

ETIKET KOMUNIKASI ELEKTRONIK

CMM 307 - MK "Professional Studies"

Nathaniel Antonio Parulian, S.Psi, M.I.Kom

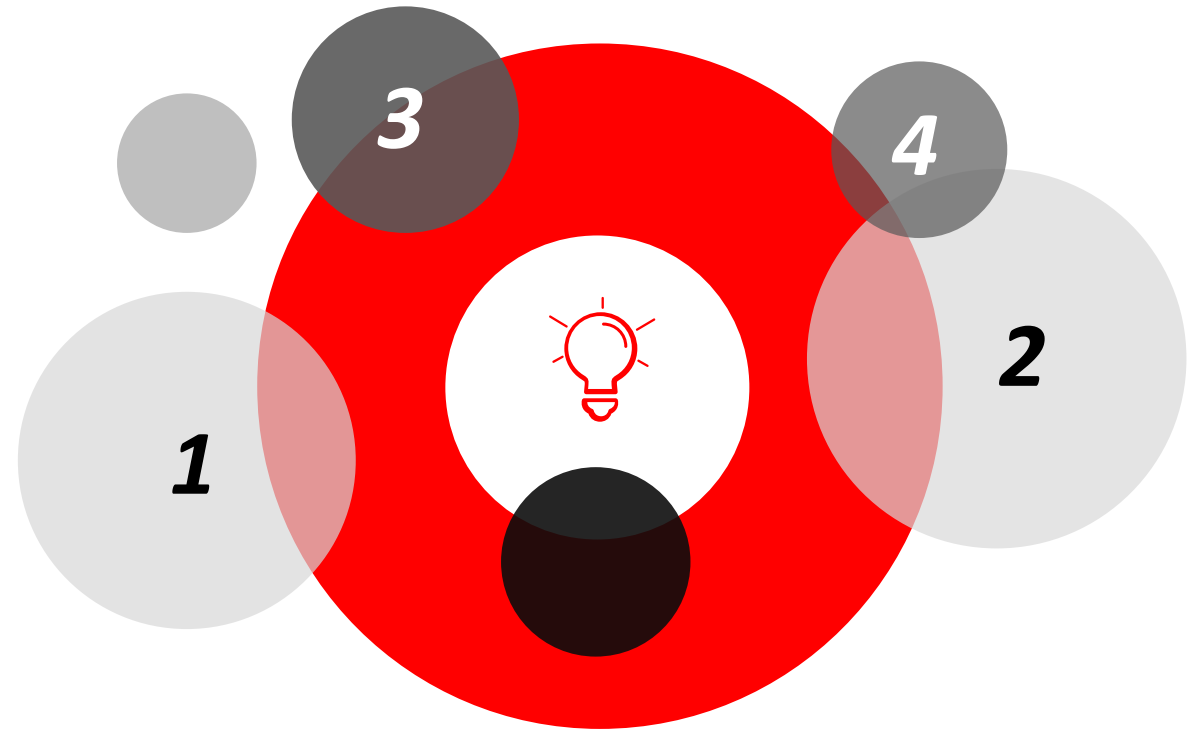
Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Humaniora dan Bisnis

Universitas Pembangunan Jaya

AGENDA PEMBELAJARAN

1. Etiket penggunaan perangkat telepon.
2. Etiket mengirimkan pesan surat elektronik
3. Etiket menggunakan halaman web
4. Etiket menggunakan blogging dan jejaring sosial





MEMAHAMI PERANGKAT KOMUNIKASI ELEKTRONIK

- Berkat kemajuan teknologi, perangkat telepon tidak lagi menjadi saluran komunikasi lisan sederhana yang terikat pada satu lokasi saja.
- Cara kerja telepon sudah memiliki fitur-fitur pendukung seperti: dapat meneruskan panggilan, ID penelepon, dan *tele-conference*.
- Akibat kecanggihan fungsi telepon rumah, dapat meningkatkan kekuatan telepon sebagai perangkat komunikasi bisnis.
- Ditambah kehadiran ponsel dan komputer yang juga menjadi beberapa pilihan perangkat komunikasi.

