

## Keterampilan Bertelepon Dalam Bahasa Inggris Sebagai Sarana Membangun Citra Perusahaan

Agustinus Rustanta

<sup>1</sup>Program Studi Komunikasi, STIKS Tarakanita, Kompleks Billy & Moon Pondok Kelapa, Jakarta Timur, agusrustanta@gmail.com

### ABSTRAK

Keterampilan bertelepon dapat dikembangkan atau ditingkatkan dengan cara berlatih atau melakukan simulasi. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu para sekretaris di sebuah perusahaan di Medan khususnya pelatihan bertelepon dalam Bahasa Inggris. Metode yang digunakan untuk menyampaikan materi ini adalah pelatihan atau praktik langsung di bawah binaan narasumber dari Sekolah Tinggi Tarakanita. Pelatihan ini dilakukan untuk menjawab permintaan bahwa percakapan telepon dirasa sangat dibutuhkan untuk menunjang tugas para sekretaris. Kenyataan bahwa sebagai sekretaris perusahaan raksasa, bahwa rekan kerja atau konsumen atau *business partners* tidak hanya berbicara dalam Bahasa Indonesia. Sangat dimungkinkan para peserta komunikasi berbahasa Inggris. Oleh karena itu, para sekretaris harus mampu menangani telepon menggunakan Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris.

**Kata kunci:** keterampilan; komunikasi; pelatihan; telepon

### ABSTRACT

*Someone can improve telephoning skills through a lot of practice or telephone simulation. This workshop is done to help secretaries in Medan improve their telephoning skills especially telephoning in English. The training was conducted by a lecturer from Sekolah Tinggi Tarakanita. The company facilitates the secretaries with such training as it is considered important for them. They might set up a telephone conversation with English speaking people as the world is changing to global world. To face the globalization secretaries should be able to handle phone calls in Bahasa and in English as one of the international languages.*

*Keywords: skills; communication; workshop; telephone*

### A. PENDAHULUAN

Setiap dosen yang mengajar di Perguruan Tinggi memiliki tugas mengajar, meneliti, dan melakukan pengabdian kepada masyarakat atau dikenal dengan Tridharma Perguruan Tinggi sesuai dengan Permenristekdikti No 44 tahun 2015. Salah satu Dharma yang dilakukan dosen adalah melakukan pengabdian kepada masyarakat. Tidak lengkap

jika dosen tidak melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan cara ‘mensejahterakan’ masyarakat melalui berbagai kegiatan yang dilakukan dosen kepada masyarakat disekitar kampus. Dengan demikian, masyarakat sekitar dapat memperoleh manfaat dari keahlian para dosen. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pelatihan kepada para pegawai baik pegawai kantor keluarahan, kecamatan sekitar kampus, masyarakat sekitar kampus, maupun organisasi seperti perusahaan dan sebagainya.

Salah satu kegiatan dosen adalah memberikan pelatihan kepada para staf kesekretariatan di perkantoran di PT Indonesia Asahan Aluminium (INALUM) Medan beberapa waktu lalu. Salah satu kegiatan tersebut adalah pelatihan keterampilan kesekretariatan para karyawan khususnya keterampilan bertelepon menggunakan Bahasa Inggris. Para personil ini menyadari bahwa keterampilan berbicara dengan telepon menggunakan Bahasa Inggris dibutuhkan untuk berkomunikasi terutama ketika mereka berkomunikasi dengan ekspatriat maupun berkomunikasi dengan orang asing di luar negeri. Mereka memandang penting menguasai keterampilan tersebut karena pada dasarnya berkomunikasi menggunakan telepon lazim dilakukan dan menjadi sarana paling murah dalam berkomunikasi jarak jauh.

Pelatihan bertelepon berbahasa inggris dirasa perlu dikuasai oleh para sekretaris dan staf di perusahaan ini mengingat komunikasi tidak hanya dilakukan dengan sesama orang Indonesia namun juga dengan orang asing. Untuk mampu berkomunikasi secara global maka perlu menguasai bahasa yang dapat dimengerti secara global.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PT INALUM mengundang akademisi dari Sekolah Tinggi Tarakanita untuk memberikan pelatihan percakapan telepon berbahasa Inggris selama dua hari. Terdapat 30 sekretaris dan tenaga admin menjadi peserta pelatihan tersebut. Salah satu tujuan pelatihan ini adalah meningkatkan citra baik perusahaan melalui komunikasi yang efektif dan efisien menggunakan Bbahasa yang dapat dimengerti secara internasional.

