

MODUL

Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah



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

2024



**ADMINISTRASI PROFESIONAL
MELAKUKAN KOMUNIKASI LISAN
DALAM BAHASA INGGRIS PADA
TINGKAT OPERASIONAL
MENENGAH**

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



Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

@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. Si

Zulfikar, S.T., M.KKK

Penyusun

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Nova Cahaya Pratama

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 **Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah** dapat diselesaikan. Modul Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah 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 **Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah** 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 **Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**. 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	iii
A. PENDAHULUAN	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL	1
C. SILABUS	3
D. PENGETAHUAN	8
1. Melakukan Komunikasi Lisan dengan Pelanggan dan Kolega	8
2. Berperan Serta dalam Diskusi Kelompok	21
3. Melakukan Persentasi	33
4. Evaluasi Teori	44
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA	48
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1	48
a. Informasi Umum	48
2. Soal Praktik	48
3. Penilaian Praktik	51
F. LAMPIRAN	53
1. Referensi	53
2. Unit Kompetensi	54



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 sesuai 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 : Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris
 Kompetensi : pada Tingkat Operasional Menengah
- Kode Unit : N.821100.035.02
- Perkiraan Waktu : 10 Jam Pelajaran
- Moda : Luring/Daring
- Capaian Unit Kompetensi : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan komunikasi dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan Dan Sikap	Durasi
1. Melakukan komunikasi lisan dengan pelanggan dan kolega	1.1. Sikap empati digunakan pada komunikasi lisan dalam menangani keluhan pelanggan. 1.2. Konflik ditangani sesuai SOP	Asesimen unjuk kemampuan bersikap empati pada saat komunikasi lisan dalam menangani keluhan pelanggan, menggunakan strategi untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan, dan	<ul style="list-style-type: none"> Penguasaan gramatika bahasa Inggris Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik 	Keterampilan: <ul style="list-style-type: none"> Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal 	10 JP

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan Dan Sikap	Durasi
	<p>n kebutu han pelang gan dan kolega diberik an.</p> <p>1.6. Penjel asan menge nai kebutu han kolega dan pelang gan dicari.</p>				
<p>2. Berperan- serta dalam diskusi kelompok</p>	<p>2.1. Prosed ur diikuti.</p> <p>2.2. Penda pat / saran diberik an.</p> <p>2.3. Strateg i diguna kan untuk melaku kan konfir</p>				

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan Dan Sikap	Durasi
	<p>masi mengenai apa yang disampaikan.</p> <p>2.4. Umpan balik diberikan.</p>				
3. Melakukan presentasi	<p>3.1. Presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi dibuat.</p> <p>3.2. Presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi disajikan.</p> <p>3.3. Umpan balik dan</p>				

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Pengetahuan	Keterampilan Dan Sikap	Durasi
	menjawab pertanyaan ditanggapi apabila perlu.				
Asesmen Melakukan asesmen demonstrasi-observasi.					

D. PENGETAHUAN

Pada bagian ini, Saudara akan mempelajari materi tentang 3 elemen pada unit kompetensi Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah. Saudara dapat melakukan kegiatan ini dengan cara Saudara sendiri. Tetapi bila Saudara dalam pelatihan tatap muka maka Saudara dapat melakukan aktivitas pembelajaran bersama rekan atau dalam kelompok. Mari kita mulai dengan membaca sepintas materi pada bagian ini dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Sumber: <http://ptindowebdesign.blogspot.com/2016/02/pelayanan-pelanggan-dan-komunikasi.html>

1. **Melakukan Komunikasi Lisan dengan Pelanggan dan Kolega**
 - a. **Sikap empati digunakan pada komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan**

Dalam menanggapi keluhan pelanggan, sikap empati mutlak dimiliki oleh siapapun yang bekerja pada bidang jasa dan

pelayanan. Apabila Saudara bekerja pada sebuah kantor, maka Saudara memberikan pelayanan pada pimpinan, kolega dan pelanggan dari perusahaan lain. Perhatikan penjelasan di bawah ini mengenai hal-hal dasar mengenai pelayanan.

- ***Friendliness*** – yang paling dasar dan berkenaan dengan keramah-tamahan dan sopan santun.
- ***Empathy*** – pelanggan perlu tahu apakah penyedia layanan menghargai keinginan dan situasi mereka.
- ***Fairness*** – pelanggan ingin merasakan apakah mereka menerima perhatian yang cukup dan jawaban yang masuk akal.
- ***Control*** – pelanggan ingin merasakan apakah keinginan dan masukan mereka mempengaruhi hasil yang diharapkan.
- ***Information*** – pelanggan ingin tahu tentang produk dan jasa pelayanan tetapi dengan metode yang cepat dan relevan.