PENGANTAR ETIKET PENGUNAAN PERANGKAT TELEPON

- ✓ Apa pun jenis telepon yang diri kita gunakan, sikap profesionalisme dapat diterapkan melalui tata cara penggunaan perangkat telepon yang benar.
- ✓ Cara diri kita mengungkapkan perkataan dan menanggapi lawan bicara melalui perangkat telepon mengungkapkan banyak hal tentang diri kita dan organisasi/perusahaan tempat diri kita bekerja.

- ✓ Percakapan melalui perangkat telepon hendaknya mampu menyampaikan jawaban yang jujur dan cepat.
- ✓ Penggunaan perangkat telepon dapat menjangkau orang lain di tempat yang berbeda.
- ✓ Penggunaan perangkat telepon memiliki efisiensi waktu dan biaya daripada percakapan tatap muka.
- ✓ Berpotensi untuk menjalin hubungan lebih baik daripada pesan tulisan karena memungkinkan lawan bicara dapat menangkap nada suara berdasarkan apa yang dikatakan.
- ✓ Kelemahan telepon: lawan bicara tidak dapat menangkap pesan/isyarat non-verbal seperti percakapan tatap muka: gesture atau sorot mata.



ETIKET PENGUNAAN PERANGKAT TELEPON



▪ *Suara*

- Bicaralah dengan jelas, langsung dan dengan hati-hati.
- Tidak melakukan pekerjaan lain atau mengunyah permen karet saat berbicara menggunakan perangkat telepon. Meskipun orang tersebut tidak dapat melihat, sikap ini sebagai simbol rasa tidak hormat.
- Bicaralah dengan kecepatan yang sedikit lebih lambat dibandingkan ketika berbicara dengan tatap muka langsung.
- Jika diri kita perlu mencari sesuatu atau informasi saat bersamaan dengan percakapan melalui telepon, tahan penelepon dengan mengatakan hal yang jujur.
- Tawarkan kepada lawan bicara untuk menelepon kembali jika diri kita memerlukan waktu lebih dari satu menit.
- Selalu berusaha untuk tersenyum ketika berbicara, sebagai simbol kehangatan dan ketulusan dengan seseorang yang diri kita ajak bicara.

▪ *Melakukan panggilan*

- Buatlah kesepakatan dengan lawan bicara sebelum melakukan panggilan.
- Hargai waktu orang lain dengan merencanakan apa yang akan diri kita katakan melalui percakapan telepon.
- Nyatakan tujuan panggilan: penjelasan panjang tidak diperlukan, kecuali saat melakukan percakapan dengan petugas informasi/call centre.
- Sampaikan informasi yang dapat membantu penerima pesan, sehingga dapat menyaring atau mengarahkan panggilan.
- Jika diri kita perlu berbicara dengan seseorang dan tidak ingin memberikan alasannya, katakan dengan sopan bahwa diri kita perlu berbicara dengan seseorang yang bernama XXXX.
- Jika diri kita menekan/menghubungi nomor yang salah, sampaikan permintaan maaf.

ETIKET PENGGUNAAN PERANGKAT TELEPON

▪ *Salam pembuka dan penutup*

- Mulailah dengan salam dan kemudian memperkenalkan diri.
- Jika diri kita melakukan panggilan internal organisasi, cukup sebutkan nama saja.
- Tidak menerima telepon dalam situasi rapat atau sedang melakukan percakapan dengan seseorang.
- Jika menerima panggilan saat situasi rapat dapat memilih mode panggilan transfer ke fungsi pengiriman pesan (*mail box*).
- Namun, jika diri kita sedang menunggu panggilan penting, informasikan kepada peserta rapat bahwa dan minta maaf saat diri kita menerima panggilan tersebut.
- Jawab panggilan yang ada di dalam mail-box sesegera mungkin agar pesan suara yang ada di dalam mail-box tidak menumpuk sekaligus sebagai bentuk rasa hormat terhadap pengirim pesan.