## **B. METODE PELAKSANAAN**

Peningkatan keterampilan para sekretaris ini dilakukan dengan cara *workshop* atau pelatihan. Para peserta tidak hanya sekedar datang, duduk, dan mendengarkan namun peserta berinteraksi dengan nara-sumber dan juga berkomunikasi dengan peserta lain.

Peserta melakukan latihan atau praktik langsung dipandu oleh narasumber. Pada akhir latihan, para peserta bermain peran sebagai penelpon dan penerima telepon dan diperagakan di depan peserta lain. Dengan demikian, para peserta dapat secara langsung mengetahui apakah komunikasi telepon yang diperagakan sudah benar atau masih perlu diperbaiki.

### C. HASIL DAN DISKUSI

Sebelum membahas lebih jauh tentang keterampilan bertelepon, terlebih dahulu akan dijelaskan apa yang dimaksud dengan komunikasi menggunakan telepon. Komunikasi via telepon tidak jauh berbeda dengan percakapan lainnya yaitu menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lain. Yang membedakan hanyalah sarana yang dipakai. Komunikasi langsung atau komunikasi tatap muka tidak memerlukan alat apapun karena kedua belah pihak dapat secara langsung dan timbal balik berkomunikasi. Hal ini tidak terjadi dengan komunikasi menggunakan pesawat telepon. Kedua belah pihak harus menggunakan alat yaitu pesawat telepon untuk dapat saling berkomunikasi dan menyampaikan pesan yang diinginkan.

Telepon itu sendiri merupakan sebuah alat telekomunikasi yang membantu manusia untuk tetap dapat berkomunikasi tanpa harus bertemu tatap muka. Sejak ditemukan hingga sekarang pesawat telepon tetap pada fungsinya yaitu sebagai sarana komunikasi. Hanya bentuk dan kemampuannya yang terus berkembang. Yang dulunya telepon tersambung dengan kabel (*wired phone*), saat ini menjadi tanpa kabel/nirkabel dan berkembang menjadi smartphone karena alat ini terintegrasi dengan berbagai fungsi dalam satu alat.

Seperti dijelaskan dalam buku *Telephoning in English* (Rustanta & Sudarto, 2010) bahwa terdapat beberapa kelebihan mengapa komunikasi bertelepon masih sangat favorit sampai saat ini, bahkan di dunia usaha. Berbagai kalangan baik individu maupun korporasi masih memanfaatkan pesawat telepon untuk melakukan bisnis mereka. Pertama, hal ini disadari bahwa percakapan telepon dianggap paling efektif karena mampu menjangkau wilayah yang luas tanpa dibatasi ruang dan efektif karena pembicaraan dapat berlangsung secara *real time*. Hal ini berbeda dengan komunikasi melalui pesan singkat, *electronic mail* dan media sosial seperti whatsapp dimana pesan bisa saja sampai ke tujuan namun tidak segera dibaca oleh penerima pesan.

Kedua, komunikasi menggunakan telepon jauh lebih murah dibandingkan dengan

komunikasi tatap muka. Sebagai contoh, jika percakapan terjadi antara seseorang di perusahaan A di Indonesia dan seseorang di perusahaan B di suatu negara di Eropa menggunakan pesawat telepon, maka biaya yang diperlukan untuk sambungan internasional jauh lebih efisien dibandingkan jika kedua orang tersebut berkomunikasi dengan tatap muka (bertemu). Hal ini disebabkan karena ia harus membelanjakan sejumlah dana yang cukup besar untuk biaya tiket, akomodasi, dan sebagainya untuk bertemu orang yang dituju untuk melakukan komunikasi. Selain memerlukan biaya yang besar, komunikasi tatap muka memerlukan waktu yang lama untuk sampai kepada orang yang dituju dibandingkan dengan komunikasi via telepon yang dapat dilakukan secara sangat cepat.

