

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengelolaan Surat Masuk.

Berikut merupakan penjelasan mengenai prosedur pengelolaan surat masuk menurut berbagai sumber, yang meliputi pengertian pengelolaan, pengelolaan surat, pengelolaan surat masuk dan keluar, sarana pengurus surat serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat.

3.1.1 Pengertian Pengelolaan

Menurut Poerwadarminta (2006) pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Menurut Ibnu (2008) pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain.

Sedangkan menurut Ahmad (2010) pengelolaan adalah upaya untuk mengatur aktivitas berdasarkan konsep dan prinsip yang efektif, efisien, dan produktif dengan diawali penentuan strategi dan perencanaan.

Menurut pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan.

3.1.2 Pengelolaan Surat

Dalam pengelolaan surat dapat diselenggarakan dengan menggunakan dua cara, yaitu:

1. Buku Agenda

Menurut Agus (2005) pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar, yang biasanya dibedakan tahunnya.

a. Buku Agenda Tunggal

Buku agenda tunggal adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sekaligus berurutan pada tiap-tiap halaman.

b. Buku Agenda Berpasangan

Buku agenda berpasangan adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dihalaman kiri dan surat keluar pada halaman kanan dengan nomor surat sendiri.

c. Buku Agenda Kembar

Buku agenda kembar adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sendiri.

2. Kartu Kendali

Menurut Sudarmayanti (2003) pengurusan dengan menggunakan kartu kendali disebut dengan sistem kearsipan pola baru. Kartu kendali adalah helai tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolomkolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat tersebut. Kartu kendali berfungsi sebagai pengganti buku agenda, yang mana penggunaannya dapat ditulis

rangkap dua, rangkap tiga atau rangkap empat, sesuai dengan kebutuhan masing-masing kantor.

3.1.3 Pengelolaan Surat Masuk

Menurut Wursanto (2003) prosedur pengelolaan surat masuk melalui beberapa tahapan. Dalam pengelolaan surat masuk diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis. Adapun pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan

Surat pertama kali diterima atau diambil dari kurir yang mengantar surat tersebut. Tugas penerima adalah:

- a. Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk,
- b. Meneliti ketepatan alamat si pengirim surat,
- c. Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian,
- d. Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

2. Penyortiran

Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat untuk pengolahan lebih lanjut.

3. Pencatatan

Setelah surat dicatat, distempel (dicap) serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan.

4. Mengagendakan Surat Masuk

Mengagendakan surat masuk adalah kegiatan mencatat surat masuk dan

surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Setiap surat yang masuk dicatat dan diberi nomor agenda surat masuk.

5. Pengarahan dan Penerusan

Surat-surat yang perlu diproses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengolahnya.

6. Penyampaian Surat

Penyampaian surat dilakukan oleh petugas pengarah yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda.
- b. Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku agenda yang bersangkutan.
- c. Petugas pengarah mengembalikan kepada petugas untuk dicatat dalam buku pengarahan.

7. Penggandaan

Penggandaan surat dapat dilakukan dengan mesin fotokopi.

8. Penyimpanan Berkas atau Arsip Surat Masuk

Penyimpanan berkas atau arsip surat dari pimpinan dilakukan oleh unit pengolah dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku pada instansi tersebut.

3.1.4 Sarana Pengurus Surat

Dalam penanganan surat diperlukan alat-alat sebagai sarana penunjang kelancarannya, berikut adalah sebagai berikut:

1. Kartu Kendali

Menurut Zulkifli (2005) Kartu kendali merupakan alat yang berfungsi untuk menelusuri dan mengendalikan proses pengelolaan surat-surat dinas. Kartu kendali dapat digunakan sebagai pengganti dari buku agenda, karena dengan menggunakan buku agenda justru akan mempersulit dalam penemuan informasi suatu surat secara cepat. Kartu kendali yaitu prosedur pencatatan dan pengendalian surat sehingga surat dapat dikontrol sejak masuk sampai disimpan.

