

COMMUNICATION
TELEPHONE ANSWERING SERVICES

**KOMUNIKASI EFEKTIF MELALUI TELEPON BAGI
PERSONAL SEKRETARIS DIVISI KEUANGAN
DI PT. INDOSAT Tbk DRIVE TIMUR**

A

KK
TS DISE 20/04
PAC
K

LAPORAN AKHIR



OLEH :

Desantriyas Priswandika

NIM : 120010011-G

**PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2004

Halaman Persetujuan:

LAPORAN AKHIR

**Komunikasi Efektif Melalui Telepon Bagi
Personal Sekretaris Divisi Keuangan di PT Indosat Tbk Drive Timur**

**Oleh : Desantriyas Priswandika
120010011-G**

**Disetujui untuk diuji
Surabaya, 9 Januari 2003**

Pembimbing



Yulia Indarti, SS



**Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra
Universitas Airlangga**

Halaman Pengesahan :

Laporan akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal

30 Januari 2004

Panitia penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Dra. Siti Eko Widjayati, MS

Dosen Penguji II



Yulia Indarti, SS

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Profesi seorang sekretaris sangat dibutuhkan bagi suatu perusahaan ataupun organisasi. Dimana perannya sangat vital bagi jalannya perusahaan atau organisasi. Ini berkaitan erat dengan tugas seorang sekretaris yang membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas pimpinan. Seorang sekretaris diperlukan supaya pimpinan terbebas dari tugas-tugas yang menyangkut urusan informasi, penyimpanan warkat, korespondensi, kedinasan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi perkantoran pimpinan agar pimpinan bisa berkonsentrasi dan melaksanakan tugas manajerialnya dengan baik

Bagi seorang personal sekretaris di PT Indosat Tbk Drive Timur komunikasi melalui telepon merupakan salah satu komunikasi yang harus dikuasai karena untuk kelancaran dalam berhubungan dengan perusahaan lokal tetapi juga dengan perusahaan asing. Dan juga peranan komunikasi dalam bertelepon sebagai sarana komunikasi yang efektif bagi seorang sekretaris sangatlah penting karena seorang sekretaris sering kali menjadi orang pertama dalam perusahaan yang berhubungan dengan pihak lain, baik itu pelanggan, relasi bisnis ataupun salesman. Keefektifan berkomunikasi seorang sekretaris bisa dikatakan cerminan keefektifan perusahaan tersebut. Maka dari itu sangatlah penting bagi seorang sekretaris menjaga citra yang disampaikan melalui telepon dari cara berbicara serta tingkah laku dan sopan santun



saat bertelepon. Karena kesan pertama yang didapat banyak orang tentang perusahaan adalah ketika mereka melakukan pembicaraan telepon dengan sekretaris perusahaan tersebut. Dan juga persyaratan ini menunjang seorang sekretaris dalam keprofesionalisme

Faktor-Faktor yang harus diperhatikan oleh sekretaris dalam keefektifan komunikasi melalui telepon adalah sebagai berikut mengangkat telepon dengan segera, dan sebutkan identitas diri dan perusahaan, memberikan perhatian sepenuhnya pada saat berbicara, tidak menerima telepon sambil melakukan kegiatan yang lain, tersenyum sewaktu bertelepon, berbicara dengan gaya bicara wajar, kecepatan normal, menggunakan kalimat sistimatis dengan kata-kata dan lafal yang jelas, jangan biarkan lawan bicara menunggu, catat semua pesan-pesan, dan akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih.

B. Saran

Dari seluruh bab yang telah dijelaskan maka dalam penutup laporan akhir ini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas berkomunikasi melalui telepon bagi seorang personal sekretaris di PT Indosat Tbk Drive Timur, perlu adanya pelatihan-pelatihan sehingga dapat memberikan peningkatan kualitas bagi personal sekretaris.

2. Adanya peningkatan motivasi dalam diri seorang sekretaris untuk menjalankan tugasnya, sehingga dalam menjalankan pekerjaannya lebih terpacu dan juga bersemangat.
3. Seorang sekretaris hendaknya tidak menutup diri atas perkembangan-perkembangan ilmu kesekretarisan dan informasi di era sekarang ini sehingga pekerjaan sekretaris tidak dipandang sebelah mata.