan zaman dan sukses dalam pekerjaannya.

Pentingnya teknologi bagi sekretaris karena seorang sekretaris dalam sebuah perusahaan diharapkan selalu tanggap dan cekatan dalam mengorganisir serta membantu pekerjaan sang pimpinan. Tugas sekretaris membantu meringankan tugas pimpinan yang sekaligus merupakan perpanjangan dari pekerjaan pimpinan. Dengan demikian pimpinan dapat mengkonsentrasikan diri untuk melakukan tugas manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan baik.

### **Etika Dalam Berkomunikasi Melalui Telepon**

Etika dalam bertelepon merupakan aturan sopan santun dan tata krama yang harus diterapkan saat berkomunikasi melalui telepon. Aspek paling penting dalam etika ini adalah menyampaikan pesan dengan suara yang jelas, tegas, tetapi tetap ramah. Karena komunikasi dilakukan tanpa tatap muka, penampilan fisik tidak berpengaruh, tetapi kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara mereka berbicara. Selain itu, suara penerima telepon, seperti sekretaris atau resepsionis, mencerminkan citra perusahaan atau organisasi. Bahkan, sering kali kesan terhadap pimpinan dan perusahaan dibentuk

berdasarkan respons yang diberikan saat menerima panggilan telepon. Menurut Dewi (2011) ada beberapa etika bertelepon diantaranya adalah:

1. Jangan memulai percakapan dengan kata "Halo," tetapi langsung sebutkan nama serta nama organisasi atau perusahaan.
2. Hindari penggunaan telepon kantor untuk kepentingan pribadi atau percakapan yang terlalu lama. Sebagai petugas kantor, sekretaris harus bersikap profesional dan hanya menggunakan telepon jika benar-benar diperlukan. Jika ada kepentingan mendesak, penggunaan telepon harus dilakukan secara bijaksana.
3. Dengarkan lawan bicara dengan penuh perhatian, jangan melamun atau menunjukkan ketidaksetujuan secara langsung. Meminta penelepon mengulangi pembicaraan dianggap kurang sopan, sehingga penting untuk tetap fokus selama percakapan.
4. Gunakan bahasa yang sopan dan hindari kata-kata yang dapat menyinggung perasaan. Jika menghadapi penelepon yang kurang ramah, sekretaris harus tetap tenang, bersikap sopan, dan menjaga profesionalisme dalam percakapan.
5. Tanggapilah maksud pembicara dengan cepat dan tunjukkan perhatian, sehingga penelepon merasa dihargai. Saat bertelepon, upayakan memberikan kesan seolah sedang berbicara langsung dengan lawan bicara.
6. Berbicaralah dengan tempo sedang, tidak terlalu cepat atau lambat. Pastikan volume suara sesuai, pengucapan kata jelas, lancar, dan kecepatan berbicara tetap normal.
7. Saat menelepon, sebutkan nama dan jabatan orang yang ingin dihubungi serta tujuan pembicaraan. Hindari kebingungan setelah tersambung dengan bertanya, "Saya harus berbicara dengan siapa ya?"
8. Sebelum memulai pembicaraan, tanyakan apakah waktu yang dipilih tepat untuk berbicara. Hal ini penting agar tidak mengganggu jika orang yang ditelepon sedang sibuk.

### ***Menerima Telepon***

Menurut (Sedianingsih, Mustikawati, & Soetanto, 2010) ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menerima telepon:

- a. Persiapan dalam menerima telepon. Persiapan yang perlu diperhatikan dalam menerima telepon adalah:
  - 1) Mempersiapkan formulir penerimaan telepon dan alat tulis
  - 2) Membuat daftar telepon yang sering dibutuhkan
  - 3) Memahami cara menyambung telepon interlokal baik dari dalam maupun luar negeri, dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon
  - 4) Banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi

- 5) Dalam percakapan hendaknya bersikap waspada, usahakan jangan menyela, atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan
  - 6) Jangan menampakkan kesan sibuk pada waktu sedang bertelepon.
  - 7) Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting dan usahakan pembicaraan lancar.
- b. Pada saat menerima telepon
- 1) Jika telepon berdering tiga kali, segera angkat dengan tangan yang tidak dipakai untuk menulis, sedangkan tangan yang dipakai untuk menulis meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang akan dibicarakan.
  - 2) Menjawab telepon secara singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat serta berikan identifikasi.
  - 3) Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila :
    - a) Penelepon salah sambung.
    - b) Penelepon ingin bicara dengan orang yang sedang tidak ada di tempat.
    - c) Penelepon perlu menelepon nomor lain, atau orang lain.
  - 4) Apabila penelepon tidak langsung menyebutkan nama atau kantornya, sebaiknya ajukan pertanyaan seperti dibawah ini:
    - a) “Maaf, saya bicara dengan siapa atau bolehkah saya mengetahui nama Bapak/Ibu”
    - b) “Maaf, boleh saya tahu dari mana Bapak/Ibu menelepon.”

