

MODUL

Menulis Pesan Singkat Dalam Bahasa Inggris



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI
BISNIS DAN PARIWISATA

2024



Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris
N.821100.041.02

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA
2024

Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi
Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

Pengarah

Sabli, S.H., M.H

Penanggung Jawab

Dr. Nana Halim, S.E., M.M

Dr. Nining Dwirosanti, S.Psi., M.Psi

Zulfikar, ST, MKKK

Penyusun

Deni Teguh Imam Prayitno, S.S., M.Pd.

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Abi Karami Al Bajili

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
<https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Modul Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris, Keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP) dapat diselesaikan. Modul Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. Modul Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan modul Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris. Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024

Kepala,

Sabli, S.H., M.H.

NIP.196405021993031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
A. PENDAHULUAN	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL	1
C. SILABUS	3
D. PENGETAHUAN	5
1. Evaluasi Teori	20
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA	24
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1	24
a. Informasi Umum	24
b. Soal Praktik	24
c. Penilaian Praktik	26
F. LAMPIRAN	27

A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
 - a. Pengetahuan
 - b. Keterampilan dan Sikap Kerja
 - c. Evaluasi
 - d. Lampiran:
 - 1) Kamus istilah
 - 2) Daftar referensi
 - 3) Unit kompetensi
 - 4) Daftar penyusun

2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.
3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
 - a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
 - b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
 - c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

C. SILABUS

Unit Kompetensi : Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris

Kode Unit : N.821100.041.02

Perkiraan Waktu : 10 JP

Bentuk : Luring/Daring/Blended

Capaian Unit Kompetensi: Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menulis pesan singkat dalam bahasa Inggris

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
1. Mengidentifikasi tujuan pesan	1.1 Maksud dari percakapan dikutip secara akurat 1.2 Kalimat utama yang menentukan isi pesan diinterpretasi	1.1 Mengutip maksud dari percakapan secara akurat 1.2 Menginterpretasikan kalimat utama yang menentukan isi pesan	1. Struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf 2. Merangkai informasi 3. Penggunaan format surat formal, pembukaan formal,	Keterampilan 1. Penggunaan kosa kata yang tepat 2. Penggunaan bahasa yang tepat, formal dan informal Sikap 1. Komunikatif 2. Responsif	10 JP

2. Menulis pesan percakapan	2.1 Struktur penulisan digunakan sesuai prosedur.	2.1 Menggunakan struktur penulisan sesuai prosedur	pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal		
	2.2 Kosakata utama digunakan yang berkaitan dengan subyek.	2.2 Menggunakan kosa kata utama yang berkaitan dengan subyek			
	2.3 Gramatika digunakan secara memadai agar makna menjadi jelas.	2.3 Menggunakan gramatika secara memadai agar menjelaskan makna			
	2.4 Ide-ide dituangkan secara terpadu.	2.4 Menuangkan ide-ide secara terpadu			
	2.5 Pesan ditulis dengan ringkas sesuai SOP	2.5 Menulis pesan dengan ringkas sesuai SOP			
Asesmen: Praktik - Observasi					

Tabel 1 Silabus

D. PENGETAHUAN

Setelah mempelajari modul Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris ini, melalui membaca, diskusi dan berkolaborasi secara kelompok peserta diharapkan dapat:

1. Mengidentifikasi tujuan pesan secara komunikatif.
2. Menulis pesan percakapan secara responsif.

1. Elemen 1: Mengidentifikasi Tujuan Pesan

Banyak perusahaan tidak memiliki sentral *switchboard* dengan operator atau sistem pesan suara yang terkomputerisasi. Dalam hal ini, asisten administrasi diminta untuk menjawab panggilan masuk dan melakukan panggilan keluar. Berguna bagi asisten untuk menyimpan catatan tertulis yang akurat dari keduanya, khususnya panggilan masuk ketika majikan tidak ada di kantor. Saudara harus mencatat nama pemanggil, nomor telepon, tujuan panggilan, dan pesan apa pun.