Ketiga, komunikasi via telepon tidak hanya memangkas waktu dan biaya namun juga dapat dilakukan tanpa batasan waktu dan ruang. Komunikasi dilakukan dimanapun dan kapanpun. Terlebih saat ini telepon kantor telah bermetaformosis menjadi telepon pintar yang dapat dibawa kemanapun dan dapat menerima panggilan telepon 24 jam sehari. Komunikasi dapat dilakukan tanpa ada batasan ruang karena teknologi telepon nirkabel selama masih terkoneksi dengan jaringan.

Keempat, karena cepatnya komunikasi, maka para peserta komunikasi dapat dengan mudah dan cepat saling bertukar pesan atau informasi. Saat ini telepon sudah dikembangkan menjadi *video conference* dimana percakapan telepon dengan beberapa orang dapat dilakukan secara bersamaan. Bahkan bertelepon tidak harus mengeluarkan banyak uang. Percakapan telepon dapat dilakukan dengan fasilitas *Voice Over Internet Protocol* (VOIP) (Khuluq, et al, 2016). Hal ini mempermudah pelaku bisnis untuk melakukan rapat tanpa harus saling bertemu. Dengan demikian, pengambilan keputusan juga jauh lebih cepat dibandingkan dengan komunikasi tatap muka. Bisnis juga akan bergerak sangat cepat karena keputusan apapun dapat dilakukan dengan sangat cepat.

Walaupun demikian, komunikasi via telepon memiliki beberapa kendala. Pertama, komunikasi ini memerlukan alat baik itu telepon kantor atau telepon rumah yang tersambung dengan kabel. Saat ini penggunaan kabel berkurang berkat kehadiran Handphone yang berkembang menjadi *smartphone*. Tentu saja komunikasi tidak dapat dilakukan jika pesawat teleponnya rusak. Hal ini tidak terjadi jika komunikasi dilakukan secara tatap muka. Kedua, komunikasi menggunakan pesawat telepon dibatasi oleh bagus tidaknya channel dalam hal ini sinyal terutama jika komunikasi dilakukan menggunakan handphone. Fenomena lemahnya sinyal sering dialami ketika berada di daerah terpencil

maupun di kota-kota kecil dimana keberadaan *Based Transmission System* (BTS) terbatas. Alat ini menjadi perantara atau penguat sinyal dari satu tempat ke tempat lain. Ketiga, komunikasi via telepon juga membatasi orang untuk menampilkan ekspresi wajah atau menunjukkan obyek karena komunikasi via telepon hanya berupa suara sehingga gerak tubuh, ekspresi wajah, visual aids, tak dapat dilihat. Keempat, karena komunikasi via telepon ini tanpa melibatkan kehadiran fisik para pembicara, maka para pihak harus menggunakan bahasa yang sangat spesifik dan hanya terjadi pada percakapan telepon. Sebagai contoh, sebuah kalimat “*Could you put me through to the Manager, please*” hanya diucapkan pada percakapan telepon. Jika mereka saling bertemu kalimat ini tidak diucapkan dan cukup mengatakan ‘hi’ atau ‘senang bertemu anda’.

Pelatihan ini bukan pelatihan biasa dimana para peserta sekedar menghadiri dan mendengarkan sebuah seminar biasa. Pertama, hampir semua peserta adalah para sekretaris di lingkungan perusahaan terbesar di Kota Medan. Terdapat ratusan sekretaris yang melayani para eksekutif. Sebagai perusahaan raksasa, para sekretaris melakukan komunikasi secara lokal dengan Bahasa lokal (Medan), atau nasional dengan Bahasa Indonesia dan bersifat internasional dengan bahasa Inggris. Kedua, pelatihan ini bukan pelatihan bertelepon dalam Bahasa Indonesia namun dalam Bahasa Inggris. Oleh karena itu para pihak mengetahui bahwa pelatihan bertelepon dalam bahasa Inggris tidak hanya sekedar pelatihan bahasa namun juga budaya darimana Bahasa tersebut berasal sehingga para peserta juga harus memahami dan mempelajari budaya pengguna bahasa tersebut secara bersama sama. Para peserta diajarkan bagaimana mengucapkan kata, frase atau kalimat sesuai dengan bagaimana penutur asli melakukannya.