Sikap empati dapat ditunjukkan dengan cara:

- ***Smiling*** – tidak ada hal lain selain senyum dan raut wajah yang menyenangkan dalam menyambut pelanggan, terutama yang memiliki keluhan.
- ***Eye contact*** – selalu menatap mata pelanggan dan menyebut nama mereka.
- ***How you look*** – penampilan diri berdampak besar pada pelanggan. Tangan yang kotor, rambut yang acak-acakan, dan pakaian yang tidak rapi dapat berakibat kehilangan pelanggan. Berpakaianlah yang rapi dan bersikap profesional agar pelanggan pun tahu bahwa Saudara serius dalam menjalankan profesi.
- ***Be attentive*** – saat menyimak pelanggan, condongkan tubuh kearah pelanggan dan mengangguk pelan sebagai tanda Saudara mendengarkan mereka.

- **Tone of voice** – selalu menunjukkan keramahan tamahan. Jangan tinggikan suara yang terkesan frustrasi dan marah walaupun mendapatkan pelanggan yang sulit ditangani.
- **Hand gesture** – gerakan tangan untuk menunjukkan penekanan terhadap apa yang Saudara ucapkan dan rasakan (bahkan pada saat berbicara di telepon).
- **Personal space** – adanya jarak antara Saudara dengan pelanggan akan membuat nyaman keduanya. Jarak yang cukup itu sangat penting agar pelanggan merasa nyaman dan tidak terancam.
- **Posture** – duduk terhenyak di kursi atau berdiri bersandar ketembok adalah tanda bahwa Saudara tidak tertarik terhadap pelanggan. Postur tubuh Saudara harus menunjukkan perhatian, keramahan, dan keterbukaan. Berdiri tegak, menghadap pelanggan dan menganggukan kepala agar pelanggan tahu Saudara tertarik terhadap kebutuhan mereka.
- **Observation** – perhatikan bagaimana pelanggan berperilaku dan bereaksi terhadap layanan yang Saudara berikan.

b. Konflik ditangani sesuai SOP organisasi.

Dalam pekerjaan bidang Administrasi Profesional, konflik tidak bisa dihindarkan. Konflik dapat terjadi antara Saudara dan pimpinan, kolega, dan pelanggan atau klien perusahaan Saudara. Agar suasana kerja kembali nyaman, konflik tidak boleh dihindari tetapi diselesaikan. Saudara dapat menerapkan langkah-langkah di bawah untuk menanganinya. Langkah-langkah menangani konflik di tempat kerja:

- **Listen** – dengarkan keluhan pelanggan. Bersabar, berperihatian dan ramah.

- **Express you are sorry** – ungkapkan bahwa Saudara menyesalkan situasi tersebut.
 - *We are sorry for this mistake/problem.*
 - *We are terribly sorry for this inconvenience.*
 - *How can we work to solve this problem together?*
 - *I can imagine how frustrated you are.*
- **Do not argue and do not interrupt** – jangan membantah dan menyela. Hal ini hanya memperburuk keadaan apalagi jika pelanggan marah. Biarkan pelanggan bicara setelah itu coba diskusikan apa yang telah terjadi.
- **Do not lose your self-control** – jangan kehilangan kendali. Jika Saudara tetap rileks, pelanggan pun akan tenang.
- **Point out facts** – tunjukkan fakta. Dengarkan baik-baik dan tulis semua. Jangan mengatakan komentar apapun sampai pelanggan selesai bicara.
- **Admit the problem** – akui permasalahannya. Jika Saudara dapat member solusi, lakukan. Jika tidak, katakan kepada pelanggan bahwa Saudara akan mengambil tindakan dan menjelaskannya kepada pelanggan. Jangan menjanjikan apapun yang tidak bias Saudara wujudkan.
- **Involve the customer in problem solving** – libatkan pelanggan dalam menyelesaikan masalah. Beri solusi jika ada. Pelanggan menghargai kesempatan untuk memilih cara menyelesaikan masalah.
- **Follow-up** – tindak lanjut. Pastikan langkah penyelesaian dijalankan. Jika diabaikan, masalah akan berlanjut dan akan menjadi sulit ditangani.
- **Give the customer a “way back”** – berikan pelanggan sebuah “jalan pulang.” Seringkali pelanggan salah tapi Saudara sebaiknya membuat mereka pulang dengan harga diri tanpa merasa malu.

- ***Do not question the customer's correctness*** – jangan tanyakan kebenaran pelanggan. Sejak dari awal Saudara harus yakin bahwa pelanggan mungkin benar. Terbuka terhadap pendapat pelanggan dan buat mereka merasa pantas untuk didengarkan.

Jawaban atau respon Saudara terhadap keluhan bahkan kemarahan dari pimpinan, kolega, dan pelanggan juga dapat berpengaruh pada penilaian atas kinerja Saudara. Sebagai seorang yang profesional, Saudara menangani keluhan juga secara profesional. Untuk itu terapkan **10 ungkapan yang tidak boleh diucapkan** dalam menangani pelanggan yang marah dan mengeluh.