Kartu kendali dapat digunakan untuk mendapatkan informasi suatu surat agar lebih mudah dibanding dengan buku agenda. Sebab kartu kendali disusun sistematis didalam kotak, sedangkan buku agenda susunannya kronologis.

2. Lembar Disposisi

Menurut Barthos (2009) lembar disposisi adalah lembaran untuk menuliskan disposisi suatu surat baik yang diberikan oleh pimpinan ke staf maupun sebaliknya.

Lembar disposisi digunakan untuk mencatat pendapat singkat dari pimpinan mengenai suatu surat. Oleh sebab itu surat tidak perlu digandakan walaupun pemrosesan surat melalui lebih dari satu unit kerja. Lembar disposisi disiapkan oleh petugas tata usaha pada satuan kerja pengarah dan pimpinan tinggal mengisi kolom isi disposisi serta penerusannya kepada pejabat siapa. Lembar disposisi dibuat dengan ukuran setengah kuarto.

3. Folder

Menurut Barthos (2009) *folder* adalah semacam map tetapi tidak dengan daun penutup. Pada *folder* terdapat tab yaitu bagian yang menonjol pada sisi atas untuk menempatkan titel *file* yang bersangkutan. Lipatan pada dasar *folder* dibuat sedemikian rupa sehingga dapat membuat daya muat dokumen.

Pada umumnya *folder* terbuat dari kertas manila, panjang 35 cm, lebar 24 cm, tabnya berukuran panjang 8-9 cm, lebar 2 cm. *Folder* diisi dengan (tempat memasukkan) dokumen atau arsip hingga merupakan bagian terkecil dalam klasifikasi suatu masalah.

4. *Guide* (Petunjuk atau Pemisah)

Menurut Barthos (2009) *guide* merupakan penunjuk tempat berkas-berkas itu disimpan, sekaligus berfungsi sebagai pemisah antara berkas-berkas tersebut. *Guide* berbentuk segi panjang dan terbuat dari kertas setebal 1 cm, dengan panjang 33-35 cm dan tinggi 23-24 cm. *Guide* mempunyai tab (bagian yang menonjol) di atasnya yang berguna untuk menempatkan atau mencantumkan kode klasifikasi dan disusun secara berdiri.

5. *Ticker File* (Berkas Pengingat)

Menurut Barthos (2009) alat ini semacam kotak dipergunakan untuk menyimpan kartu kendali atau kartu pinjam arsip.

6. *Filling Cabinet* (Lemari Arsip)

Menurut Barthos (2009) *filling cabinet* dipergunakan untuk menyimpan folder yang telah berisi lembaran-lembaran arsip bersama *guide-guidenya*. *Filling cabinet* berlaci empat dan terbuat dari logam yang kuat, tahan air, tahan panas serta praktis.

7. Buku Agenda

Menurut Zulkifli (2005) buku agenda berisi kolom-kolom keterangan (data) dari surat yang dicatat. Buku agenda juga digunakan sebagai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan di *file* dan merupakan referensi pertama untuk mencari surat, terutama petunjuk tanggal surat diterima ataupun nomor surat.

3.1.5 Kendala dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Menurut Sudarmayanti (2003) terdapat beberapa macam kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar antara lain:

1. Kurangnya pengertian terhadap pentingnya pengelolaan surat. Dengan belum atau kurang dipahaminya pengertian terhadap pentingnya pengelolaan surat, mengakibatkan berfungsinya surat menyurat sebagai pusat ingatan organisasi tidak tercapai, dan akhirnya tugas-tugas bidang surat menyurat dipandang rendah.
2. Kualifikasi persyaratan tidak terpenuhi. Hal ini terbukti dengan adanya penempatan pegawai yang disertai tugas tanggung jawab mengelola surat masuk dan surat keluar tidak didasarkan pada persyaratan yang diperlukan. Unit surat menyurat juga sering menjadi tempat buangan bagi pegawai-pegawai yang dipindahkan dan unit lain, serta selain itu juga masih ada anggapan bahwa siapapun dapat mengerjakan pengelolaan surat.
3. Belum dimilikinya pedoman tata kerja mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang diberlakukan secara baku disuatu kantor atau organisasi, sehingga masing-masing pegawai melaksanakan pekerjaannya tidak ada keseragaman dan tidak ada tujuan yang jelas.