Ketika seorang penelepon memiliki pesan untuk pergi untuk majikan Saudara atau karyawan lain, ambil pesan itu kata demi kata. Tuliskan persis seperti yang dinyatakan, luangkan waktu dan bersabarlah dengan penelepon. Jika Saudara tidak mengerti apa yang dikatakan penelepon, minta pesannya diulang. Pesan itu mungkin sangat penting bagi atasan Saudara, dan satu kata saja yang dihilangkan atau tidak pada tempatnya dapat membuat perbedaan signifikan dalam artinya. Jika Saudara tidak terbiasa dengan nama pemanggil, minta ejaan. Pastikan Saudara mencatat untuk siapa pesan itu.

Semua toko peralatan kantor memiliki slip pesan telepon untuk memudahkan pencatatan ini (Gambar 3-1 menunjukkan slip pesan khas). Beberapa slip pesan datang dalam buklet dengan salinan karbon. Dokumen asli dapat ditempatkan di meja majikan. Salinan disimpan dalam buklet, mungkin untuk digunakan nanti atau referensi jika aslinya telah dihancurkan.

Keuntungan utama menggunakan slip pesan telepon cetak daripada potongan kertas kosong adalah bahwa Saudara lebih cenderung menerima pesan lengkap dengan mengisi formulir yang sudah dicetak. Slip pesan telepon memiliki garis untuk nama orang yang dipanggil, tanggal dan waktu panggilan masuk, nama orang yang menelepon, nama perusahaan atau organisasi orang tersebut (jika diberikan), nomor telepon penelepon, dan pesan (jika ada). Baris terakhir pada slip adalah untuk inisial Saudara sebagai pengambil pesan. Dengan menempatkan inisial Saudara di akhir, Saudara meyakinkan diri sendiri dan juga atasan Saudara bahwa informasi itu lengkap dan akurat

Menulis pesan singkat identik dengan menulis pesan yang diterima dari kegiatan bertelepon. Pada saat mengangkat telepon, seorang receptionist atau sekretaris sudah mempersiapkan diri dengan perangkat kerjanya, seperti block note, pensil atau pena, dan arloji atau jam. Ia akan mengangkat telepon, memberi salam, memperkenalkan diri dan perusahaanya, dan menawarkan bantuan. Apabila penelepon tidak berhasil berbicara dengan orang yang ia tuju maka receptionist atau sekretaris akan menanyakan apakah penelepon ingin meninggalkan pesan atau tidak. Selanjutnya receptionist akan menuliskan pesan yang diucapkan oleh penelepon pada block note. Bila resepsionis atau sekretaris dan penelepon

telah mengakhiri pembicaraan, selanjutnya pesan tersebut akan ditulis ulang di lembar pesan telepon atau phone message.

Transkrip 1

Bacalah transkrip di bawah ini. Gunakan kamus bila perlu.

Receptionist : Janson Wine Importers. Good Morning. How can I help you?
Caller : Could I speak to Mr. Adams, please?
Receptionist : Who's calling please?
Caller : This is Anna Caine.
Receptionist : Sorry, I didn't catch your name.
Caller : Anna Caine. That's C-A-I-N-E.
Receptionist : Thank you. And where are you calling from?
Caller : Sun Soaked Vineyards.
Receptionist : OK Ms. Caine. I'll try and put you through ... I'm sorry but the line's busy. Would you like to hold?
Caller : Oh, that's a shame. This concerns an upcoming shipment and it's rather urgent.
Receptionist : He should be free in half an hour. Would you like to call back?
Caller : I'm afraid I'll be in a meeting. Could I leave a message?
Receptionist : Certainly.
Caller : Could you tell Mr Adams that our shipment will be postponed and that the 200 cases ordered should arrive next Monday.
Receptionist : Shipment delayed ... arriving next Monday.
Caller : Yes, and could you ask him to call me back when the shipment arrives?
Receptionist : Certainly. Could you give me your number please?
Caller : Yes, it's 503-589-9087
Receptionist : That's 503-589-9087
Caller : Yes, that's right. Thanks for your help. Goodbye
Receptionist : Goodbye.



Apakah Saudara sudah membaca transkrip di atas? Bila sudah, jawablah pertanyaan berikut ini:

1. To whom is the caller would like to speak?
2. What is the caller's name?
3. What company is she or he from?
4. What is so urgent about her calling to Janson Wine Importers?
5. What is the message that she left for Mr. Adams?