Selain itu, jika penelepon sudah dikenal oleh sekretaris, sikap yang ditunjukkan harus ramah dan tidak terlalu formal. Sekretaris perlu menciptakan suasana warm welcome yang penuh keakraban. Selain itu, penting untuk memahami kedudukan penelepon, apakah lebih tinggi, sederajat, atau lebih rendah dibandingkan dengan pimpinan, agar dapat bersikap dengan tepat.

### ***Menelepon Keluar***

Dalam melakukan panggilan telepon, terdapat beberapa etika yang perlu diperhatikan agar komunikasi berjalan efektif dan profesional, yaitu:

1. **Pastikan nomor telepon yang dituju benar**, serta persiapkan pokok pembicaraan agar tidak terjadi kebingungan atau kelupaan dalam menyampaikan informasi.
2. **Siapkan catatan**, untuk mencatat hasil percakapan. Jika memungkinkan, gunakan formulir khusus yang mencakup informasi seperti:
  - a. Nama dan jabatan orang yang ditelepon
  - b. Nama Perusahaan

- c. Waktu serta tanggal percakapan
- d. Ringkasan isi pembicaraan
3. **Saat panggilan tersambung**, mulailah dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, serta menyampaikan tujuan menelepon dan kepada siapa ingin berbicara.
4. **Gunakan bahasa yang sopan**, selama percakapan berlangsung, berbicara dengan nada yang jelas dan tidak terburu-buru. Akhiri percakapan dengan salam sebagai tanda penutup yang profesional.

Dari langkah-langkah tersebut, dapat disimpulkan bahwa memahami dan menerapkan etika dalam menelepon sangat penting untuk menjaga kelancaran komunikasi serta membangun kesan yang baik dalam interaksi melalui telepon.

### ***Mencatat Pesan Melalui Telepon***

Untuk memastikan komunikasi berjalan lancar, setiap tempat telepon di kantor perlu dilengkapi dengan alat tulis dan Lembar Pesan Telepon (LPT) guna mencatat pesan yang masuk. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pencatatan pesan telepon:

### **Hal yang Harus Diperhatikan saat Mencatat Pesan Telepon**

1. Catat informasi penting, seperti:
  - a. Tanggal dan waktu panggilan
  - b. Nama lengkap penelepon
  - c. Nama Perusahaan
  - d. Nomor telepon yang bisa dihubungi
  - e. Isi pesan untuk pimpinan
  - f. Tanda tangan penerima pesan
2. Pindahkan catatan ke Lembar Pesan Telepon (LPT) agar lebih rapi dan terorganisir.
3. Letakkan pesan di tempat yang mudah terlihat, seperti meja pimpinan atau orang yang dituju, agar segera diketahui.
4. Setelah pesan diterima, pastikan untuk mengembalikannya ke tempat penyimpanan yang sesuai agar tidak tercecer atau hilang.

### **Cara Mencatat Isi Pesan dengan Efektif**

1. Jika pesan terlalu panjang, cukup tuliskan inti atau pokok pembicaraan tanpa detail yang tidak diperlukan.
2. Konfirmasi ulang isi pesan dengan penelepon untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pencatatan.
3. Gunakan format bagan atau tabel agar informasi lebih mudah dibaca dan dipahami dengan cepat.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, sekretaris atau staf kantor dapat mengelola pesan telepon dengan lebih efisien dan profesional.

### ***Membuat Janji Temu Melalui Telepon***

Dalam membuat janji melalui telepon, penting untuk mencatat informasi dengan tepat menggunakan Lembar Telepon atau Lembar Tamu. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengisian lembar tersebut meliputi:

1. **Tanggal dan waktu penerimaan tamu** – Pastikan mencatat dengan jelas kapan janji temu akan berlangsung agar tidak terjadi bentrok dengan jadwal lainnya.
2. **Masalah yang akan dibicarakan** – Tuliskan secara ringkas topik atau tujuan pertemuan untuk membantu persiapan lebih lanjut.
3. **Tempat janji temu** – Cantumkan lokasi pertemuan, apakah di kantor, ruang rapat, atau tempat lain yang telah disepakati.

Dengan pencatatan yang sistematis, sekretaris dapat mengatur jadwal dengan lebih efektif dan memastikan kelancaran pertemuan sesuai dengan kebutuhan pimpinan serta tamu yang bersangkutan.

