

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kegiatan bertelepon merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan tanpa adanya pertemuan secara fisik dengan menggunakan media telepon. Tujuan bertelepon yang dilakukan karyawan Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya ialah untuk membangun citra, memperluas relasi, menjalin kerja sama, dan menjual produk perusahaan. Agar tujuan bertelepon tersebut dapat tercapai, maka penerapan pedoman etiket dalam bertelepon penting dilakukan oleh setiap karyawan di Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya.

Karyawan Departemen *Sales & Marketing* Vasa Hotel Surabaya menerapkan etiket bertelepon sesuai dengan standar yang dimiliki oleh perusahaan. Di Vasa Hotel Surabaya standar bertelepon tersebut dikenal dengan nama standar *phone courtecy* yang diawali dengan salam pembuka, menggunakan kata sapaan yang tepat, menggunakan bahasa yang sopan, jelas, menghindari interupsi penelepon, lebih banyak mendengar, menyebut nama penelepon minimal 3x, dan diakhiri dengan menunggu penelepon menutup telepon. Untuk menunjang penerapan etiket bertelepon diperlukannya pendukung etiket bertelepon, dan media penunjang dalam bertelepon.

5.2 Saran

Penerapan etiket dalam bertelepon pada Departemen *Sales and Marketing* di Vasa Hotel Surabaya sudah baik. Karyawan Departemen *Sales and Marketing* Vasa Hotel Surabaya sudah menerapkan etiket bertelepon sesuai dengan pedoman etiket bertelepon di Vasa Hotel Surabaya. Oleh karena itu karyawan dapat mempertahankan penerapan etiket bertelepon tersebut.

Untuk menunjang penerapan etiket bertelepon di Vasa Hotel Surabaya, penulis memberikan dua saran sebagai berikut

1. Menyediakan *paper spear*, karena penulis mengamati bahwa setelah karyawan menerima telepon masuk, pencatatan akan detail dari penelepon dicatat pada kertas kecil yang mudah hilang, maka penulis menyarankan untuk menyediakan *paper spear* agar kertas kecil tersebut tidak mudah hilang. Berikut merupakan gambar dari *paper spear*



Gambar 5.1
Paper Spear

Sumber: D & D Mestro (2022)

2. Membuat pencatatan khusus berupa *form* untuk daftar telepon masuk, sebagai informasi data perusahaan bahwa perusahaan yang menelepon sudah pernah menelepon Vasa Hotel Surabaya.

Berikut merupakan contoh *form* dalam pencatatan telepon masuk dari luar perusahaan

DAFTAR TELEPON MASUK

No	Nama Penelepon	Tanggal Telepon	Nomor Telepon	Nama Perusahaan	Details	Remarks
1						<input checked="" type="checkbox"/>
2						<input type="checkbox"/>
3						<input type="checkbox"/>
4						<input checked="" type="checkbox"/>
5						<input type="checkbox"/>
6						<input type="checkbox"/>
7						<input type="checkbox"/>
8						<input type="checkbox"/>
9						<input type="checkbox"/>
10						<input type="checkbox"/>

Gambar 5.2
Contoh Daftar Telepon Masuk

Sesuai dengan tabel tersebut, untuk tanggal merupakan tanggal dari telepon tersebut masuk. *Details* (pesan) berisi permintaan dari penelepon seperti pemesanan kamar maupun ruang meeting. *Remarks* (tanda) dibuat dengan bentuk tanda cek untuk mempermudah karyawan dalam memberi tanda bahwa penelepon tersebut sudah di *follow up* oleh tim *sales*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Diakses pada 8 Maret 2022 pukul 10.42, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Biro Kesekretariatan dan Protokoler Rektorat [image] BKPR. Diakses pada 3 Februari 2022 dari <https://www.unida.ac.id/sekretariat/artikel/kode-alphabet-dalam-telepon.html>
- D & D Mestro [image] Tokopedia.com. Diakses pada 25 April 2022 dari <https://www.tokopedia.com/dnd-collection/stick-paku-holder-kertas-memo-nota-bon-untuk-meja-kantor>
- Gemilang, J. (2013). *Panduan Menjadi Sekretaris Profesional, Handal, Top & Keren*. Yogyakarta: Araska
- Humaira, F. A. (2021). *Penerapan Etiket Bisnis Perusahaan Jepang di Indonesia Oleh Pekerja Lokal*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 (1), 48-57.
- Muhammad, A. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Pers.
- Kurniati, D. P. Y. (2016). *Modul Komunikasi Verbal dan NonVerbal*. Denpasar: Universitas Udayana Fakultas Kedokteran.
- Pane, M. (2016). *Etika Dan Etiket Sopan Santun Dalam Pergaulan Dan Pekerjaan*. Jakarta: Buku Kompas.
- Pasalong, H. (2020). *Etika Profesi*. Makassar: Nasmedia
- Rustanta. A. (2020). *Keterampilan Bertelepon Dalam Bahasa Inggris Sebagai Sarana Membangun Citra Perusahaan*. *Jurnal Karya untuk Masyarakat*. 1 (1), 77 – 88.
- Sedianingsih, Mustikawati, F., Soetanto, N. P. (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretarisan*. Jakarta: Kencana

- Simbolon, Y. M. (2018). *Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Telepon Oleh Operator Di Garuda Plaza Hotel Medan*. (Kertas Karya, Universitas Sumatera Utara, 2016). Diakses dari <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14719/132204010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sinambela, L.P. (2012). *Kinerja Sumber daya manusia: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yasmin, R.A. (2020). *Komunikasi Verbal Vs Komunikasi Non-Verbal*. Diakses pada 15 April 2022 pukul 16.51, dari <https://binus.ac.id/malang/2020/06/komunikasi-verbal-vs-komunikasi-non-verbal/>