Apakah Saudara dapat menjawab kelima pertanyaan di atas? Cocokkan jawaban Saudara dengan kunci di bawah ini.

1. Mr. Adams.
2. Anna Caine.
3. Sun Soaked Vineyards.
4. An upcoming shipment.
5. The message is that shipment will be postponed and the 200 cases ordered should arrive next Monday and to call Anna Caine back when the shipment arrives.

Transkrip 2

Bacalah transkrip di bawah ini. Gunakan kamus bila perlu.

- A: Caroline Menzies speaking.
B: Could I speak to Diana Curzon?
A: I'm afraid she's in meeting at the moment. Who's speaking?
B: This is John Laing from Danton's.
A: Can I take a message, Mr. Laing?
B: Yes, please. I'm actually returning her call. So perhaps you could tell her that I called?
A: Certainly. Does she have your number?
B: She must have but let me give it to you anyway. It's 01705 455623.
A: 01705 ...
B: 455623.
A: 455623.
B: That's right.

A: OK. I'll make sure she gets the message.
B: Thank you.

Apakah Saudara sudah membaca transkrip di atas? Bila sudah, jawablah pertanyaan berikut ini:

1. Who is A?
2. And who is B?
3. To whom is the message for?
4. What is the message?

Apakah Saudara dapat menjawab pertanyaan di atas? Cocokkan jawaban Saudara dengan kunci di bawah ini.

1. A is Caroline Menzies. She is perhaps a secretary to Diana Curzon.
2. B is John Laing from Danton's, the caller.
3. The message is for Diana Curzon.
4. That John Laing phoned.

Transkrip 3

Bacalah transkrip di bawah ini. Gunakan kamus bila perlu.

A: Fastback Travel. How can I help you?
B: Could you put me through to Dan Borham?
A: He's on holiday for the week, I'm afraid. Can I help?
B: Could you leave him a message?
A: Sure.
B: Could you tell him that Horst Weissmuller phoned?
A: You'd better spell that!
B: Of course. It's H, O, R, S, T, then W, E, I, S, S, M, U, L, L, E, R.
A: Right, I think I've got that. OK, what's the message?
B: Just tell him I'll call him when I get back from Australia. That's it.
A: OK, will do. Bye.
B: Thanks. Bye.

Apakah Saudara sudah membaca transkrip di atas? Bila sudah, jawablah pertanyaan berikut ini:

1. Who is A?
2. And who is B?
3. To whom is the message for?
4. What is the message?

Apakah Saudara dapat menjawab pertanyaan di atas? Cocokkan jawaban Saudara dengan kunci di bawah ini.

1. A is a representative of Fastback Travel.
2. Horst Weissmuller, the caller.
3. Dan Borham.
4. That Horst Weissmuller will call when he gets back from Australia.

Transkrip 4

Bacalah transkrip di bawah ini. Transkrip ini adalah rekaman mesin penjawab. Gunakan kamus bila perlu.

A: Dendale Associates. I'm afraid there's nobody available to answer your call. Please leave your name and telephone number and we'll call you back. Please speak clearly after the beep.

(beep)

B: This is Miriam Lavalley – that's spelt L, A, V, A, L, L, E. It's about an appointment I made with Simon Meredith. I'm afraid I'm going to have to change it. Can you call me? The number is 015345 56644. Thank you.

Tabel 2

Apakah Saudara sudah membaca transkrip di atas? Bila sudah, jawablah pertanyaan berikut ini:

1. Who is A?

2. And who is B?
3. To whom is the message for?
4. What is the message?

Apakah Saudara dapat menjawab pertanyaan di atas? Cocokkan jawaban Saudara dengan kunci di bawah ini.

1. A is answering machine of Dendale Associates.
2. B is Miriam Lavelle, the caller.
3. It's for Simon Meredith.
4. That Miriam Lavale would like Simon Meredith to give her a call to change the appointment.

2. Elemen 2: Menulis Pesan Percakapan

Pada prinsipnya menulis pesan percakapan sama dengan menerima telepon atau panggilan masuk. Hanya saja, untuk unit kompetensi ini, penerima telepon harus mempunyai kemampuan lain yaitu mencatat pesan yang ditinggalkan oleh penelepon. Pesan yang ditinggalkan menjadi sangat penting karena menyangkut kelangsungan bisnis dan komunikasi. Pesan harus dicatat dan disampaikan dengan baik.