3.2 Pengenalan Database

Berikut merupakan penjelasan mengenai *database* menurut berbagai sumber, yang meliputi pengertian, manfaat *database*, model relasional dan tipe data.

3.2.1 Pengertian Database

Definisi dari Wasito (2010) *database* adalah kumpulan informasi yang terintegrasi, diorganisasikan dan disimpan dalam satu cara yang memudahkan pengambilan kembali. Sekumpulan informasi tersebut disusun secara teratur berdasarkan suatu syarat atau subjek tertentu.

Menurut Wasito (2010) istilah database terkait dengan penyimpanan menggunakan bantuan komputer. Namun satu hal yang harus diperhatikan adalah istilah sesungguhnya bukan sekedar menyimpan data secara elektronik. Artinya tidak semua bentuk penyimpanan data secara elektronik disebut sebagai *Database*.

Dalam Microsoft Access informasi diorganisasikan pada sebuah file *database* tunggal. Didalam file tersebut, data dipilah kedalam kolom penyimpanan yang disebut tabel. Data tersebut dapat diolah ke dalam media form, report, dan queries. Agar dapat disimpan, harus disisipkan sebuah tabel yang di dalamnya terdapat beberapa kolom. Jika tabel yang dibuat lebih dari satu dan antar tabel tersebut dapat secara bersamaan digunakan (*relationship*).

3.2.2 Manfaat Database

Menurut Wasito (2010) manfaat Database untuk kemudahan *Microsoft Access* 2010 diantaranya adalah:

- 1) Menyajikan informasi
- 2) Mencetak informasi
- 3) Mencetak permintaan berdasarkan kolom tertentu

3.2.3 Model relasional

Menurut Wasito (2010) konsep Database dalam suatu rancangan tidak lepas dari model relasional. Unit dasar organisasi pada sejumlah Database rasional adalah tabel. Tabel adalah pusat Database. Kolom kolom pada tabel mewakili *field-field*. Dan baris-baris mewakili record. Access menyimpan setiap entry Database.

Database pada barisnya sendiri, yang disebut dengan record. Sebuah tabel dapat dikoneksi satu sama lain berdasarkan field yang sejenis. Koneksi antar tabel tersebut merupakan sebuah metode yang disebut dengan *relationship*.

Relationship mempunyai tiga bentuk, yaitu:

1) *One-to-one Relationship*

Hubungan antar tabel pertama dengan tabel kedua adalah satu berbanding satu. Record dalam tabel pertama hanya memiliki satu record yang cocok pada tabel kedua. Hubungan satu ke satu ini digunakan untuk membuat satu tabel dengan banyak field.

2) *One-to-many Relationship*

Hubungan antar tabel pertama dengan tabel kedua adalah satu berbanding banyak. Setiap record dalam, tabel pertama memiliki lebih dari satu record yang cocok pada tabel kedua.

3) *Many-to-many Relationship*

Hubungan tabel pertama dengan tabel kedua adalah banyak berbanding banyak. Sejumlah record dalam tabel pertama juga memiliki lebih dari satu record yang cocok pada tabel kedua.

3.2.4 Tipe Data

Menurut Madcoms (2013) tipe data digunakan untuk menentukan tipe data dari suatu field dalam sebuah tabel.