- ***“No.”***
Siapapun benci kata *“No.”* Kata tersebut mematahkan semangat dan menghilangkan motivasi dan minat. Kata *“No”* sama dengan *“bad service”* dan bermakna gagal. Lebih baik mengatakan *“What I can do is...”* dan tunjukkan bahwa Saudara peduli dan ingin memberikan pelayanan terbaik walaupun ada keterbatasan.
- ***“I don’t know.”***
Pelayanan yang baik tidak pernah mengatakan *“I don’t know.”* Bila pelanggan mendengar kalimat ini, artinya mereka mendengar Saudara mengatakan *“I don’t feel like finding the information you need.”* (Saya tidak mau mencari informasi yang pelanggan butuhkan). Lebih baik mengatakan *“I’ll find out”* (Saya akan cari tahu) atau *“Let me look into this and get back to you as soon as possible”* (Saya cari tahu tentang masalah ini dan akan kembali ke Saudara secepatnya).
- ***“That’s not my job. /That’s not my department.”***



Ketika pelanggan meminta Saudara melakukan atau meminta sesuatu yang tidak Saudara ketahui atau Saudara tidak mempunyai wewenang untuk melakukannya, arahkan pelanggan dengan mengatakan, *“Let me transfer to the person who can immediately help you with this problem”* (Saya akan menghubungi Saudara dengan orang yang dapat menolong Saudara menangani masalah ini).

- ***“You are right – that is bad”***

Jangan ucapkan kalimat di atas walaupun Saudara berpikir bahwa mengucapkan hal tersebut dapat menunjukkan simpati kepada pelanggan. Ucapan tersebut tidak menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Saudara tetap berempati namun Saudara juga terus mencari cara untuk menyelesaikannya. Usahakan yang terbaik tapi jangan menjanjikan hal yang tidak bias Saudara lakukan. Katakan, *“I understand your frustration, let’s see how we can solve this problem”* (Saya mengerti kesulitan Saudara, kita lihat bagaimana kita dapat memecahkan masalah ini).

- ***“Calm down.”***

Pelanggan yang kecewa dan marah pun akan tenang. Menyuruh mereka untuk tenang *“calm down”* justru mengecilkan dan memancing kemarahan. Lebih baik katakan, *“I’m sorry.”* Ini adalah ungkapan terbaik dalam pelayanan dan menenangkan pelanggan dan membuat Saudara dapat memproses keluhan dan permintaan pelanggan. Meminta maaf bukan berarti Saudara setuju dengan sikap pelanggan tetapi menunjukkan empati dan keluar dari emosi dan dampak negative.

- ***“I’m busy right now.”***

Tidak mudah untuk menangani pelanggan. Sering kali ketika Saudara sedang melayani satu pelanggan, pelanggan lain

datang dan telepon berdering. Meminta pelanggan untuk bersabar atau menunggu sangatlah berbeda dengan menutup telepon atau mengatakan Saudara terlalu sibuk dan tidak bias membantu. Lebih baik katakan, *“I’ll be with you in one moment”* (saya akan melayani Saudara secepatnya) atau *“Please hold and I’ll be right with you”* (Mohon menunggu dan saya akan segera melayani Saudara).

- ***“Call me back.”***

Ungkapan ini menunjukkan sikap pelayanan yang kurang peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Saudara harus selalu menelepon balik karena Saudara ingin bisnis ini berjalan dan menanggapi permintaan mereka. Bersikap proaktif adalah bagian dari pelayanan yang baik.

- ***“That’s not my fault.”***

Jika ada pelanggan yang menuduh Saudara membuat masalah, benar atau salah, reaksi seseorang adalah membela diri. Akan tetapi tindakan ini tidak dapat dibenarkan karena pelanggan sendiri memiliki masalah yang harus diselesaikan. Dengan menahan diri dan memfokuskan diri pada masalah yang dihadapi pelanggan, Saudara malah lebih cepat menyelesaikan persoalan mereka dengan sedikit tekanan dan konfrontasi. Lebih baik mengatakan, *“Let’s see what we can do about this problem”* (Mari kita lihat apa yang bias kita pecahkan tentang masalah ini).

- ***“You need to talk to my supervisor.”***

Ini adalah ungkapan klise dari sebuah pelayanan yang buruk yang membuat pelanggan marah dan frustrasi. Pelanggan sering meminta hal yang di luar batas kewenangan Saudara bahkan di luar lingkup pelayanan yang diberikan perusahaan

Pelajari dan demonstrasikan dialog yang terjadi antara seorang petugas CCR dengan pelanggan (*customer*) di bawah ini bersama rekan Saudara dengan saling berganti peran.