Karena bahasa lisan pada komunikasi tatap muka berbeda dengan bahasa yang digunakan pada percakapan via telepon, maka para pihak perlu mengetahui ungkapan, kata-kata atau frase yang lazim dipergunakan pada percakapan telepon. Selain itu, yang diperlukan pada percakapan telepon adalah tata karma atau etiket bertelepon. Sebagai contoh, pada saat berbicara via telepon disarankan untuk tersenyum karena orang di seberang sana akan mendengarkan ‘senyuman’ tersebut. Para peserta komunikasi juga sangat disarankan menggunakan Bahasa formal dan baku.

Komunikasi yang efektif dan efisien via telepon sangat penting bagi perusahaan. Salah satu kepentingannya adalah membangun atau meningkatkan citra perusahaan. Hal ini dapat kita ketahui berbagai perusahaan menawarkan barang dan jasa melalui pesawat telepon. Bahkan, mereka dilatih untuk menyampaikan pesan kepada orang yang tidak

mereka kenal sebelumnya dengan cepat, efektif dan efisien. Dengan komunikasi via telepon mereka dapat menghemat biaya dan waktu sehingga percakapan via telepon efektif namun juga efisien (Paoki, 2011).

Pada banyak perusahaan, penanganan komunikasi via telepon dikelola secara profesional dengan menempatkan seseorang sebagai operator telepon (NN, 2018). Komunikasi telepon yang efektif disinyalir dapat meningkatkan citra perusahaan (Paoki, 2011). Tidak hanya melalui komunikasi via telepon yang dapat memberi dampak pada peningkatan citra perusahaan namun banyak hal dapat dilakukan untuk itu. Sunuantari (2012) menjelaskan bahwa citra perusahaan dapat ditingkatkan melalui budaya kerja yang unggul. Sedangkan menurut Lestari (2016) menjelaskan bahwa citra perusahaan dapat ditingkatkan dengan branding. Ada juga yang mengatakan bahwa citra perusahaan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan (Putri, 2014). Ada pula yang berpendapat bahwa citra perusahaan dapat dicapai melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* atau dikenal dengan CSR (Rahmayanti, 2014; Rasyid et al, 2015; Triwilopo, 2016).

Banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada meningkatkan omset atau pendapatan perusahaan. Dapat dibayangkan jika seseorang yang diberi tugas mengelola telepon masuk dan keluar tidak kompeten atau tidak komunikatif dan tidak memiliki etiket bertelepon yang baik. Hal ini dapat dipastikan tidak memberikan dampak positif bagi perusahaan namun justru sebaliknya. Selain citra perusahaan menurun, hal ini juga akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Komunikasi via telepon tidak hanya memerlukan kemampuan berkomunikasi lisan namun juga kemampuan komunikasi yang santun, sopan, dan jelas karena hal ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan (NN, 2018). Di sisi yang lain, seseorang yang bertanggungjawab mengelola telepon perlu melengkapi diri dengan kemampuan berbahasa internasional untuk mampu berkomunikasi dengan orang dari berbagai bangsa di dunia. Salah satu contohnya adalah operator telepon di sebuah hotel. Para penyewa hotel tidak hanya orang lokal namun ada kemungkinan penyewa datang dari berbagai kebangsaan. Dengan kemampuan berkomunikasi internasional, salah satunya Bahasa Inggris, ia akan menjadi orang yang lebih profesional dan cakap mengelola telepon.

Satu hal lagi yang perlu diketahui oleh para pengelola telepon selain kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa internasional. Ia harus juga menguasai *product knowledge*

dimana ia bekerja sehingga dengan demikian, ia mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada *stakeholders*. Dengan demikian ia akan mampu ‘menjual’ lebih banyak ketika ia paham akan produk yang dihasilkan oleh perusahaan dimana ia bekerja melalui kemampuannya berkomunikasi dengan telepon.