### ***Kepribadian, Penampilan, dan Etika Sekretaris***

#### ***Kepribadian Sekretaris***

Kepribadian sekretaris mencerminkan sifat, perasaan, pemikiran, dan perilaku yang harus dimiliki agar dapat menjalankan perannya secara optimal (Hardjana, 1998). Menurut Yatimah (2009), karakteristik kepribadian seorang sekretaris meliputi:

1. **Loyalitas**  
Sekretaris harus memiliki rasa kesetiaan terhadap organisasi dan pekerjaannya. Loyalitas ini mencerminkan rasa memiliki, menjaga reputasi organisasi, serta kesiapan untuk membela kepentingan organisasi jika diperlukan.
2. **Ketekunan dan kerajinan**  
Sekretaris harus bekerja dengan tekun dan rajin agar tugas-tugas kantor dapat terselesaikan dengan baik. Jika tidak, pekerjaan bisa terbengkalai dan menghambat kelancaran operasional.
3. **Kesabaran**  
Mengingat tugas sekretaris sering berkaitan dengan pelayanan informasi dan administrasi, diperlukan sifat sabar. Kesabaran di sini mencakup ketekunan serta ketahanan dalam menghadapi tantangan tanpa mudah putus asa.
4. **Kerapian**  
Kerapian menjadi aspek penting dalam pekerjaan sekretaris, baik dalam tata kelola dokumen maupun dalam penampilan. Sekretaris harus menjaga kerapian dalam berpakaian, menata rambut, menggunakan riasan yang sesuai, serta menjaga sikap dan cara duduk yang sopan.

## 5. Kemampuan menyimpan rahasia

Sebagai tangan kanan pimpinan, sekretaris bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi perusahaan. Kebocoran informasi dapat merugikan organisasi, sehingga seorang sekretaris harus memiliki integritas tinggi dalam menjaga kepercayaan pimpinan.

### **Penampilan Sekretaris**

Penampilan merupakan cerminan diri seseorang, baik dari segi fisik maupun kepribadian, yang dapat menciptakan daya tarik bagi orang lain. Menurut Sumarto & Dwiantara (2002), penampilan seorang sekretaris mencakup beberapa aspek berikut:

#### 1. Kebersihan dan kesehatan diri

Sekretaris harus menjaga kebersihan dan kesehatan tubuh agar selalu terlihat segar dan profesional dalam menjalankan tugasnya.

#### 2. Kerapian dan daya tarik pribadi

Penampilan yang rapi dan menarik dapat memberikan kesan positif serta meningkatkan rasa percaya diri dalam berinteraksi dengan orang lain.

#### 3. Ekspresi suara dan tingkah laku

Nada suara yang ramah, jelas, serta sikap yang sopan dan profesional akan mendukung komunikasi yang efektif dalam pekerjaan.

#### 4. Busana dan tata rias

Pakaian yang dikenakan harus sesuai dengan lingkungan kerja, rapi, dan profesional, serta didukung dengan tata rias yang sederhana namun tetap menarik.

### **Etika Sekretaris**

Etika sekretaris mencakup tata cara berbicara, berpakaian, berperilaku, dan bertindak yang sesuai dengan norma yang diterima di lingkungan kerja. Menurut Rosidah & Sulistiyani (2005), seorang sekretaris yang berpegang pada etika profesi harus memiliki sikap berikut:

1. **Empati** – Memahami dan menyelami perasaan orang lain agar dapat berkomunikasi dengan baik.
2. **Tenggang Rasa** – Bersedia berbagi perasaan dan memiliki kepedulian terhadap orang lain.
3. **Introspeksi Diri** – Selalu mengevaluasi diri berdasarkan kritik dan masukan dari orang lain.
4. **Menerima Penilaian Orang Lain** – Mengambil sisi positif dari setiap penilaian yang diberikan.
5. **Memaafkan dan Mengakui Kesalahan** – Bersikap terbuka untuk memaafkan kesalahan orang lain serta mengakui kesalahan sendiri.



6. **Menjauhi Perilaku Negatif** – Menghindari kebiasaan buruk seperti mengumpat, mencaci, bergosip, dan mengeluh.
7. **Menahan Diri** – Tetap tenang dan tidak mudah terpancing emosi dalam situasi yang memicu amarah.
8. **Kesabaran dan Kebijakan** – Mampu menghadapi berbagai persoalan dengan sikap tenang serta menyelesaikannya tanpa merugikan pihak lain.