Contoh percakapan menangani konflik

C=*customer*

CCR=*customer care representative*

C: *Good morning. I purchased a computer from your company last month. Unfortunately, I'm not satisfied with my new computer. I'm having a lot of problems.*

CCR: *What seems to be the problem?*

C: *I'm having problems with my Internet connection, as well as repeated crashes when I try to run my word-processing software.*

CCR: *Did you read the instructions that came with the computer?*

C: *Well, yes. But the troubleshooting section was no help.*

CCR: *What happened exactly?*

C: *Well, the Internet connection doesn't work. I think the modem is broken. I'd like a replacement.*

CCR: *How were you using the computer when you tried to connect to the Internet?*

C: *I was trying to connect to the Internet! What kind of question is that?!*

CCR: *I understand you're upset, sir. I'm just trying to understand the problem. I'm afraid it's not our policy to replace computers because of glitches.*

C: *I bought this computer with the software pre-loaded. I haven't touched anything.*

CCR: *We're sorry that you've had a problem with this computer. Could you bring in your computer? I promise you we'll check the settings and get back to you immediately.*

C: *OK, that will work for me.*

CCR: *Is there anything else I need to know about this that I haven't thought to ask?*

C: *No, I'd just like to be able to use my computer to connect to the Internet.*

CCR: *We'll do our best to get your computer working as soon as possible.*

c. Kejadian atau permintaan yang tiba-tiba ditanggapi.

Ada kalanya kita mendapati suatu situasi atau permintaan yang mendadak, bahkan di saat kita tengah menyelesaikan suatu pekerjaan. Situasi atau permintaan yang sifatnya mendadak atau tiba-tiba ini harus ditanggapi dengan baik. Ini juga bagian dari konflik dalam situasi kerja.

Apabila Saudara mengalami hal seperti ini, gunakan rambu-rambu pada poin 1 dan 2. Tetaplah tenang dan selesaikan masalah satu persatu dan ucapkan hal-hal yang dapat menenangkan pelanggan. Langkah-langkah untuk menanggapi kejadian atau permintaan yang tiba-tiba adalah:

- Tanyakan apa yang biasa Saudara lakukan buat pelanggan dan kolega Saudara.
- Tetap tenang dan tunjukkan wajah yang menyenangkan.
- Apabila permintaan mereka dapat Saudara atasi, responlah dengan segera.
- Apabila Saudara tidak mampu atau permintaan yang tiba-tiba itu diluar kewenangan Saudara, sampaikan bahwa Saudara akan mengarahkan mereka kepada orang yang lebih tepat.
- Apabila sudah selesai dan Saudara melihat mereka memberikan respon atau raut wajah yang puas, tanyakan kembali apakah adahal lain yang biasa Saudara bantu.
- Bila tidak ada permintaan lain, ucapkan terimakasih.

d. Informasi faktual yang merupakan tanggung jawabnya diberikan secara rinci dalam memberikan saran.

Pada saat pelanggan dan kolega datang dan meminta informasi faktual, tugas kita adalah menyampaikan informasi secara rinci.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan informasi *factual* secara rinci adalah:

- Kuasai bidang pekerjaan Saudara – dengan demikian Saudara dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan kolega.
- Kuasai hal-hal yang bersifat detil terkait bidang pekerjaan – dengan demikian, Saudara siap untuk menjawab atau member penjelasan secara rinci.
- Kuasai keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris.
- Pelajari ungkapan-ungkapan untuk bertanya dalam bahasa Inggris.
- Latih diri sendiri untuk member informasi *factual* secara rinci dalam bahasa Inggris.

Langkah-langkah untuk member informasi *factual* secara rinci adalah:

- Pahami pertanyaan pelanggan dan kolega Saudara.
- Apabila Saudara tidak memahami yang mereka ucapkan, minta mereka mengulang pertanyaan.
- Tetap tenang dan tunjukka n wajah yang menyenangkan.
- Kemudian, jawablah pertanyaan dengan jelas dan terperinci.
- Apabila sudah selesai dan Saudara melihat mereka memberikan respon atau raut wajah yang puas, tanyakan kembali apakah ada hal lain yang bias Saudara bantu.
- Bila tidak ada pertanyaan lain, ucapkan terimakasih.

e. Informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega diberikan.

Pada prinsipnya, poin 5 sama dengan poin 4. Untuk menangani pekerjaan ini, Saudara dapat menerapkan prinsip kerja yang sudah dijelaskan pada poin 4 dan materi sebelumnya. Pelanggan

dan kolega yang membutuhkan informasi tambahan direspon dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

- Tanggapi kebutuhan tersebut dengan sikap yang terbuka.
- Tunjukkan raut wajah yang menyenangkan.
- Berikan informasi tambahan yang dibutuhkan mereka dengan jelas.
- Gunakan bahasa Inggris baik.

f. Penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan dicari.

Untuk mencari penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan, Saudara dapat melakukan 2 hal.

- Bertanya langsung kepada pelanggan dan kolega.
- Bertanya kepada orang lain (staf atau bawahan pelanggan atau kolega).

Berikut adalah ungkapan-ungkapan yang digunakan untuk mencari informasi secara langsung dan tidak langsung.