▪ *Meninggalkan pesan suara*

- Singkat dan *to the point*, mengatakan dgn jelas.
- Jika pesannya panjang, katakan dalam pesan suara tersebut untuk agar penelepon dapat menelepon diri kita kembali.
- Sarankan kapan diri kita dapat dihubungi untuk panggilan balasan.
- Lalu bagi penelepon, berikan nama, nomor telepon, dan alasan diri kita melakukan panggilan telepon.



▪ **Away messages**

- *Away messages* digunakan saat diri kita akan berada jauh dari meja kerja untuk waktu yang lama.
- *Away messages* berisi pesan yang ditinggalkan dalam bentuk pesan suara dan/atau *email*.
- Isi pesan hendaknya menyatakan bahwa diri kita akan keluar dari kantor selama beberapa hari.
- Pesan tersebut juga hendaknya berisi nama dan nomor telepon orang yang harus dihubungi jika terjadi keadaan darurat terkait dengan pekerjaan.
- Isi pesan disesuaikan dengan kondisi pekerjaan dan bernada profesional agar tidak terjadi salah paham saat atasan mendengar atau membaca pesan.

▪ **Panggilan kembali**

- Ketika diri kita menyampaikan pesan bahwa diri kita akan segera melakukan panggilan melalui telepon kembali atau pada waktu tertentu, pastikan untuk memenuhi janji itu.
- Kembangkan sistem yang memungkinkan diri kita untuk menanggapi semua pesan yang masuk dalam satu hari kerja yang sama.

▪ **Penggunaan Speaker Phone**

- *Speker phone* berfungsi sebagai perangkat telekomunikasi untuk menyertakan orang lain dalam percakapan penting.
- Sebagai rasa hormat, katakan kepada lawan bicara bahwa diri kita menggunakan fitur *speaker phone*.
- Hormati orang lain yang sedang menelepon dengan tidak melakukan pekerjaan apa pun saat ia berbicara.
- Perkenalkan semua orang di ruangan itu dan jelaskan mengapa mereka diikutsertakan dalam panggilan, meskipun mereka tidak akan berpartisipasi.
- Hindari penggunaan fitur *speaker phone* saat berada di tempat umum.