Berikut adalah tabel yang berisi beberapa pilihan Data Tipe:

Tabel 3. 1 Menentukan tipe data dari suatu field dalam sebuah tabel

No.	Tipe Data	Keterangan
1	<i>Short text</i>	Untuk menerima data <i>text</i> sampai 255 karakter yang terdiri dari huruf, angka, dan simbol grafik.
2	<i>Memo</i>	Kombinasi <i>text</i> dan number yang lebih panjang, lebih dari 65.535 karakter.
3	<i>Number</i>	Untuk menerima digit, tanda <i>minus</i> , dan titik desimal. Tipe data number mempunyai lima pilihan bilangan dan jumlah digit tertentu.
4	<i>Date/time</i>	Untuk menerima data tanggal dan waktu, serta nilai tahun dimulai tahun 100 sampai dengan tahun 1999.
5	<i>Currency</i>	Untuk menerima data digit tanda minus dan tanda titik desimal dengan tingan ketepatan 15 digit desimal disebelah kiri tanda titik desimal dan 4 digit disebelah kanan tanda titik desimal.
6	<i>Auto number</i>	Untuk menampilkan nomor dengan urutan otomatis, yaitu berupa data angka mulai dari 2 dengan nilai selisih 1.
7	<i>Yes/no</i>	Tipe ini untuk menerima salah satu data dari dua nilai, yaitu <i>yes/no</i> , <i>true/false</i> , <i>on/off</i> .
8	<i>OLE Object</i>	Untuk menerima data berupa obyek grafik, <i>spreadsheet</i> , foto digital, rekaman suara, atau vidio yang dapat diambil dari aplikasi lain ukuran maksimal adalah 1 GB.
9	<i>Hyperlink</i>	Untuk menerima data yang berupa <i>text</i> yang berwarna dan bergarsi bawah maupun grafik. Tipe data ini juga berhubungan dengan jaringan.
10	<i>Attachment</i>	Untuk menerima data yang berupa file gambar, <i>spreadsheet</i> , dokumen atau lampiran grafik dan tipe file lain.
11	<i>Calcullated</i>	Untuk menerima data yang berupa kalkulasi atau perhitungan.
12	<i>Lookup Wizarrd</i>	Untuk menampilkan satu dari beberapa tipe data yang ada dalam suatu daftar. Data tersebut dapat diambil darri tabel maupun <i>query</i> yang ada.

Sumber: Madcoms (2013)

3.3 *Microsoft Access*

Berikut merupakan penjelasan mengenai *Microsoft Access* menurut berbagai sumber, yang meliputi pengertian, dan *form* dalam *Microsoft Access*.

3.3.1 *Pengertian Microsoft Access*

Microsoft Access berkembang dari versi ke versi mengikuti versi dari *Microsoft Office*. Versi terbaru adalah versi 2016. *Microsoft Access* adalah program database bagian dari paket *Microsoft Office Professional* yang diluncurkan oleh *Microsoft Corporation*. Untuk versi 2003 dan sebelumnya, dan 2007 akan dapat dijalankan dengan sistem operasi Windows Vista. Namun demikian, program ini juga bisa dijalankan di bawah sistem operasi Windows 2000 *Service Pack 4* atau Windows XP *Service Pack 2*. Kedua Windows tersebut telah diupdate untuk menerima program-program yang didesain untuk Windows Vista. Sedangkan bila versi 2010, 2013 dan 2016 akan berjalan dengan baik dengan minimal Windows 7 *Professional Edition*. Mengingat banyaknya versi, dalam pembahasan buku ini, Penulis memutuskan untuk menggunakan versi 2007. Dengan pertimbangan bila kita menggunakan versi 2007 maka akan bisa dijalankan dengan mudah di versi sesudahnya. Disamping itu secara prinsip fitur-fitur yang ada di versi 2007 relatif tersedia secara lengkap di versi sesudahnya. Dibanding dengan versi sebelumnya, pada *Microsoft Access 2007* terdapat banyak perubahan. Perubahan signifikan adalah pada fitur visual yang lebih menarik dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang lebih "*User Friendly*". (Sofyan, 2016)

Microsoft Access adalah salah satu program aplikasi database produksi dari Microsoft. *Microsoft Access* merupakan bagian dari aplikasi Microsoft Office. Pada buku ini akan dibahas penggunaan *Microsoft Access* untuk pembuatan

aplikasi database. *Microsoft Access* sebelumnya sudah memiliki banyak versi sebelum versi *Microsoft Access* 2010. Beberapa versi tersebut antara lain *Microsoft Access 95*, *Microsoft Access 97*, *Microsoft Access 2000*, *Microsoft Access 2002*, *Microsoft Access 2003* dan *Microsoft Access 2007*.