Dengan memiliki sikap-sikap tersebut, seorang sekretaris dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

## Kesimpulan dan Saran

Komunikasi melalui telepon memegang peran penting dalam dunia kerja, terutama bagi seorang sekretaris yang menjadi perantara antara pimpinan dan pihak eksternal. Penerapan etika komunikasi telepon yang baik, seperti penggunaan bahasa yang sopan, intonasi yang jelas, serta sikap profesional, dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan membangun citra positif perusahaan. Selain itu, kepribadian dan penampilan sekretaris juga berkontribusi dalam menciptakan kesan profesional yang mendukung kelancaran pekerjaan di lingkungan bisnis.

Agar komunikasi melalui telepon lebih efektif, sekretaris dan karyawan perusahaan perlu terus meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dengan pelatihan atau praktik yang berkelanjutan. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan standar operasional dalam komunikasi telepon untuk menjaga kualitas layanan dan citra profesional. Penggunaan teknologi telekomunikasi yang lebih modern juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam berkomunikasi.

## Daftar Pustaka

- Basofi, A., & Komunikasi, K. (n.d.). *Etika Komunikasi Bertelepon*.  
<https://saniyatul.lecturer.pens.ac.id/Kemampuan%20Komunikasi/To8%20-%20Etika%20Komunikasi%20Telepon.pdf>
- ETIKA DALAM BERTELEPON. (n.d.). Teguh, D., Karyanto, B., Kristansi, M. M. E., Roesdiono, P. W. E., Penyunting, S., Mayang, B., Direktorat Pendidikan, S., Kejuruan, M., Jenderal, D., Dasar, P., & Menengah, D. (n.d.). Penyusun.  
[http://www.mirror.unpad.ac.id/orari/pendidikan/materi-kejuruan/bisnis-manajemen/administrasi-perkantoran/berkomunikasi\\_dehgan\\_pesawat\\_telepon.pdf](http://www.mirror.unpad.ac.id/orari/pendidikan/materi-kejuruan/bisnis-manajemen/administrasi-perkantoran/berkomunikasi_dehgan_pesawat_telepon.pdf)
- Paoki, R. (2011). TEKNIK KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DAN EFISIEN VIA TELEPON. *Jurnal Ilmiah Unklab*, 15(2), 102–112.  
<https://ejournal.unklab.ac.id/index.php/jiu/article/view/283/319>
- Rompis, D. (2011). CARA KOMUNIKASI SEKRETARIS YANG EFEKTIF DAN EFISIEN. *Jurnal Ilmiah Unklab*, 15(2), 59–68.  
<https://ejournal.unklab.ac.id/index.php/jiu/article/view/279/315>
- Siambaton, E., Pengajar, S., Niaga, A., & Jakarta, P. N. (n.d.). *Etika dan Etiket Profesi Sekretaris Profesional*. <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/view/694/416>

## Gambar

**Gambar 2.4.3** Mencatat Pesan Melalui Telepon

**KARTU PENERIMAAN TELEPON**

Untuk :  
 Dari :  
 Alamat kantor/Rumah :  
 Nomor Telepon :

**Isi Berita/Pesan**

Beri tanda (X) yang dimaksud

- ☐ Minta waktu/ingin bertemu
- ☐ Akan datang
- ☐ Ingin mengadakan perjanjian
- ☐ Pembatalan perjanjian
- ☐ Mohon ditelepon kembali
- ☐ Akan menelepon kembali
- ☐ Tidak dapat hadir

Lain-lain: .....

..... 20xx  
 Jam: .....  
 Diterima Oleh, .....

**Gambar 5.3. Kartu Penerimaan Telepon**  
 Sumber: Sedarmayanti (1997: 103)

**Gambar 1.** Kartu penerimaan telepon

Sumber: [https://miuletha.blogspot.com/2011/11/skenario-penerimaan-telepon\\_02.html](https://miuletha.blogspot.com/2011/11/skenario-penerimaan-telepon_02.html)

**Gambar 2.4.4** Membuat Janji Temu Melalui Telepon

**FORMULIR PENERIMAAN TELEPON**

Dari : .....  
 Untuk : .....  
 Nomor telepon : .....  
 Alamat : .....  
 Diterima : .....  
 Hari/tanggal : .....  
 Pukul : .....  
 Sifat pesanan : Penting/Biasa  
 Isi berita : .....

Penerima telepon, .....

**Gambar 5.5. Formulir Penerimaan Telepon**  
 Sumber: Soemarto dan Dwiantara (2000: 21)

**Gambar 1.** Formulir penerimaan telepon

Sumber: <https://ayu-fitriani.blogspot.com/2011/11/form-kartu-penerimaan-telepon.html>