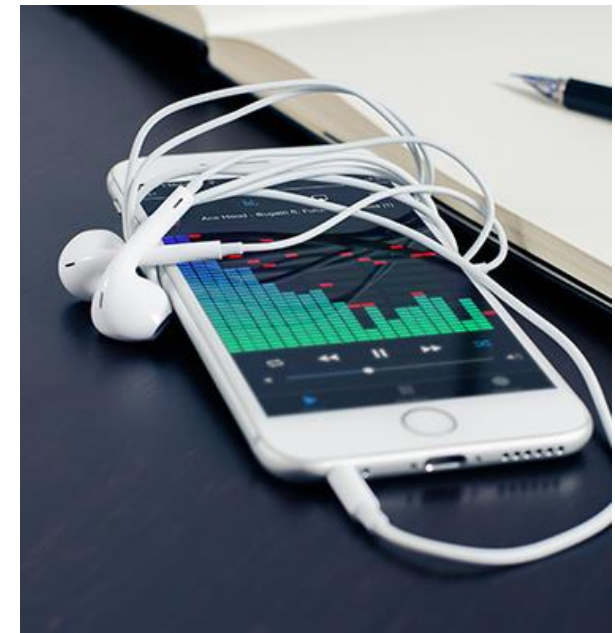


▪ *Penggunaan telepon pintar*

- Telepon pintar adalah suatu perangkat telekomunikasi yang memberikan diri kita untuk bebas bergerak. Diri kita tidak perlu terikat pada satu lokasi fisik sehingga perangkat ini memungkinkan untuk melakukan dan menerima pesan di mana saja dan kapan saja.
- Telepon pintar telah menjadi begitu banyak bagian dari kehidupan sehari-hari, sehingga **batas antara penggunaan pribadi dan bisnis sering kabur.**
- Matikan ponsel dalam semua rapat dan wawancara kecuali diri kita menunggu panggilan penting dan tidak dapat ditunda lagi.
- Saat makan, jauhkan ponsel dari diri kita. Jika diri kita menunggu panggilan penting, gunakan mode getar dan menjauh dari meja sebelum menerima panggilan.
- Abaikan panggilan yang bersifat pribadi saat diri kita sedang berada dalam jam kerja.
- Tempat kerja bukanlah tempat untuk menerima panggilan pribadi, diri kita dapat memeriksa pesan atau melakukan panggilan selama waktu istirahat.

▪ *Penggunaan telepon pintar*

- Saat diri kita bersama seseorang, perlakukan ia dengan hormat dengan tidak menjawab atau menerima panggilan kecuali diri kita akan dihubungi dalam keadaan darurat.
- Pilih nada dering yang profesional, kurangi volume atau alihkan ke mode getar.
- Saat di depan umum, sesi percakapan dengan menggunakan perangkat telepon pintar dengan mudah dapat didengar oleh orang lain, hindari membicarakan sesuatu yang bersifat rahasia, karena diri kita tidak pernah tahu siapa yang mungkin mendengarkan percakapan yang diri kita lakukan.
- Hormati privasi orang lain dan dengan tidak mengambil gambar diam-diam melalui telepon pintar.





- ***Headset***

- Penggunaan headset tidak saja memberikan kemudahan, tetapi menciptakan peluang untuk mengganggu orang lain.
- Jika diri kita menggunakan headset, ingatlah etiket profesional yang ada.
- Tetap berada di satu tempat, hendaknya tidak berpindah-pindah tempat saat berbicara menggunakan perangkat headset.
- Berbicaralah dengan nada dan volume yang sangat rendah sehingga tidak mengganggu orang lain di sekitar Anda.
- Lepaskan perangkat headset dari telinga saat diri kita sedang dalam situasi rapat bisnis dengan klien.

- ***Panggilan internet dan video konferensi***

- Layanan panggilan Internet (seperti Skype, zoom meeting, google meet, microsoft teams, dsb) memungkinkan diri kita melakukan panggilan dengan bantuan koneksi internet.
- Selain itu, diri kita dapat mengambil gambar, pesan instan, mentransfer file dan video konferensi.
- Panggilan konferensi memungkinkan diri kita berbicara dengan sekelompok orang dengan cara yang lebih mudah dan murah daripada melakukan pertemuan secara langsung. Jika diri kita menggunakan fitur atau layanan ini, ingatlah etiket penggunaan telepon dan optimalkan fungsi video dan menerapkan etiket percakapan tatap muka.
- Dengan menggunakan video konferensi, diri kita perlu mempersiapkan perangkat yang tersedia, sekaligus memiliki sikap layaknya pertemuan atau konferensi tatap muka.

LAKUKAN

- ✓ Siap dengan semua bahan pembicaraan/diskusi yang dibutuhkan sebelum menghubungi seseorang melalui telepon.
- ✓ Pastikan waktu menelepon merupakan waktu yang nyaman bagi penerima.
- ✓ Perkenalkan diri sebelum memulai percakapan.
- ✓ Jelaskan harapan pada penerima saat melakukan panggilan telepon.
- ✓ Gunakan penggunaan bahasa dan nada yang tepat.
- ✓ Bersikaplah menyenangkan dan sopan.
- ✓ Angkat telepon setelah (setidaknya) tiga atau empat panggilan.
- ✓ Dengarkan pembicara dengan sabar.
- ✓ Tanggapi dengan tepat (tidak menunda).