Tingkatan	Ungkapan
Direct	Please tell me
	Do you know
	Can you tell me
	Will you tell me
	Could you tell me ..., please.
	I'd like to ask you
	I'd like to know
	Do you happen to know
	Perhaps you could tell me
	Could you possibly tell me
	Do you think you could tell me
	Would you mind telling me

I wonder if you could tell me
Do you think I could ask you

I wonder if you'd mind my asking you
I was wondering if you could tell me ...
Indirect I was wondering if you'd mind telling me

Daftar ungkapan untuk bertanya atau menanyakan informasi di atas menunjukkan gradasi dari langsung ketidak langsung (direct to indirect). Gradasi ini menunjukkan bahwa bertanya pun mengandung "basa-basi." Basa-basi ini disebut juga "*courtesy*" atau sopan santun. Unsur kesopanan ini yang membuat pelaku jasa pelayanan menjadi terlihat lebih professional karena ucapannya menyenangkan dan enak didengar.

Semua ungkapan di atas mengandung makna yang sama, "Apakah Saudara dapat memberitahu saya tentang ...?" Saudara mengucapkan ungkapan yang berada pada posisi "*direct*" kepada orang yang dekat/akrab dengan Saudara. Saudara mengucapkan ungkapan yang paling *indirect* (ungkapan yang terakhir) pada situasi yang sangat formal dan pada orang yang Saudara segani.

Latih dan asosiasikan diri Saudara dengan ungkapan-ungkapan yang telah Saudara pelajari di atas dan bila perlu, hapalkan. Dengan demikian Saudara dapat mengekspresikan diri dengan percaya diri.

Bila Saudara mendapat kesulitan untuk memahami ungkapan-ungkapan di atas, Saudara dapat menggunakan kamus bahasa Inggris-Indonesia. Saudara juga dapat menggunakan aplikasi penerjemahan agar lebih cepat. Pastikan aplikasi yang Saudara pilih adalah aplikasi yang terpercaya.

2. Berperan-Serta dalam Diskusi Kelompok

Sekarang Saudara akan mempelajari keterampilan berperan serta dalam diskusi kelompok. Berperan serta menandakan bahwa Saudara juga aktif berkomunikasi dan terlibat dalam diskusi.

Saudara tidak hanya menjadi pendengar yang baik, tetapi benar-benar berkontribusi pada diskusi yang berlangsung.

Diskusi yang dimaksud disini dapat terjadi pada konteks rapat atau pertemuan yang bersifat formal. Namun, tidak menutup kemungkinan, diskusi dapat terjadi secara spontan dan pada situasi informal dan tentunya pada lingkup tempat kerja. Untuk lebih jelasnya, baca informasi berikut ini.

- ***What is a meeting?*** – Apa yang dimaksud dengan pertemuan/rapat? Pertemuan atau rapat adalah pertemuan sekelompok orang yang berdiskusi untuk tujuan tertentu.
- ***What are the essential elements of a meeting?*** – Apa saja elemen penting dalam sebuah pertemuan/rapat?
 - ✓ ***A purpose*** – sebuah tujuan
Tiga tujuan dasar sebuah pertemuan/rapat adalah penyelesaian masalah, pengumpulan ide, atau pelatihan.
 - ✓ ***An agenda*** – sebuah agenda
Tanpa sebuah daftar pembahasan, pertemuan/rapat akan menjadi tidak terkendali.
 - ✓ ***Members*** – anggota pertemuan/rapat
Ada tiga jenis anggota:
 - *The chairman or chairperson* (ketua)
 - *The secretary* (sekretaris)
 - *The other participants* (Saudara pertemuan lain)
 - ✓ ***A result*** – sebuah hasil
Tujuan utama melakukan pertemuan/rapat. Namun itu saja tidak cukup jika tidak disertai laporan.

- ✓ **A report** – sebuah laporan

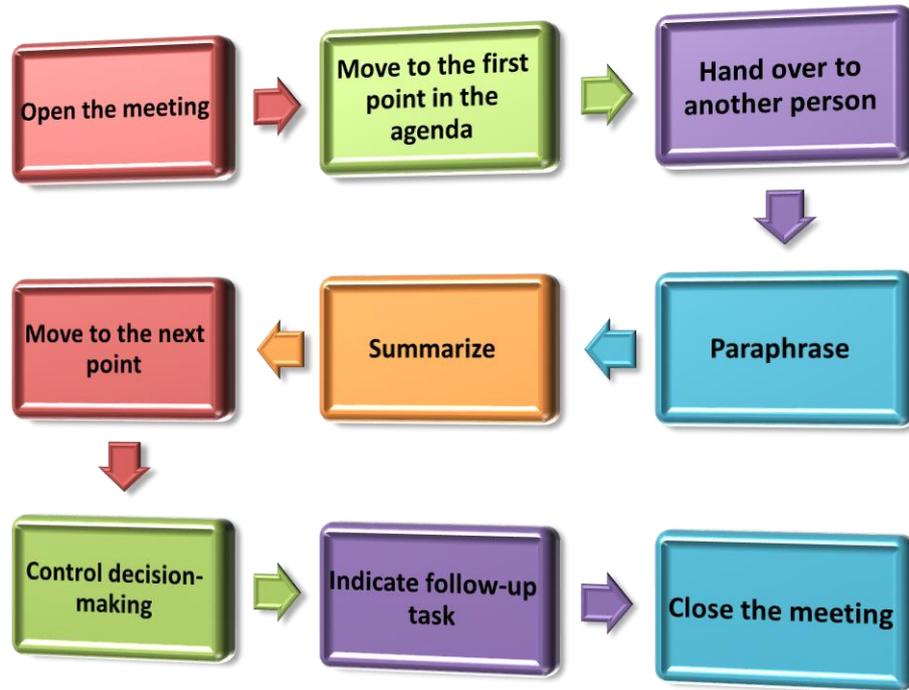
Biasanya catatan pertemuan (*the minutes of the meeting*). Pembahasan mengenai laporan hasil rapat telah/akan Saudara pelajari pada Kegiatan Pembelajaran 2: Membuat Laporan Tertulis.

a. Prosedur diikuti.

