



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id

Laman fe.unj.ac.id

STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)		
MENERIMA TELEPON		
No.Dokumen: 1456/UN39.7.FE/OT.01.00/2023 No. Rev. : 1	Tgl. Berlaku: 08-05-2023	Hal: 1 dari 2

1. TUJUAN

Petunjuk kerja proses dalam berkomunikasi menggunakan telepon.

2. RUANG LINGKUP

Dosen, Mahasiswa dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. DEFINISI

Menerima telepon adalah mekanisme bagaimana berkomunikasi melalui telepon yang baik dan benar di Laboratorium bagi program studi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

4. PROSEDUR

- 4.1 Angkatlah telepon dengan tangan kiri sebelum dering ketiga;
- 4.2 Siapkan alat tulis dan note atau LPT untuk menulis pesan;
- 4.3 Ucapkan salam serta sebutkan identitas diri dan perusahaan;
- 4.4 Hindari penggunaan kata “halo”, sapa penelepon dengan ucapan salam dan memanggil menggunakan kata Ibu/Bapak;
- 4.5 Lakukan layanan telepon dengan nada ramah;
- 4.6 Dengarkan perkataan penelepon dengan seksama dan catat di LPT;
- 4.7 Jangan menyela pembicaraan selama bertelepon;
- 4.8 Jangan berbicara dengan orang lain selama bertelepon;



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id

Laman fe.unj.ac.id

STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)		
MENERIMA TELEPON		
No. Dokumen: 1456/UN39.7.FE/OT.01.00/2023 No. Rev. :	Tgl. Berlaku: 08-05-2023	Hal: 2 dari 3

- 4.9 Berikan perhatian sepenuhnya pada penelepon;
- 4.10 Bersikaplah sabar dan bersahabat;
- 4.11 Cobalah untuk bersuara lembut dan ramah saat berinteraksi;
- 4.12 Setelah selesai ucapkan terima kasih pada penelepon;
- 4.13 Tutup telepon setelah telepon di putus/dimatikan oleh penelepon;
- 4.14 Letakkan telepon di tempat yang tepat seperti semula.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id

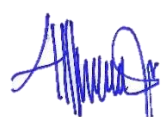


Laman fe.unj.ac.id

STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)		
MENERIMA TAMU		
No.Dokumen: 1456/UN39.7.FE/OT.01.00/2023 No. Rev. :	Tgl. Berlaku: 08-05-2023	Hal: 3 dari 3

5. RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NO	REVISI KE	TGL REVISI	SEBELUM REVISI	SESUDAH REVISI	HAL
1	1	2017	Kop Kemenristekdikti	Kop Kemendikbud	
2	2	08-05-2023	Kop Kemenristekdikti	Kop Kemendikbud	

6. PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dibuat oleh	Suherdi S.Pd.,S.H.,M.M	Kepala Laboratorium		06 Juni 2023
Diperiksa oleh	Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E	GPjM		06 Juni 2023
Disahkan oleh	Prof. Dr. Saparuddin M, SE., M.Si	Wakil Dekan II		08 Juni 2023