LARANGAN

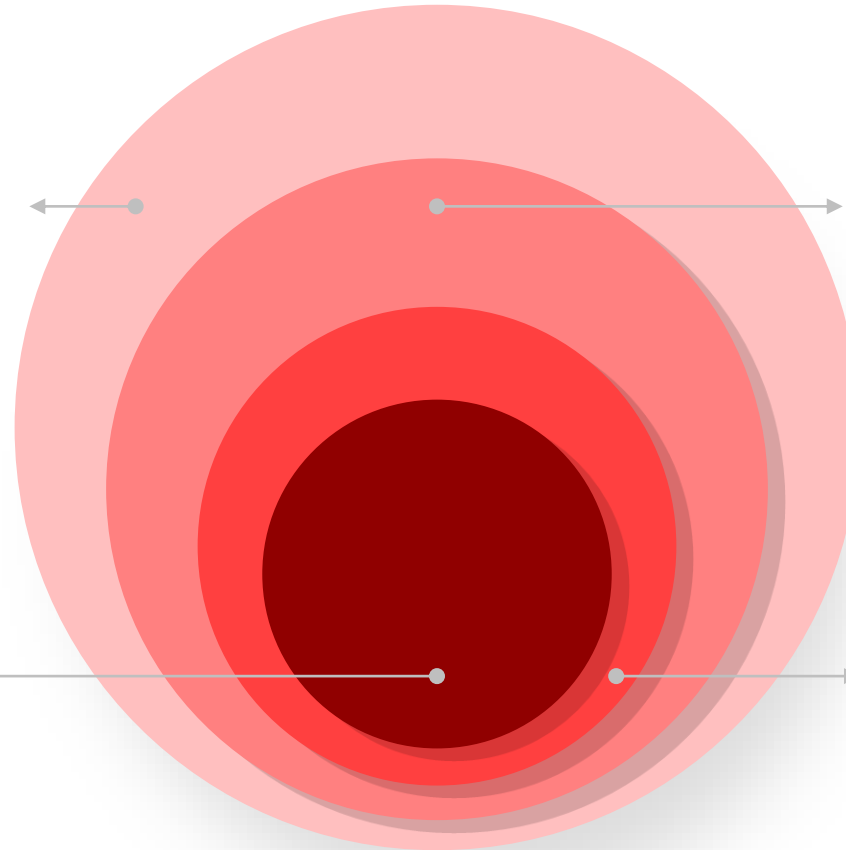
- ✓ Terburu-buru menelepon tanpa persiapan materi percakapan.
- ✓ Tetap melanjutkan menelepon seseorang jika tidak ada tanggapan.
- ✓ Mencari-cari topik dan tujuan saat berbicara dengan penerima.
- ✓ Menggunakan kosakata yang rumit, sehingga intisari pembahasan tidak tersampaikan dengan jelas.
- ✓ Melanjutkan percakapan tanpa adanya keinginan untuk memperkenalkan diri.
- ✓ Bersikap kasar dan tidak menyenangkan.
- ✓ Membebaskan-biarkan telepon berdering untuk waktu yang lama.
- ✓ Berbicara dengan tergesa-gesa sehingga mengganggu penerima telepon saat sedang berbicara.
- ✓ Mengalihkan atau menyimpang dari topik utama percakapan.