Prosedur dalam menulis pesan adalah sebagai berikut:

1. Pada saat Saudara akan menerima telepon, siapkan diri Saudara dengan alat tulis. Dengan demikian Saudara siap untuk mencatat pesan dari penelepon.
2. Biasakan diri dengan format pesan yang ada di tempat kerja dan pastikan Saudara tahu cara mengisinya.
3. Kenakan jam tangan untuk mencatat waktu pesan yang ditinggalkan. Jangan mengandalkan jam dinding karena akan

membuat Saudara kesulitan untuk melihat waktu dan Saudara akan terlihat tidak professional.

4. Catatlah pesan yang ditinggalkan.

Perhatikan lembar pesan telepon di bawah ini.

MESSAGE

Date 20 / 09 / 2017

Time 11: 45

To Bob Williams

From Janie Cooms

Telephone # (250) 445-1234

Telephoned	✓	Please call
Called to see you		Will call again
Wants to see you		Returned your call

Message: She wants to know what time you are meeting her at the restaurant.

Received by: Muriel

Tulis nama orang yang dituju oleh penelepon di sini.

Tulis nama penelepon di sini.

Tulis pesannya di sini.

Tulis nama Anda di sini.

Gambar 1

Bacalah dialog berikut. Berdasarkan dialog, isilah lembar pesan telepon di bawah ini.

The date of the dialog is January 23rd 2018 and it happens at 15:30.

- A: Rebecca Johnson speaking.
- B: I'd like to speak to someone in your Accounts Department, please.
- A: Just a moment ... I'm afraid there's nobody there right now. Could I take message?
- B: Yes, please. My name's Michael Craxton from one of your customers – Rosedale Investment.
- A: Sorry, just a moment. The name is Caxton ...

B: No, it's Craxton.
 A: Fine, I've got that. And your company is ...
 B: Rosedale Investment.
 A: Could you spell that, please?
 B: It's R, O, S, E, D, A, L, E.
 A: Thank you. And the message?
 B: It's about an invoice which is wrong.
 A: Have you got the number there?
 B: Um ... yes ... it's 856674/ros.
 A: 856674.
 B: That's right.
 A: OK, I'll get someone to phone you first thing in the morning.
 B: Thank you very much.

Tabel 3

Saudara adalah Rebecca Johnson menerima panggilan masuk dari Michael Craxton. Berikut cara mengisi lembar pesan telepon berdasarkan percakapan di atas.

MESSAGE

Date 23rd January 2018
 Time 15:30
 To Accounts Department
 From Michael Craxton (Rosedale Investment)

Telephone # _____

Telephoned	☒	Please call	☐
Called to see you	☐	Will call again	☐
Wants to see you	☐	Returned your call	☐

Message: He wants to talk about his invoice – number 856674/ros – which is wrong.

Received by: Rebecca Johnson

Gambar 2

Karena modul ini tidak dilengkapi dengan rekaman, sebaiknya dialog ini diperankan sehingga Saudara mendapat gambaran utuh tentang mencatat pesan telepon dalam bahasa Inggris. Pada saat penilaian, Saudara akan mencatat pesan melalui kegiatan simulasi demonstrasi. Saudara dapat berlatih mencatat pesan dengan menggunakan buku kerja.

Ungkapan-ungkapan penting dalam bertelepon dan mencatat pesan

Berikut ini adalah daftar ungkapan yang digunakan dalam membuat panggilan telepon dan mencatat pesan. Hapalkan ungkapan ini bila perlu dan simulasikan kegiatan bertelepon dan meninggalkan pesan dengan rekan Saudara dengan mencontoh beberapa transkrip di atas.