Microsoft Access sering digunakan pada pengembangan aplikasi *database*, khususnya aplikasi database berskala kecil. (Mangkulo, 2010)

3.3.2 *Form dalam Microsoft Access*

Menurut Ashari (2005), salah satu fitur dalam database *Microsoft Access* adalah form. Form digunakan untuk menampilkan field-field yang dibutuhkan dan label yang akan digunakan dalam memasukkan data ke dalam tabel atau *query*. Pada model *database*, form digunakan sebagai *interface* pengguna dalam memasukkan data ke dalam tabel atau *query*. Pada program *Microsoft Access* form disusun dari kolom-kolom yang ada pada tabel atau *query*.

Ada dua fasilitas yang bisa digunakan untuk pembuatan form, yaitu pembuatan form menggunakan fasilitas *Create form in Design view* dan *Create form by using wizard*. Pada pembuatan form dengan menggunakan *design view* kita membuat form dengan melihat tampilan awal dari form yang akan kita buat. Sedangkan pada pembuatan form menggunakan *wizard* kita bisa menggunakan fasilitas pembuatan form.

3.4 *Customer Services*

Berikut merupakan penjelasan mengenai database menurut berbagai sumber, yang meliputi pengertian, dan fungsi serta tugas dari *Customer Services*.

3.4.1 Pengertian *Customer Services*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Kamsir, 2005)

Sedangkan menurut Kamsir (2005) *Customer Services* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang *Customer Services* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

3.4.2 Fungsi dan Tugas *Customer Services*

Sebagai seorang *Customer Services* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *Customer Services* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan. Dalam praktiknya fungsi customer service adalah sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai *customer relation officer*, sebagai komunikator. (Kamsir, 2005)

Berikut merupakan tugas seorang *Customer Services* yang sesuai dengan fungsinya:

a. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *Customer Services* bertugas menerima tamu atau pelanggan yang datang ke perusahaan dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Services* harus selalu memberi perhatian,

berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman, tugas *Customer Services* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk perusahaan. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. Sebagai deskman, tugas *Customer Services* juga harus menyiapkan berbagai brosur tentang perusahaan kita untuk kepentingan pelanggan. Kemudian menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk perusahaan.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman, tugas *Customer Services* perusahaan adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk yang dimiliki perusahaan.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan pelanggan harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Tugas seorang *Customer Services* harus menjaga *image* perusahaan dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan sehingga pelanggan merasa senang dan puas terhadap pelayanan perusahaan. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan.

e. Sebagai Komunikator

Tugas *Customer Services* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan perusahaan dengan kepentingan pelanggan. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara pelanggan dengan perusahaan. (Kamsir, 2005)

3.5 Handling Telephone

Berikut merupakan penjelasan mengenai *handling telephone* menurut berbagai sumber, yang meliputi pengertian telepon, macam-macam pesawat telepon, menerima dan melayani telepon, dan menerima telepon (*incoming calls*).

3.5.1 Telepon

Menurut Sedianingsih, Suetanto, & Mustikawati (2010) Telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat. Melalui telepon seseorang (*sender*) dapat menyampaikan maksudnya baik untuk kegiatan bisnis maupun non bisnis dalam bentuk informasi kepada orang lain (*receiver*). Sehingga dapat dikatakan bahwa selain sebagai alat komunikasi, telepon juga sebagai alat usaha, alat pembina citra perusahaan, simbol *prestise*, dan sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia modern.

3.5.2 Macam macam pesawat Telepon

Menurut Sumarto & Dwiantara (2000), ditinjau dari peletakannya ada bermacam-macam telepon yang digunakan, anantara lain:

1. Telepon meja (*table phone*) yaitu telepon yang diletakkan di atas meja.
2. Telepon dinding (*wall phone*), yaitu telepon yang dipasang pada dinding.
3. Telepon mobil, kapal, pesawat.