Pemimpin pertemuan/rapat harus mengendalikan jalannya pertemuan/rapat agar mencapai kesimpulan dan mendapatkan keputusan. Walaupun gaya memimpin tergantung pada tujuan dan jenis pertemuan/rapat, diagram di bawah ini menunjukkan tugas-tugas utama yang diemban oleh pemimpin pertemuan/rapat.

Ada pertemuan/rapat yang butuh wasit dan ada yang butuh kapten. Tetapi intinya semua butuh seseorang yang dapat memimpin sehingga pertemuan/rapat tersebut dapat membuat hasil/keputusan yang maksimal dalam waktu yang minimal.

Berikut adalah prosedur standard sebuah pertemuan/rapat.



Untuk mencapai diskusi yang maksimal, seorang pemimpin rapat menempuh langkah-langkah berikut ini:

- 1) **Open the meeting** (buka pertemuan/rapat)
 - *Invite introductions from participants if necessary* (undang peserta untuk memperkenalkan diri jika diperlukan).
 - *Explain purpose of meeting* (jelaskan tujuan pertemuan/rapat).
 - *Present agenda* (sajikan agenda pertemuan/rapat).
 - *Discuss ground rules, who speaks, when to speak, decision-making, etc.* (ajak peserta untuk menyepakati aturan rapat, siapa yang berbicara, waktu berbicara, pengambilan keputusan dan lain-lain).
- 2) **Move to the first point in the agenda** (lanjut ke poin atau pembahasan berikutnya).
- 3) **Hand over to another person** (serahkan pembahasan ke seseorang yang telah ditunjuk).

- *Bring people into the discussion* (ajak semua peserta rapat berpartisipasi).
 - *Stop people talking* (hentikan peserta yang berbicara bersamaan).
 - *Listen actively* (dengarkan dengan aktif).
 - *Ask for repetition or clarification* (minta untuk mengulang atau mengklarifikasi).
 - *Prevent irrelevance* (cegah pembicaraan yang tidak relevan atau berkaitan).
- 4) **Paraphrase** (parafrase/ungkapkan penjelasan dengan kata-kata sendiri atau ungkapan lain)
 - 5) **Summarize** (simpulkan pembahasan)
 - *Keep eye on time* (perhatikan waktu)
 - 6) **Move to the next point** (lanjutkan ke poin berikutnya)
 - 7) **Control decision-making** (kendalikan pembuatan keputusan)
 - 8) **Indicate follow-up task** (indikasikan tindak lanjut)
 - 9) **Close the meeting** (tutup pertemuan/rapat)
 - *Thank participants* (berterimakasih kepada peserta rapat)
 - *Annouce next meeting* (umumkan rapat selanjutnya)

Di bawah ini adalah ungkapan-ungkapan dalam bahasa Inggris yang Saudara dapat gunakan untuk menyampaikan ide dan pikiran Saudara dalam pertemuan/rapat.

Opening the meeting

✓ *Good morning, ladies and gentlemen/colleagues.*

✓	<i>If we are all here</i>	<i>shall we start/make a start/get started?</i> <i>let's start/make a start/get started?</i> <i>I think we should start/make a start/get started?</i>
---	---------------------------	---

- ✓ *First of all,

<i>I'd like to introduce</i>	<i>two colleagues from our</i>
<i>let me introduce</i>	<i>Munich office.</i>

- ✓ *Would you like to say a few words about yourselves?*
- ✓ *Right, thank you.*
- ✓ *Have you all got a copy of the agenda?*
- ✓ *If everyone has got a copy of the agenda, let me first explain the purpose of the meeting.*
- ✓ *The objective/purpose/aim/target of this meeting is to ...*
- ✓ *Now let's look at the agenda in detail.*
- ✓ *As you can see there five main points/items.*
- ✓ *I purpose/suggest that we take them in the following order.*
- ✓ *I think we will need about 30 minutes for point/item 1, 20 minutes for point/item 2,*
- ✓ *As we have a lot to get through this morning, can we agree on the ground rules? I suggest/propose the following: ...*

Moving to the first point

- ✓ *Right. Now let's move on to/look at the first point.*

Handing over to another person

- ✓ *Right, Jeremy, over to you.*

Bringing people into the discussion

- ✓ *We haven't heard from you yet, George. What do think about this proposal?*
- ✓ *Would you like to add anything, Margaret?*
- ✓ *Anything to add, Peter?*