Telephone terms (istilah-istilah dalam telepon)

People (pelaku)

<i>caller/called party</i>	: <i>penelepon</i>
<i>switchboard (operator)</i>	: <i>papan-hubung; weselbor; komutator</i>
<i>telephonist</i>	: <i>penjaga telepon</i>
<i>operator</i>	: <i>pengandar; operator</i>
<i>subscriber</i>	: <i>pelanggan</i>

Numbers (nomor)

<i>subscriber number</i>	: <i>nomor pelanggan</i>
<i>ex-directory</i>	: <i>orang atau nomor telepon yang sudah tidak tercantum dalam buku telepon umum (yellow pages)</i>
<i>freephone (0800)</i>	: <i>telepon bebas (pembayarannya sudah diatur oleh perusahaan)</i>
<i>office/work number</i>	: <i>nomor telepon kantor</i>
<i>extension</i>	: <i>sambungan; ekstensi</i>
<i>direct line</i>	: <i>sambungan langsung</i>
<i>home number</i>	: <i>nomor telepon rumah</i>

Types of phone (jenis-jenis telepon)

<i>Fixed</i>	: tetap; tidak dapat dipindah
<i>desk/desktop phone</i>	: telepon meja
<i>Mobile</i>	: telepon selular
<i>hands-free (in a car)</i>	: telepon bebas genggam (dalam mobil)
<i>push-button</i>	: tombol tekan

Services (layanan telepon)

<i>operator</i>	: operator
<i>directory enquiries</i>	: buku petunjuk
<i>call diversion</i>	: pengalihan panggilan
<i>call waiting</i>	: panggilan tunggu
<i>call hunting</i>	: nomor yang dapat dihubungi untuk mencari informasi

Parts of phone (bagian-bagian telepon)

<i>Handset</i>	: gagang telepon
<i>Dial</i>	: memutar nomor; memanggil
<i>Keypad</i>	: papan tombol
<i>earpiece</i>	: lubang suara
<i>mouthpiece</i>	: corong bicara

Calls (panggilan)

<i>long distance</i>	: jarak jauh
<i>international</i>	: internasional
<i>Local</i>	: local
<i>collect (us)/reverse charge (uk)</i>	: pembayaran oleh yang menerima panggilan

Problems (masalah)

<i>bad line</i>	: sambungan buruk
<i>engaged (busy)</i>	: sambungan sibuk
<i>cut off</i>	: terputus
<i>cross-talk (interference, somebody on the line)</i>	: panggilan sela
<i>off the hook</i>	: tergantung (telepon)
<i>number unobtainable</i>	: nomor tidak dapat dijangkau

Actions (tindakan)



<i>pick up</i>	: <i>mengangkat</i>
<i>put down</i>	: <i>meletakkan</i>
<i>hold on</i>	: <i>menunggu</i>
<i>hang up</i>	: <i>menutup</i>
<i>dial/redial</i>	: <i>memutar/memutar kembali nomor</i>

Opening a call (membuka pembicaraan)

Identifying your company

<i>Odyssey Promotions, can I help you?</i>	: <i>Odyssey Promotions, ada yang bisa saya bantu?</i>
<i>Good morning, Communication International.</i>	: <i>Selamat pagi, Communication International.</i>

Identifying yourself (memperkenalkan diri)

<i>This is Miranda Bright.</i>	: <i>Ini Miranda Bright.</i>
<i>Miranda Bright speaking.</i>	: <i>Miranda Bright bicara.</i>
<i>Miranda Bright here.</i>	: <i>Disini Miranda Bright.</i>

Identifying the caller (menanyakan si penelepon)

<i>Who's calling, please?</i>	: <i>Siapa yang menelepon?</i>
<i>May I ask who's calling?</i>	: <i>Boleh tahu dengan siapa saya bicara?</i>
<i>I'm sorry, I didn't catch you name.</i>	: <i>Maaf, saya tidak mendengar nama Anda.</i>

Asking for your connection (menanyakan keperluan)

<i>I'd like to speak to ...</i>	: <i>Saya ingin bicara dengan</i>
<i>Could you put me through to ...?</i>	: <i>Dapatkah Anda menyambungkan saya dengan ...?</i>
<i>Could I have extension 211, please?</i>	: <i>Dapatkah saya disambungkan dengan ekstensi 211?</i>
<i>Could I speak to someone in the ... department?</i>	: <i>Dapatkah saya bicara dengan seseorang yang ada di bagian ...?</i>

Explaining the purpose (menjelaskan tujuan)

<i>I'm calling about</i>	: <i>Saya ingin menanyakan tentang</i>
<i>The reason I'm calling is</i>	: <i>Alasan saya menelepon adalah</i>
<i>It's about</i>	: <i>Ini mengenai</i>
<i>It's in connection with</i>	: <i>Ini berkaitan dengan</i>

Asking about the purpose

- Could you tell what it's about?* : Apakah Anda dapat memberi tahu urusan apa?
- What's it in connection with?* : Berkaitan dengan apa?