Pelatihan keterampilan bertelepon ini diikuti oleh para sekretaris di semua departmen PT Indonesia Asahan Aluminium yang mencapai hampir ratusan. Secara bertahap, pihak manajemen mengagendakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan bertelepon para sekretaris. Perlu disadari bahwa para sekretaris tersebut sebagian besar tidak memiliki latar belakang sekretaris seperti perusahaan-perusahaan yang ada di Jakarta. Mereka memiliki latar belakang yang beragam dan pada umumnya kemampuan Bahasa Inggris mereka juga masih dibawah rata-rata.

Pelatihan ini dilakukan dengan simulasi secara langsung. Dosen berperan sebagai fasilitator dan para pesertalah yang berperan penuh karena mereka diberi kesempatan untuk praktik secara langsung. Mereka dilatih untuk mengucapkan kalimat-kalimat sederhana yang paling sering dipergunakan dalam percakapan telepon. Tidak hanya memahami kata-kata yang dipergunakan namun juga diajarkan bagaimana pengucapan yang baik dan benar sesuai kaidah Bahasa Inggris yang secara umum dapat dipahami.

Untuk memudahkan para peserta berinteraksi, tempat duduk mereka juga disusun sedemikian rupa sehingga mereka dengan mudah berpindah tempat duduk berpasangan dengan peserta lain selama proses simulasi. Tempat duduk tidak disusun classical atau seperti ruang kelas pada umumnya namun dibuat seergonomis mungkin yaitu dengan membentuk *letter U* dan juga berjumlah genap sehingga memungkinkan mereka mendapat pasangan ketika simulasi bertelepon dilakukan.

*Ice breaking* dilakukan untuk sekaligus berkenalan dengan para peserta. Cara ini juga berguna untuk membuka komunikasi dengan para peserta pada tahap awal sehingga semua peserta dapat duduk dengan nyaman dan santai dan dapat saling berinteraksi. Pertanyaan-pertanyaan sederhana dari narasumber dilontarkan kepada para peserta untuk menarik perhatian sekaligus sebagai pintu masuk pada materi. Hal ini dimungkinkan untuk membantu peserta memahami apa yang akan mereka dapatkan selama pelatihan.

Materi pelatihan ini bukan materi pengetahuan namun materi praktis yang menuntut para peserta untuk secara langsung dapat melakukan. Tidak seperti pelatihan bidang lain dimana peserta hanya duduk dan mendengarkan narasumber berbicara. Pelatihan ini menuntut peran aktif para peserta. Maka, tidak hanya mendengar namun

langsung praktik berbahasa seperti menirukan, membaca, dan praktik langsung dengan pasangannya/partnernya.

Setiap bahasan selesai, peserta diberikan kegiatan yang bersifat praktis. Peserta secara bergiliran memperagakan percakapan telepon sederhana misalnya menyambungkan telepon ke pimpinan, memberitahukan bahwa orang yang dituju tidak ada di tempat, menyambungkan telepon, membuat janji temu, konfirmasi janji temu, mengubah janji temu, bahkan membatalkan janji temu yang dibuat sebelumnya. Selain itu, mereka juga berlatih melakukan panggilan telepon untuk memesan tiket pesawat atau memesan kamar hotel untuk pimpinan.

Pelatihan ini tidak serta merta meminta para peserta untuk praktik bertelepon. Pada awal pelatihan mereka diajarkan terlebih dahulu ungkapan-ungkapan yang paling sering digunakan dalam percakapan telepon dengan baik dan benar. Mereka dilatih mengucapkan '*good morning*', '*good afternoon*', '*put me through to....*', '*connect me to*', '*he'll be in in a few minutes*', '*hold on, please*', dengan lafal yang baik dan benar. Dengan gaya pengucapan yang beraneka ragam membuat pelatihan ini penuh dengan tawa, walaupun tidak mengurangi keseriusan dan kesungguhan mereka untuk terus berlatih mengucapkan kata, frase, dan kalimat dengan ucapan yang benar.