3.5.3 Menerima dan Melayani Telepon

Menurut Sedianingsih, Suetanto, & Mustikawati (2010), setiap karyawan, khususnya sekretaris harus mampu menerima dan menelepon dengan piawai. Untuk menciptakan kesan yang baik, usahakan pada saat menerima maupun melayani telepon untuk selalu mengatur suara agar terdengar *phonogenic*, mengatur kecepatan berbicara, nada suara, dan kejelasan pengucapan.

- a. Suara yang *phonogenic*, adalah suara yang pas dan enak didengar di telinga orang yang mendengarkannya. *Mengapa suara dipermasalahkan?* Hal ini disebabkan Suara yang *phonogenic* memiliki nilai tambah bagi seseorang yang sering menggunakan pesawat telepon dalam kariernya. Kita tidak dapat melihat gerakan bibir, mata, atau anggota badan lainnya yang memberikan aksen untuk memperjelas apa yang ingin kita komunikasikan.
- b. Kecepatan berbicara, harus diperhatikan agar semua ucapan tertangkap pendengaran lawan berbicara.
- c. Nada suara, harus diperhatikan agar terdengar ramah, bersahabat, dan penuh perhatian. Apabila suara yang kita miliki adalah suara nada tinggi, maka diperlukan latihan dengan menurunkan suara satu oktaf lebih rendah.
- d. Kejelasan pengucapan, harus diperhatikan agar semua ucapan tertangkap dan dapat dimengerti oleh lawan bicara. Untuk itu diperlukan latihan menyuarakan bunyi seperti a, i, u, e, o, t, c, k, g, dan seterusnya dengan cepat dan fasih.

Selain beberapa hal di atas, ada juga yang harus diperhatikan, yaitu *the courtacy dial* atau kepribadian menelepon, adalah suatu istilah yang digunakan dalam pelyanan telepon secara professional. Berikut ini akan diuraikan tentang

hal-hal yang harus diperhatikan dalam menerima telepon atau menelepon.

3.5.4 Menerima Telepon (*incoming calls*)

1. Persiapan dalam menerima telepon

Menurut Sedianingsih, Suetanto, & Mustikawati (2010), Persiapan yang perlu diperhatikan dalam menerima telepon adalah:

- a. Mempersiapkan formulir penerimaan telepon dan alat tulis
- b. Membuat daftar telepon yang sering dibutuhkan
- c. Memahami cara menyambung telepon interlokal baik dalam maupun luar negeri, dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon.
- d. Jangan banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.
- e. Dalam percakapan telepon hendaknya bersikap wasapada/hati-hati, usahakan jangan menyela (mengadakan interupsi), atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan.
- f. Bersikap seperti sedang bertatap muka, ramah, sewajarnya, gunakan kata yang singkat, jelas dengan nada dan volume yang teratur.
- g. Usahakan dapat cepat memahami maksud pembicaraan dan beri kesan bahwa penelpon diperhatikan dan dibantu.
- h. Jangan menampakkan kesan sibuk pada waktu sedang bertelepon.
- i. Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting, dan usahakan pembicaraan lancar.
- j. Hindari penyampaian informasi rahasia, dan masalah yang bersifat pribadi.

2. Pada saat menerima telepon

Menurut Sedianingsih, Suetanto, & Mustikawati (2010), Ada beberapa hal yang harus diperhatikan pada saat menerima telepon:

- a. Jika telepon berdering tiga kali, segera angkat dengan tangan yang tidak dipakai untuk menulis, sedangkan tangan yang dipakai untuk menulis meraih alat tulis untuk persiapan barangkali ada pesan atau hal yang harus dicatat.
- b. Menjawab telepon secara singkat, jelas, dan hormat dengan terlebih dahulu member ucapan salam hormat serta berikan identitas.
- c. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila penelpon salah sambung.
- d. Jika pimpinan tidak ada di tempat, hubungi orang yang telah diberi kuasa untuk menggantikan pimpinan dan utarakan hal tersebut kepada penelpon.