Making the connection (menyambungkan telepon)

- Just a moment.* : Tunggu sebentar.
- I'm putting you through.* : Saya sambungkan.

Taking messages (mencatat pesan)

Excuses (alasan)

- I'm afraid he/she's in a meeting (at the moment).* : Maaf, beliau sedang rapat saat ini.
- I'm afraid he/she's out of the office (at the moment).* : Maaf, beliau sedang keluar saat ini.
- I'm afraid he/she's on holiday (at the moment).* : Maaf, beliau sedang liburan saat ini.
- He/she won't be back until Monday.* : Maaf, beliau tidak akan kembali sampai hari Senin.
- He/she's away for the week.* : Maaf, beliau pergi selama satu minggu.
- I'm sorry, the line's busy. Will you hold?* : Maaf, teleponnya sibuk. Anda mau menunggu?

Messages (pesan)

- Can I take a message?* : Ada pesan?
- Could you give him/her a message?* : Apa Anda dapat menyampaikan pesan ini?
- Could I leave a message?* : Bisa saya tinggalkan pesan?
- Could you tell him/her I called?* : Dapatkan Anda sampaikan bahwa saya menelepon?

Spelling (ejaan)

- Shall I spell it for you?* : Boleh saya ejakan untuk Anda?
- Could you spell that, please?* : Bisa Anda ejakan?
- You'd better spell that, please. (informal)* : Tolong ejaannya.

Noting (mencatat)



Let me take/write that down : *Biar saya catatkan*
....
I'll just get a pen : *Saya akan ambil ballpoint*

Repeating (mengulang)

Could you just go over that again? : *Mohon ulangi.*
Let me just repeat that : *Saya ulangi*

Confirming (mengonfirmasi)

That's right. : *Benar.*
Fine. : *Baik.*

Encouraging (mempersilakan)

Of course. : *Tentu saja.*
Go ahead. : *Silakan.*

Reassuring (memastikan)

I'll make sure she gets the message. : *Saya pastikan beliau menerima pesannya.*
I'll tell him/her you called. : *Saya akan sampaikan bahwa Anda menelepon.*
I'll get someone to ring you first thing in the morning. : *Saya akan menyuruh seseorang menelepon Anda besok pagi.*

Responding to thanks (merespon ucapan terima kasih)

Not at all. : *Tak apa (sama-sama).*
Don't mention it. : *Sama-sama.*
You're welcome. : *Kembali (terima kasih kembali).*

Ending the call (menutup pembicaraan)

I look forward to seeing/hearing from/meeting you. : *Sampai bertemu kembali/saya tunggu kabar dari Anda.*
See you/speak to you soon. : *Sampai bertemu kembali.*
Thanks for calling : *Terima kasih sudah menelepon.*
Goodbye/Bye : *Sampai jumpa.*

3. Rangkuman

Saudara sudah mempelajari bagaimana cara mengidentifikasi tujuan pesan menulis pesan percakapan melalui transkripsi percakapan telepon yang tersedia. Kegiatan ini sebaiknya Saudara lakukan dengan bermain peran atau roleplay agar Saudara memiliki pengalaman mencatat pesan berbahasa Inggris. Saudara akan mengalami bagaimana mencatat pesan yang diucapkan dalam berbagai situasi bertelpon dan menuangkannya dalam lembar pesan telepon. Semakin sering Saudara praktik akan semakin baik “pendengaran” Saudara dalam mencatat pesan dalam bahasa Inggris.

4. Lembar Kerja Mencatat Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris

Lembar Kerja

Answer the following questions in English.

1. Why do people leave a message whenever the person they look for is not available?
2. How do you identify the purpose of a message?
3. How do you take messages?
4. What would you say to the caller if you couldn't hear the message clearly?
5. Create one video based on the following situations.

