

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **PENERAPAN ETIKET BERTELEPON DI DEPARTEMEN *SALES AND MARKETING* VASA HOTEL SURABAYA**



**LAURA BERNADETTE PUTRI KUMALA  
NRP 4105019036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2022**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN ETIKET BERTELEPON DI DEPARTEMEN SALES AND MARKETING VASA HOTEL SURABAYA**



*diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir*

**LAURA BERNADETTE PUTRI KUMALA  
NRP 4105019036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laura Bernadette Putri

NRP : 4105019036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Laura Bernadette Putri Kumala

NRP 4105019036

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laura Bernadette Putri

NRP : 4105019036

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya.”

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Laura Bernadette Putri Kumala

NRP 4105019036

## **PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Laura Bernadette Putri Kumala

NRP : 4105019036

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji

Surabaya, 28 Mei 2022

Dosen Pembimbing



Dra. Tuti Hartani, M.Pd.

NIDN. 0703096001

## HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Laura Bernadette Putri

NRP : 4105019036

Program Studi: Administrasi Perkantoran D-III

Telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 7 Juni 2022.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi di Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 7 Juni 2022

Dewan Penguji:

Penguji I,



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIDN. 0719128201

Penguji II,



Dra. Tuti Hartani, M.Pd.

NIDN. 0703096001

Ketua Tim Penguji,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIDN. 0701077806

## HALAMAN PENGESAHAN

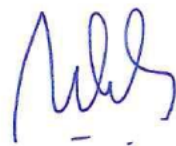
Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Laura Bernadette Putri Kumala 4105019036 dengan judul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 7 Juni 2022.

Dekan,



Indriana Lestari, S.Sos., M.A.  
NIK. 411.99.0017

Ketua Program Studi,



Andreas E. Hadisoebrota, S.Sos., M.M.  
NIK. 411.04.0025

## PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Yesus Kristus atas berkat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
2. Bapak Hassan Assegaf selaku *Assistant Director of Sales* dan Ibu Muta'Abbidah selaku *Sales Coordinator* sekaligus penyelia yang sudah memberikan banyak pembelajaran selama Praktik Kerja Lapangan.
3. Rekan-rekan pada Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya yang telah membantu serta memberikan pengalaman baru kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
4. Dra. Tuti Hartani, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta meluangkan waktu dan pikirannya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Papa Soebianto Kumala, Mama Windhy Erna Sari, Kakak Dennis Aditya Putra Kumala, Kakak Mercy Angela Putri Kumala yang telah memberikan semangat dan doanya sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai.
6. Serta seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, perhatian, dan bantuannya kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak



Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| Sampul Dalam.....                                   | i    |
| Pernyataan Orisinalitas Karya.....                  | ii   |
| Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah ..... | iii  |
| Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....                | iv   |
| Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....               | v    |
| Halaman Pengesahan .....                            | vi   |
| Prakata.....                                        | vii  |
| Daftar Isi.....                                     | ix   |
| Daftar Gambar.....                                  | xi   |
| Daftar Lampiran .....                               | xii  |
| Ringkasan.....                                      | xiii |
| <i>Abstract</i> .....                               | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                             | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1    |
| 1.2 Ruang Lingkup.....                              | 2    |
| 1.3 Tujuan.....                                     | 2    |
| 1.4 Manfaat.....                                    | 2    |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                      | 2    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 4    |
| 2.1 Pengertian Komunikasi .....                     | 4    |
| 2.2 Jenis-Jenis Komunikasi .....                    | 4    |
| 2.3 Pengertian Bertelepon .....                     | 5    |
| 2.4 Media Penunjang Bertelepon .....                | 5    |