PEDOMAN SIKAP PENGGUNAAN DAN PERCAKAPAN MELALUI PERANGKAT TELEPON

ETIKET MENGIRIMKAN PESAN LEWAT SURAT ELEKTRONIK

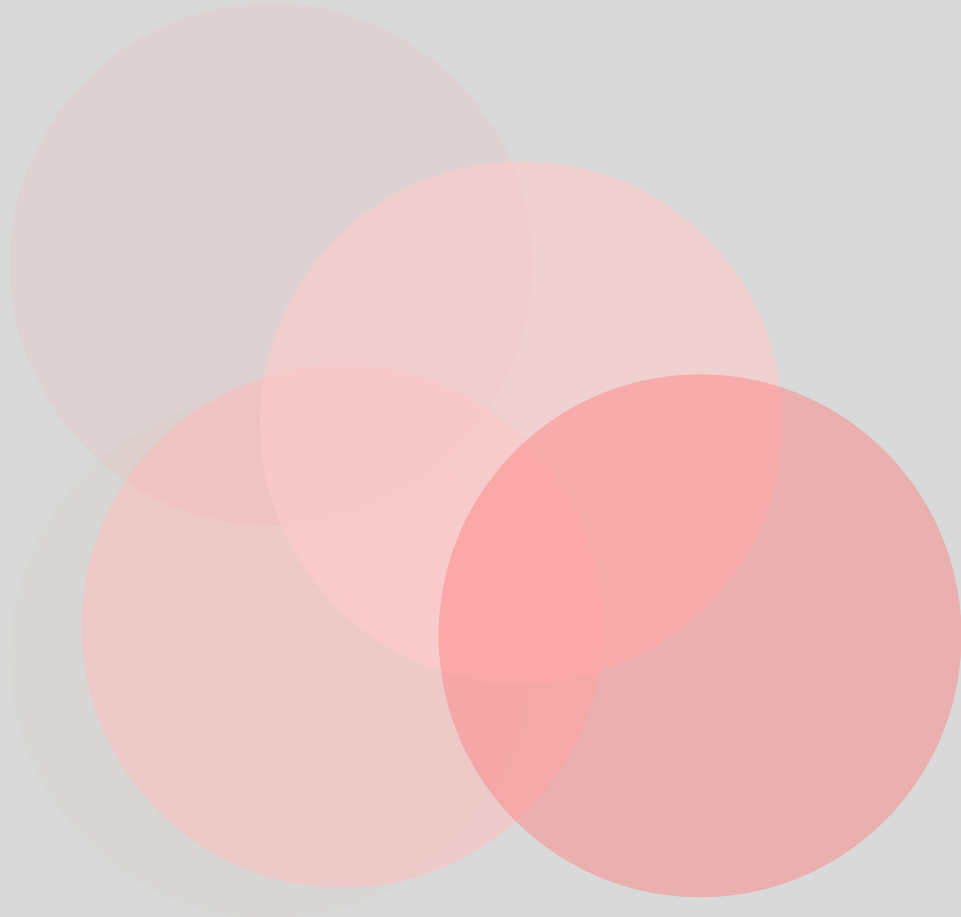
▪ *Menulis email (surat elektronik) – Bagian 1*

- Ingatlah bahwa etiket profesional atau bisnis berbeda dari komunikasi informal dengan teman.
- Email profesional atau bisnis melibatkan penggunaan huruf besar dan ejaan yang lebih baku.
- Visualisasikan lewat daya imajinasi penerima pesan tulisan lewat email. Email merupakan hal yang biasa dalam bisnis, sehingga sebagian besar individu cenderung abai akan hal ini.
- Ingatlah penerima tidak dapat mendengar atau melihat diri kita, sehingga persempit ruang kesalahpahaman dengan pihak penerima pesan.
- Gunakan gelar formal penerima pesan. Gunakan sapaan seperti Bapak/Ibu diikuti dengan nama depan/panggilan penerima pesan.
- Gunakan kolom subjek sebagai topik utama pesan. Ketika mengisi kolom subjek hal itu menyangkut tentang isi pesan email.



▪ *Menulis email (surat elektronik) – Bagian 2*

- Gunakan bagian awal pesan sebagai bentuk permintaan atau tindakan dari topik utama.
- Sunting menjadi potongan-potongan pendek. Hindari menggunakan huruf besar ketika menuliskan kalimat isi email.
- Gunakan list atau nomor yang akan membuat email lebih mudah dibaca oleh penerima.
- Hindari penggunaan lelucon, bahasa gaul, tanda baca emosional. Hal ini dapat merusak kredibilitas diri kita.
- Sertakan informasi kontak.