Stopping people talking

- ✓ *One at a time, please?*
- ✓ *We can't all speak at once. John first, then Mary, then Max.*
- ✓ *Would you mind addressing your remarks to the chair? (but don't silence the person who talks too much; you may need him or her later)*
- ✓ *Well, thank you, Deborah. I think that's clear now. Could we have some other opinions?*
- ✓ *Right, thank you, Peter. I think we've all got the point now. Shall we move on?*
- ✓ *Okay John, thanks. Susan, I think you wanted to say something?*

Listening actively

What to do (lakukan)	What to say (ucapkan)
<i>Nod head</i>	<i>Right, I see</i>
<i>Lean forwards</i>	<i>Okay, I understand</i>
<i>Study the speaker</i>	<i>Um, that's interesting</i>
<i>Show interest</i>	<i>Right</i>
<i>Maintain eye contact</i>	<i>Okay</i>

Asking for repetition or clarification

- ✓ *If you didn't hear, you can say:*
 - *[I'm] sorry. I didn't hear what you said. Would you mind repeating it, please?*
- ✓ *If you didn't understand, you can say:*
 - *[I'm] sorry. I don't quite follow you. Could you go over that again, please?*
- ✓ *If you feel the speaker is being vague or imprecise, you can say:*
 - *What exactly do you mean by ...?*

Preventing irrelevance

- ✓ *I'm afraid that's outside the scope of this meeting.*
- ✓ *We're beginning to lose sight of the main point.*
- ✓ *Keep to the point, please.*
- ✓ *I think we'd better leave that subject for another meeting.*

Paraphrase

- ✓ *So, what you're saying is ...*
- ✓ *In other words, ...*
- ✓ *So, you mean ...*
- ✓ *So, if I understand you correctly ...*

Summarising

- ✓ *To sum up then ...*
- ✓ *So, to summarise what has been said so far ...*

Keeping an eye on the time

- ✓ *We're running short of time.*
 - ✓ *There's not much time left.*
- | *Could you please be brief?*

Moving to the next point

- ✓ *Right. Let's move on to the next point.*
- ✓ *Geraldine, would you like to introduce the next point?*
- ✓ *Okay, on to item 4. Who's going to open this one?*
- ✓ *Well, I think that covers everything on that point. Let's move on.*

Controlling decision-making

- ✓ *I'd like to [formally] propose that*
- ✓ *I'd like to propose the following amendment.*
- ✓ *Can we take a vote on that proposal?*
- ✓ *All those in favour. Right. All those against. Right, thank you.*
- ✓ *So that motion has been accepted/rejected by 4 votes to 3.*

- ✓ *Very well, then, we agree with soe reservations/unanimously that*
- ✓ *Well, it seems that we are broadly in agreement that*

Indicating follow-up tasks

- ✓ *Paul, do you think you could ...?*
- ✓ *Derek, how about preparing some figures for the next meeting?*

Closing the meeting

- ✓ *Right. That just about covers everything.*
- ✓ *I'd like to thak Marianne and Anek for coming over from Munich.*
- ✓ *So, the next meeting will be on ... [date] at ... [time].*
- ✓ *Thanks for your participation.*
- ✓ *Right, I declare the meeting closed.*

b. Pendapat/saran diberikan.

Siapa saja dalam pertemuan berhak untuk memberikan pendapat atau saran. Yang perlu diperhatikan adalah waktu menyampaikan pendapat/saran. Untuk itu setiap orang yang terlibat dalam diskusi harus memperhatikan prosedur dengan baik. Sampaikan pendapat/saran dengan sopan dan sikap positif dan relevan dengan topic pertemuan/rapat yang sudah disampaikan oleh pemimpin rapat.

Berikut adalah ungkapan-ungkapan dalam menyampaikan pendapat/saran.

Contoh:

- *Do you think that national advertising is the right way to launch our products?*

- *In my opinion we shouldn't rush into a long-term agreement before considering the implications.*
- *I tend to think that the loss of key personnel has damaged their confidence.*

Bentuk dan penggunaan

Pendapat dapat diungkapkan dengan lemah hingga kuat. Berikut ini daftar ungkapan untuk menyampaikan pendapat.

<p><i>Strongly (kuat)</i></p> <p>↑</p>	<p><i>I'm convinced/sure/positive that ...</i></p> <p><i>I strongly believe that ...</i></p> <p><i>I have absolutely no doubt that ...</i></p> <p><i>I definitely/certainly think that ...</i></p> <p><i>I really do think that ...</i></p> <p><i>I really feel that ...</i></p>
<p><i>Neutrally (netral)</i></p> <p>↑</p>	<p><i>In my opinion ...</i></p> <p><i>I think/consider/feel that ...</i></p> <p><i>I believe that ...</i></p> <p><i>As I see it, ...</i></p> <p><i>To my mind ...</i></p> <p><i>From my point of view ...</i></p>
<p><i>Weakly (lemah)</i></p>	<p><i>I'm inclined to think that ...</i></p> <p><i>I tend to think that ...</i></p>