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5 Pengertian Etiket .....                                                              | 6  |
| 2.6 Etiket Bertelepon.....                                                               | 6  |
| BAB III GAMBARAN UMUM .....                                                              | 9  |
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                                        | 9  |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....                                                    | 9  |
| 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                                                     | 10 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi .....                                                          | 10 |
| 3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL .....                                                       | 13 |
| BAB IV PEMBAHASAN.....                                                                   | 16 |
| 4.1 Pedoman Etiket Bertelepon di Departemen <i>Sales &amp; Marketing</i> .....           | 16 |
| 4.2 Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen <i>Sales &amp; Marketing</i> .....         | 16 |
| 4.2.1 Menerima Telepon.....                                                              | 17 |
| 4.2.2 Menelepon .....                                                                    | 19 |
| 4.3 Pendukung Etiket Bertelepon di Departemen <i>Sales &amp; Marketing</i> .....         | 19 |
| 4.4 Media Penunjang Kegiatan Bertelepon di Departemen <i>Sales &amp; Marketing</i> ..... | 20 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                          | 22 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                      | 22 |
| 5.2 Saran.....                                                                           | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                     | 25 |
| LAMPIRAN                                                                                 |    |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Sales &amp; Marketing</i> Vasa Hotel Surabaya..... | 11 |
| Gambar 4.1 Phoenic Alphabet .....                                                    | 18 |
| Gambar 5.1 <i>Paper Spear</i> .....                                                  | 23 |
| Gambar 5.2 Contoh Daftar Telepon Masuk .....                                         | 23 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Laporan Kegiatan Harian PKL ..... | 27 |
| Lampiran 2 Daftar Hadir PKL .....            | 35 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan PKL .....        | 38 |
| Lampiran 4 Lembar Bimbingan PKL .....        | 39 |

## RINGKASAN

**Penerapan Etiket Bertelepon di Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya;** Laura Bernadette Putri Kumala; 4105019036; 2022; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil pengamatan penulis terhadap penerapan etiket bertelepon karyawan di Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya selama penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan. Bertelepon adalah komunikasi verbal yang dilakukan dengan media telepon karena dipisahkan oleh jarak. Kegiatan bertelepon merupakan hal yang penting di Departemen *Sales & Marketing* untuk meningkatkan penjualan serta membangun citra yang baik bagi Vasa Hotel Surabaya. Penerapan etiket bertelepon meliputi memberikan sapaan pembuka dengan nada yang riang, mendengarkan lawan bicara dengan saksama sehingga mengurangi penggunaan kata maaf, memperhatikan durasi dalam bertelepon, dan memperhatikan kata-kata yang hendak disampaikan. Sehubungan dengan hal tersebut, karyawan di Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya menerapkan etiket ini saat bertelepon. Dalam penerapan etiket bertelepon, karyawan di Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya membutuhkan pendukung etiket dalam bertelepon serta media penunjang bertelepon dalam meminimalkan hal-hal yang tidak diinginkan serta durasi saat bertelepon. Adapun beberapa saran yang diberikan penulis untuk kegiatan bertelepon menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: bertelepon, etiket bertelepon, komunikasi

## ABSTRACT

***Implementation of Telephone Etiquette on Sales And Marketing Department Vasa Hotel Surabaya; Laura Bernadette Putri Kumala; 4105019036; 2022; Widya Mandala Surabaya Catholic University. 2022***

*This final report was the result of the author's observation on the implementation of employee telephone etiquette which is conducted by Sales & Marketing Department of Vasa Hotel Surabaya during the author's field work practice activities. Telephone is a verbal communication that is carried out with the telephone medium because it is separated by distance. Telephone activities are important in the Sales &Marketing department to increase sales and build a good image for Vasa Hotel Surabaya. The application of telephone etiquette includes giving an opening greeting in a carefree tone, listening carefully to the interlocutor so as to reduce the use of the word sorry, paying attention to the duration of the call, and paying attention to the words to be conveyed. In this regard, employees in Sales &Marketing department of Vasa Hotel Surabaya apply this etiquette when calling. In the application of telephone etiquette, employees in the Sales & Marketing department of Vasa Hotel Surabaya need etiquette support in calling and supporting media for calling in minimizing unwanted things and duration when calling. As for some of the advice given by the author for telephone activities to be more effective and efficient.*

*Keywords: telephone, phone etiquette, communication*