Proses pelatihan dapat diikuti oleh semua peserta dengan segala kekurangan dan kelebihan oleh masing-masing peserta. Ada yang mudah mengucapkan kata-kata dalam Bahasa Inggris dan ada pula yang sangat kesulitan mengucapkan bahkan menirukan ucapan nara-sumber pun tidak mudah dilakukan. Hal ini menjadi berkah bagi peserta lain yang menganggapnya sebagai sesuatu yang lucu. Hal inilah yang mengundang tawa sesama peserta pelatihan. Disamping itu, ada pula yang gagah berani menirukan atau mengucapkan kata-kata atau ungkapan dalam Bahasa Inggris walaupun tidak benar. Berbagai macam ulah dan tingkah peserta membuat pelatihan tersebut menyenangkan dan menghibur.

Ketika sesi menirukan pelafalan oleh peserta dengan menirukan pelafalan narasumber berakhir, kemudian mereka belajar membaca model dialogue secara bergantian. Model dialog ini menjadi model atau contoh percakapan singkat bertelepon. Kelak, mereka dapat menciptakan ungkapan sendiri untuk tujuan komunikasi telepon yang berbeda.

Tahap selanjutnya adalah melakukan percakapan sesuai petunjuk atau urutan seperti yang ditunjukkan tanda panah pada lembar kerja. Tujuan dari latihan ini adalah



untuk menuntun peserta membuat sebuah dialog dengan alur yang sudah ditentukan oleh nara sumber. Latihan ini nampak sederhana namun perlu kata-kata yang cukup dan perlu kejelian dalam mengikuti perintah.

Langkah terakhir adalah *role play* atau bermain peran. Satu orang berperan sebagai penerima telepon dan satu orang lainnya berperan sebagai penelpon. Mereka melakukan komunikasi telepon sesuai dengan perintah tertulis yang masing-masing kelompok terima. Percakapan telepon yang mereka lakukan adalah percakapan sederhana seperti menyambungkan telepon dan membuat janji. Pada bagian ini para peserta diberi kebebasan untuk mengembangkan ide atau variasi kosa kata yang mereka ketahui selama isi percakapan masih relevan dengan petunjuknya.

Setelah masing-masing pasangan berlatih, tiba saatnya setiap pasangan diberi kesempatan untuk mendemonstrasikan kebolehan mereka berkomunikasi melalui telepon sesuai peran yang mereka terima. Satu persatu mereka praktik dan setiap selesai percakapan, nara sumber memberikan apresiasi bagi pasangan yang sudah mengikuti perintah dan memberikan pembetulan bagi pasangan yang melakukan kesalahan atau ketidaklengkapan dalam percakapan telepon.

Pelatihan ini memberikan suatu pengalaman tersendiri bagi semua peserta. Mereka menyadari bahwa pelatihan ini penting dan berguna bagi mereka. Hal ini mereka ungkapkan pada sesi kesan dan saran dari masing-masing peserta. Pada umumnya mereka berpendapat bahwa pelatihan seperti ini sangat penting dan mereka akan menggunakan hasil pelatihan ini pada kegiatan harian mereka di kantor masing-masing. Namun, keterbatasan waktu membuat mereka berharap adanya penambahan waktu sehingga mereka memiliki waktu yang cukup untuk berlatih secara mendalam.

Para peserta mengikuti pelatihan ini dengan serius namun santai. Mereka juga mengikuti semua proses dari awal hingga akhir. Hal ini menandakan bahwa mereka benar-benar memerlukan pelatihan tersebut. Mereka menyadari bahwa mereka memerlukan keterampilan bertelepon di kantor mereka. Kehadiran nara sumber menjadi sarana bagi mereka mengetahui hal-hal yang perlu dikatakan dan cara mengatakannya bahasa Inggris yang benar dengan pelafalan yang benar dan pilihan kata yang tepat. Pelatihan yang singkat ini dapat memberikan sumbangan kepada para peserta pengetahuan dan keterampilan praktis yang dapat dimanfaatkan di kantor mereka dan dapat dikembangkan sendiri selama berproses di kantor masing-masing. Untuk itu nara-sumber memberikan materi lebih banyak dan lengkap sehingga peserta dapat membaca dan mempraktikkan

sendiri sambil bekerja. Jika diperlukan para peserta juga dapat secara langsung bertanya kepada nara-sumber karena narasumber juga memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi.