- ***Memproses email***

- Periksa email secara teratur dan jawab dengan segera.
- Hindari memeriksa email selama rapat atau jamuan makan bersama dengan atasan/rekan/kolega/klien atau dalam lingkungan sosial.
- Pilih nama penerima pesan email dengan hati-hati.
- Hindari mengirim pesan dengan menggunakan fitur "balas ke semua" kecuali semua penerima memang perlu menerima pesan yang diri kita kirimkan.
- Gunakan fitur "*blind carbon copy*" untuk menghindari memberikan alamat email orang lain saat mengirim email ke sejumlah besar penerima.
- Hindari mengirim email jika merasa sangat emosional atau saat tidak nyaman dengan rekan kerja atau atasan; menghindari mispersepsi.
- Respon yang terlalu cepat ketika membalas email dapat meninggalkan rekam jejak digital yang mempengaruhi diri kita.

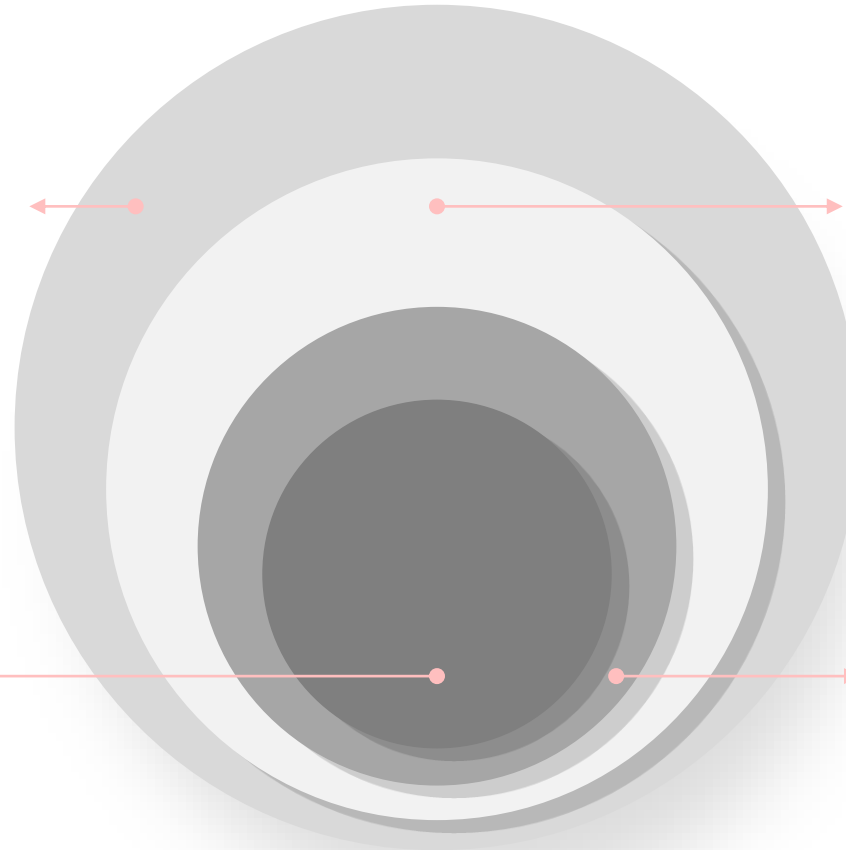
ETIKET MENGGUNAKAN HALAMAN WEB

- Halaman web merupakan bentuk komunikasi bisnis yang paling impersonal, namun patut mendapat perhatian khusus.
- Halaman web dapat berfungsi sebagai alat komunikasi bisnis yang kuat, tetapi disisi lain dapat menciptakan citra negatif tentang diri kita.
- Etiket memanfaatkan halaman web, seperti etiket komunikasi lainnya, membutuhkan perhatian terhadap detail dan mempertimbangkan kebutuhan audiens yang diri kita tuju.
- Setiap orang yang memiliki akses ke Internet dapat melihat halaman web yang kita buat.
- Tidak menempatkan apa pun di halaman web yang dapat disalahartikan oleh orang lain.
- Gunakan tampilan yang sederhana. Hindari layar dan grafik besar, dan latar belakang yang rumit. Buat poin utama di layar pertama serta gunakan kata, kalimat, dan paragraf yang pendek.
- Membagi dan meringkas teks dengan subjudul.
- Identifikasi tautan dengan jelas untuk kemudahan navigasi.
- Berikan opsi dan sediakan beberapa tautan sehingga pembaca dapat memilih ke mana mereka pergi selama kunjungan ke situs web.
- Revisi secara teratur. Periksa situs secara berkala, sunting isi yang sudah tidak lagi berfungsi.
- Sertakan tautan email agar mempermudah audience untuk menghubungi diri kita.
- Tinjau dan lakukan revisi sebelum mem-posting sebagai bentuk komunikasi profesional,
- Minta pertolongan beberapa rekan untuk mengoreksi serta mengevaluasi kejelasan komunikasi, kegunaan, efektivitas, dan efisiensi.