3.6 Menyiapkan *Meeting Room*

Dalam sebuah rapat pastinya tidak lepas dengan *Meeting Room*, karena sebuah rapat tidak akan berjalan jika tidak ada tempat untuk melasanakannya. Menurut Sumarto & Dwiantara (2000), dalam memersiapkan *Meeting Room* harus memperhatikan beberapa hal, yaitu:

1. Apabila *Meeting Room* ada dalam perusahaan tersebut dan biasanya sudah dilengkapi dengan dengan fasilitas AC dan apabila tidak dilegkapi dengan A biasanya dilengkappi dengan ventilasi yang cukup.
2. Usahakan penerangan yang cukup, dan apabila ruangan cukup dengan sinar matahari tidak perlu menggunakan lampu. Tetapi bila tidak, dapat

menggunakan lampu dengan cahaya yang tidak langsung jatuh ke mata. tetapi dipantulkan terlebih dulu baru ke mata. Dengan demikian, tidak cepat membuat mata lelah.

3. Pengaturan ruangan dengan meja dan kursi. Meja biasanya dibuat bundar atau segi empat agar setiap peserta dapat langsung berhadapan dan berkomunikasi. Peserta rapat dengan jumlah kurang dari 20 peserta, meja kursi dapat disusun berbentuk huruf V atau persegi panjang. Untuk peserta rapat berjumlah 28 orang, meja kursi dapat disusun berbentuk huruf T, sedang untuk rapat dengan jumlah 50 orang dapat dibentuk huruf U.
4. *Sound system* diatur sedemikian rupa sehingga tidak mengganggu komunikasi dalam rapat.
5. Ruang untuk konsumsi di tempat terpisah bila memungkinkan, agar peserta tidak lelah duduk terus-menerus saat rapat berlangsung.
6. *White board* lengkap dengan spidol dan penghapus, karena dalam sebuah rapat pasti membutuhkan papan tulis untuk memperjelas penjelasan.
7. *Laptop* atau computer, yang dipergunakan untuk mempresentasikan dokumen dalam bentuk *soft copy*.
8. Proyektor, untuk menampilkan presentasi dari komputer atau laptop agar bisa terlihat oleh peserta rapat.

Semua hal-hal tersebut harus diperhatikan dalam mempersiapkan ruang rapat agar pelaksanaan rapat dapat berjalan dengan lancar dan mempermudah peserta dalam pelaksanaannya.

3.7 Resepsionis

Resepsionis Menurut Sedianingsih, Suetanto, & Mustikawati (2010) petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (*receptionist*). Tugas seorang resepsionis adalah membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan. Oleh karena kesan pertama yang diperoleh para tamu adalah sikap resepsionis, maka ada beberapa syarat penting yang harus dipenuhi oleh seorang resepsionis yaitu:

- a. Sopan dan ramah
- b. Berkepribadian tinggi
- c. Bijaksana
- d. Cerdas
- e. Mengetahui pengetahuan tentang struktur organisasi

Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dari tamu yang memiliki maksud-maksud tertentu, maka resepsionis harus mempunyai catatan identitas tamu yang hendak datang menemui pimpinan. Catatan identitas tamu memiliki format yang berbeda-beda, namun pada umumnya berisi tentang identitas seorang tamu meliputi keterangan-keterangan sebagai berikut: tanggal, nama tamu, jabatan tamu, nama pejabat yang akan ditemui dan tujuan kedatangan tamu. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dilaksanakan dalam melayani tamu, yaitu:

- a. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu atau buku tamu.
- b. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu
- c. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan

- membantu pimpinan dalam melayani serta membuat perjanjian dengan tamu
- d. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung tamu
 - e. Membuat tamu merasa senang apabila terpaksa harus menunggu
 - f. Memberikan perhatian kepada setiap tamu dan segera mengambil keputusan apabila tamu disalurkan ke bagian lain.