Pelatihan diadakan berawal dari kebutuhan bahwa keterampilan telepon sangat dibutuhkan diberusahaan. Lebih-lebih keterampilan bertelepon menggunakan Bahasa Inggris. Hal ini menjawab tantangan global bahwa *doing business* memungkinkan bersifat internasional, lintas batas dan lintas negara dengan berbagai macam Bahasa nasional. Sebagai bagian dari masyarakat internasional sudah selayaknya para pelaku bisnis dan staf pendukung untuk terampil berbahasa yang dapat dimengerti secara internasional. Salah satunya adalah keterampilan bertelepon dalam Bahasa Inggris.

Walaupun sangat sederhana, pelatihan komunikasi bertelepon dalam Bahasa Inggris ini akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Citra perusahaan tidak hanya dapat ditingkatkan dengan CSR yang besar, Public Relations, kualitas produk, namun juga dari kejelasan informasi yang diberikan oleh para sekretaris kepada *business partners*. Komunikasi yang efektif dan efisien oleh para sekretaris memberikan nilai tambah bagi pimpinan khususnya dan perusahaan secara luas.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI**

Pelatihan bertelepon dalam Bahasa Inggris memang jarang dilakukan bagi pelaku bisnis yang masih berlingkup kecil atau lokal. Namun bertelepon dalam Bahasa Inggris akan sangat dibutuhkan bagi mereka yang bekerja diperusahaan yang bergerak secara internasional atau paling tidak melibatkan bangsa lain. Pelatihan ini menjadi sebuah tonggak dimana sumberdaya manusia di perusahaan INALUM ini menyadari pentingnya peningkatan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing di kancan internasional. Kemampuan berkomunikasi menggunakan telepon terutama dalam Bahasa Inggris tidak hanya mempermudah orang untuk berkomunikasi namun juga dapat memberikan nilai positif bagi perusahaan. Citra positif tentu akan dengan sendirinya meningkat. Meningkatnya citra tentu akan memberikan dampak positif pada kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan sejenis perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR REFERENSI

- Khuluq Husnul, Makinun Amin, Mohamad Hariyadi, Muhamad Afif Effindi. 2016. Implementasi VOIP (Voice Over Internet Protocol) Server Berbasios Raspberry PI Sebagai Media Komunikasi. Jurnal Ilmiah Edutic Vol. 3, No.1 Edisi November.
- Sitompul, Iralia Lolita. 2017. Etika Telepon dalam Meningkatkan Pelayanan di Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta.
- NN. 2018. Duties and Responsibilities of Telephone Operators on Guests Satisfaction in Hotel and Conventions Grand Aston Yogyakarta. Hotel Journal of Politeknik Indonesia Surakarta Vol. 4 No. 1 Edisi Desember halaman 26-35.
- Rustanta, Agustinus & Sudarto, Mari. 2010. Developing Telephoning in English. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Paoki, Rouna. 2011. Teknik Komunikasi yang Efektif dan Efisien. Jurnal Ilmiah Unklab. Vol. 15, No. 2 Halaman 102-112.
- Sunuantari, Manik. 2012. Penerapan Budaya Perusahaan dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan. Journal Communication Spectrum, Vol. 2., No.1 halaman 43-62
- Lestari, Retno Budi. 2016. Membangun Citra Sebuah Kota dalam Persaingan Global Melalui City Branding. Jurnal Ilmiah STIE MDP, Vol. 5, No. 2
- Putri, Wury Indahsari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT KAI. E-Journal Graduate Unpar Vol. 1 No. 2.
- Rahmayanti, Dian Rhesa. 2014. Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 11 No 1, Halaman 11-34

Rasyid, Anuar, Amiruddin Saleh, Hafied Cangara, Wahyu Budi Priatna. 2015. Komunikasi dalam CSR Perusahaan: Pemberdayaan masyarakat dan Membangun Citra Positif. *Mimbar* Vol. 31 No. 2 halaman 507-518.

Triwilopo, Sendi. 2016. Pengaruh Community Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Vol. 2 No. 2