ETIKET MENGIKIRKAN PESAN MELALUI PERANGKAT DIGITAL LAINNYA

▪ *Pesan teks dan pesan instan - 1*

- Pesan teks dan pesan instan memungkinkan percakapan dilakukan secara online.
- Pesan teks dan pesan instan dapat lebih menghemat waktu daripada berinteraksi langsung kepada penerima pesan
- Pesan teks dan pesan instan dikirimkan ketika interaksi melalui email dan panggilan telepon tidak tercapai
- Pesan teks dan instan juga berfungsi untuk mengirimkan informasi penting atau rahasia secara cepat.



▪ *Pesan teks dan pesan instan - 2*

- Gunakan bentuk tulisan dan pemilihan kata yang profesional ketika berinteraksi dengan rekan bisnis.
- Pertahankan nada profesional.
- Langsung pada pokok percakapan dalam kalimat pertama.
- Hindari mengirimkan pesan tulisan dengan intensitas yang tinggi (sering).
- Hindari penggunaan untuk pesan yang panjang dan berbelit-belit.

ETIKET BLOGGING DAN MENGGUNAKAN JEJARING SOSIAL



- Blog dan jejaring sosial (seperti Facebook, Instagram dan TikTok) populer untuk komunikasi pribadi dan cenderung informal.
- Namun, ketika digunakan dalam media profesional/bisnis, terdapat etiket penggunaan yang tetap berlaku.
- Ingatlah bahwa informasi dan gambar yang akan di unggah akan di perhatikan dan di nilai oleh orang lain.
- Jadi sebelum memposting, tanyakan pada diri kita, apakah pesan itu yang diri kita atau atasan inginkan. Pikirkan dengan matang sebelum memposting sesuatu.
- Selalu ikuti kebijakan organisasi pada setiap isi pesan yang terkait dengan bisnis.
- Jaga agar isi pesan tetap profesional dan hindari hal-hal yang mungkin berpotensi menyinggung/menyindir.
- Hindari pesan bernuansa SARA dan kalimat sarkastik.

ETIKET BLOGGING DAN MENGGUNAKAN JEJARING SOSIAL



- Menghindari menggunakan nama depan siapa pun yang lebih tua atau berpangkat lebih tinggi tanpa sapaan — kecuali jika diminta secara khusus.
- Mengabaikan semua kesalahan ejaan dan kapitalisasi.
- Hindari penggunaan huruf kecil pada semua bagian kalimat.
- Hindari penggunaan akronim seperti yang umum di gunakan saat interaksi komunikasi lewat pesan singkat atau instan.
- Ingat, sebagian besar perilaku dapat diterima oleh kelompok sosial kita, tetapi belum tentu dapat diterima oleh atasan, rekan kerja, klien, atau pelanggan tempat diri kita bekerja.
- Gunakan komunikasi digital secara berbeda dalam dua konteks yang berbeda.

Cook, Roy A., Cook, Gwen O. (2011). *Guide to Business Etiquette 2nd Edition*. New Jersey: Prentice Hall
Rani, D. Sudha. (2012). *Business Communication and Soft Skills Laboratory Manual*. New Delhi: Pearson



REFERENSI



THANK ♣ YOU

nathaniel.antonio@upj.ac.id