Situation: You will act as a receptionist and your partner will act as a caller. Right now, you are receiving a phone call asking for your boss. Unfortunately, your boss is not in his office. Then you ask the caller if there are any messages for your boss. The caller does leave a message for your boss and you write the message on the slip. Create the dialog, act it out and record it. Your video should take no more than 5 minutes.

1. Evaluasi Teori

Tes Tertulis Pilihan Ganda

Read the following telephone dialog and answer the questions.

The date of the dialog is July 4th 2020 and it happens at 10:30.

- A : Good morning, Airtronics. Susan speaking. How may I help you?
B : Yes, good morning, this is Nathan from Cyclops Aircraft. Could you put me through to George Kline in your contracts department?
A : Oh, I'm sorry, but we're closed for the holidays, and I'm just here to take messages and handle emergencies. May I know what it's in connection with? Perhaps I can take a message for you?
B : Well ... Susan, this is very urgent. I'm the subcontracts manager for Cyclops and the reason I'm calling is that I have some importance on a contract your company is interested in. Could you get this information to George right away?
A : I'll see what I can do. If I can get some of the important details on this contract, I should be able to get a message through to George. Then perhaps he can call you back.
B : OK, do you have a pen? I'm going to give you my contact information and ask that he call me as soon as possible.
A : Just a second ... and yes, ready now. Go ahead.
B : OK. This is Nathan Beale, from the Contract Department at Cyclops Aircraft.
A : Nathan Be ... I'm sorry. Could you spell Beale for me?
B : Sure, that's B as in boy, E as in Echo, A-L-E.
A : B-E-A-L-E. Got it. And your phone number?
B : It's 415-555-3576, at extension 309. Can you read that back to me?
A : Getting it. OK, let me repeat that back to you. That's 415-555-3576, at extension 309. And he should call you right away. Anything else?
B : No, that's the most important part. Please tell him that this about a very important contract, and you company must send us a proposal before next Friday.
A : OK. An important contract and a proposal is due before next Friday. I will try and get this message to him immediately.
B : Very good. Many thanks. Bye now.
A : Thank you. Bye.

1. Who are the caller and the receiver?
 - A. Airtronics and Cylops.
 - B. Nathan and Susan.
 - C. Beale and Kline
 - D. George and Susan.

2. Why is Susan at the office on holiday?
 - A. To take messages and handle emergencies.
 - B. To sign the contract and check all proposals.
 - C. To report all situations at the office.
 - D. To send messages to all managers.

3. Who does the caller want to talk to?
 - A. Susan of Airtronics
 - B. Cyclops Aircraft
 - C. Nathan Beale
 - D. George Kline

4. What is the message?
 - A. If I can get some of the important details on this contract, I should be able to get a message through to George.
 - B. Could you put me through to George Kline in your contracts department.
 - C. An important contract and a proposal is due before next Friday.
 - D. This is Nathan Beale, from the Contract Department at Cyclops Aircraft.

5. Which slip is right one?

A.

MESSAGE

Date 4 July 2020
Time 10: 30
To George Kline
From Nathan Beale

Telephone # _____

Telephoned	☒	Please call	
Called to see you		Will call again	
Wants to see you		Returned your call	

Message: An important contract and a proposal is due before next Friday.

Received by: Susan

B.

MESSAGE

Date July 2020
Time 10: 30
To Nathan Beale
From George Kline

Telephone # _____

Telephoned		Please call	
Called to see you		Will call again	
Wants to see you		Returned your call	☒

Message: An important contract and a proposal is due before Friday.

Received by: Susan

C.

MESSAGE

Date July 2020
Time 10: 30
To Nathan Beale
From George Kline

Telephone # 415-555-3576

Telephoned		Please call	
Called to see you		Will call again	☒
Wants to see you		Returned your call	

Message: An important contract and a proposal is due before next Friday.

Received by: Susan

D.

MESSAGE

Date 4 July 2020
 Time 10: 30
 To George Kline
 From Nathan Beale

Telephone # 415-555-3576 ext. 309

Telephoned	Please call	✓
Called to see you	Will call again	
Wants to see you	Returned your call	

Message: An important contract and a proposal is due before next Friday.

Received by: Susan

Kunci Jawaban Penilaian Tes Tertulis Pilihan Ganda:

1. B. Nathan and Susan.
2. A. To take messages and handle emergencies.
3. D. George Kline
4. C. An important contract and a proposal is due before next Friday.
5. D

MESSAGE

Date 4 July 2020
 Time 10: 30
 To George Kline
 From Nathan Beale

Telephone # 415-555-3576 ext. 309

Telephoned	Please call	✓
Called to see you	Will call again	
Wants to see you	Returned your call	

Message: An important contract and a proposal is due before next Friday.

Received by: Susan

E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1

a. Informasi Umum

Unit Kompetensi : Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris

Kode Unit : N.821100.041.02

Nama LIK :

No. LIK : Bagian 1

Waktu :

Petunjuk:

- 1) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- 2) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 3) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 4) Waktu pengerjaan seluruh skenario: menit
- 5) Kerjakan setiap langkah dengan cermat

b. Soal Praktik

You will make a tutorial video of how to receive phone calls and take messages. In your video, you will:

1. Tell the audience about your purpose.
2. Show the audience about how to receive a call and handle the message.
3. Use the message slip below.
4. Your video must be no more than 5 minutes.

MESSAGE

Date _____

Time _____

To _____

From _____

Telephone # _____

Telephoned	Please call	
Called to see you	Will call again	
Wants to see you	Returned your call	

Message: _____

Received by: _____

2) Bahan Praktik

No.	Nama Barang	Spesifikasi	Jumlah
1			
2			
3			
4			

3) Peralatan Praktik

- Komputer
- Jaringan internet
- ATK

c. Penilaian Praktik

1) Lembar Cek Observasi

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
A. Mengidentifikasi tujuan pesan			
1. Maksud dari percakapan dikutip secara akurat	SKKNI 183 Tahun 2016		
2. Kalimat utama yang menentukan isi pesan diinterpretasi			
B. Menulis pesan percakapan			
1. Struktur penulisan digunakan sesuai prosedur	SKKNI 183 Tahun 2016		
2. Kosakata utama digunakan yang berkaitan dengan subyek			
3. Gramatika digunakan secara memadai agar makna menjadi jelas			
4. Ide-ide dituangkan secara terpadu			
5. Pesan ditulis dengan ringkas sesuai SOP			

2) Lembar Cek Hasil

No.	ASPEK YANG DINILAI	STANDAR KEBERTERIMAAN	CEKLIS	
			K	BK
1.				
2.				
3.				
4.				

F. LAMPIRAN

1. Referensi

Brieger, Nick dan Comfort Jeremy, Language Reference for Business English: Grammar, Functions and Communication Skills. New York: Prentice Hall International, 1992.

<https://www.ldoceonline.com/dictionary>

<https://kbbi.web.id>

<https://uuu.sederet.com/translate.php>

<https://www.thoughtco.com>

2. Unit Kompetensi

KODE UNIT : N.821100.041.01

JUDUL UNIT : Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris

DESKRIPSI UNIT : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menulis pesan singkat dalam bahasa Inggris.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tujuan pesan	1.1 Maksud dari percakapan dikutip secara akurat.
	1.2 Kalimat utama yang menentukan isi pesan diinterpretasi.

2. Menulis pesan percakapan	2.1 Struktur penulisan digunakan sesuai prosedur.
	2.2 Kosakata utama digunakan yang berkaitan dengan subyek.
	2.3 Gramatika digunakan secara memadai agar makna menjadi jelas.
	2.4 Ide-ide dituangkan secara terpadu.
	2.5 Pesan ditulis dengan ringkas sesuai SOP.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan menulis pesan singkat dalam bahasa Inggris.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat tulis kantor

2.1.3 *Handphone*

2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

3.2.1 SOP Organisasi.

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
 - 1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai demonstrasi, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.
 - 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf
 - 3.1.2 Merangkai informasi
 - 3.1.3 Penggunaan format surat formal, pembukaan formal, pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Penggunaan kosa kata yang tepat
 - 3.2.2 Penggunaan bahasa yang tepat, formal dan informal
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif
 - 4.2 Responsif



5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan menggunakan struktur penulisan sesuai prosedur
- 5.2 Kemampuan menggunakan gramatika secara memadai untuk makna agar menjadi jelas