Saudara juga dapat meminta pendapat/saran dari skala tegas (*forcefully*) sampai bijaksana (*tactfully*). Gunakan ungkapan di bawah ini untuk meminta pendapat/saran:

<p><i>Forcefully</i></p> <p>↑</p>	<p><i>Do you really think that ...</i></p> <p><i>Do you really believe that ...</i></p> <p><i>Are you absolutely sure/convinced/positive that ...</i></p> <p><i>Don't you think that ...</i></p>
<p><i>Neutrally</i></p> <p>↑</p>	<p><i>Do you think ...</i></p> <p><i>Do you believe that ...</i></p> <p><i>Do you consider that ...</i></p>
<p><i>Tactfully</i></p>	<p><i>Am I right in thinking that ...</i></p> <p><i>Would I be right in thinking that ...</i></p>

Catatan

Perhatikan penggunaan kata *think* dalam makna positif dan negatif.

- *I think we should invest in a new computer system. (positive)*
- *I don't think we should invest. (negative; not: I think we shouldn't invest)*
- *I think so. (positive)*
- *I don't think so. (negative)*

Think vs Mean

- *What do you think about the new model? (=what is your opinion)*
- *What do you mean? (=what do you want to say?)*

Ungkapan lain untuk memberipendapat/saran

- *As far as I am concerned, we should introduce the new security arrangements as soon as possible.*
- *According to the MD, the money is not yet available for the new system. (not: according to the MD's opinion)*

c. Strategi digunakan untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan

Melakukan konfirmasi mengenai apa yang telah disampaikan pada saat berdiskusi itu sangat penting. Menghindari kesalahpahaman adalah hal yang sangat baik dalam bekerja dan berkomunikasi. Untuk itu, lakukan konfirmasi atas ke tidak pahaman Saudara terutama pada aspek-aspek penting. Strategi dalam melakukan konfirmasi adalah sebagai berikut:

- Ikuti jalannya rapat/pertemuan dengan serius dan fokus.
- Dengarkan setiap orang yang berbicara.
- Catat hal-hal penting yang disampaikan di rapat.
- Apabila Saudara ingin mengonfirmasi atas informasi tertentu, lakukan pada saat pemimpin rapat memberikan kesempatan untuk berdiskusi.
- Dan gunakan ungkapan-ungkapan di bawah ini untuk melakukannya.

Asking for repetition or clarification

- Jika Saudara tidak mendengar, Saudara dapat mengucapkan:
[I'm] sorry. I didn't hear what you said. Would you mind repeating it, please?
- Jika Saudara tidak mengerti, Saudara dapat mengucapkan:

[I'm] sorry. I don't quite follow you. Could you go over that again, please?

- Jika Saudara merasa si pembicara tidak jelas atau samar-samar, Saudara dapat mengucapkan:

What exactly do you mean by ...?

d. Umpan balik diberikan.

Berdasarkan kamus bahasa Inggris, *Longman Dictionary of Contemporary English Online*, umpan balik atau *feedback* berarti nasehat, kritik, dan lain-lain tentang seberapa berhasilnya sesuatu dilakukan atau dijalankan. Dalam kamus bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online/daring*, umpan balik adalah hasil atau akibat yang berbalik mengenai (berguna bagi) kita sebagai rangsangan (dorongan dan sebagainya) untuk bertindak lebih lanjut; balikan; bahan yang diperoleh kembali dari penerapan sesuatu untuk unsure perbaikan dalam tindak lanjut; tanggapan langsung dari pengamatan sebagai hasil kelakuan individu terhadap individu lain.

Apabila hal ini terjadi pada rapat Saudara, tanggapilah dengan baik dengan langkah sebagai berikut:

- Dengarkan umpan balik yang disampaikan peserta sampai mereka selesai bicara.
- Jangan melakukan interupsi.
- Pahami apa yang mereka sampaikan.
- Tetap tenang walaupun kritik yang disampaikan tajam dan mungkin tidak menyenangkan bagi Saudara.
- Ucapkan terimakasih atas umpan balik yang diberikan.

- Apabila Saudara perlu mengklarifikasi umpan balik tersebut karena Saudara kurang memahami maksudnya, lakukan dengan sopan dan santun.
- Kuasai ungkapan-ungkapan untuk berterimakasih dan mengklarifikasi dalam bahasa Inggris.

Bila Saudara mendapat kesulitan untuk memahami ungkapan-ungkapan di atas, Saudara dapat menggunakan kamus bahasa Inggris-Indonesia. Saudara juga dapat menggunakan aplikasi penerjemahan agar lebih cepat. Pastikan aplikasi yang Saudara pilih adalah aplikasi yang terpercaya.

3. Melakukan Presentasi

a. Presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi dibuat.

Presentasi adalah penyajian sebuah pembicaraan yang telah disiapkan oleh penyaji dan disampaikan kepada pendengar atau peserta. Untuk membuat sebuah presentasi, perhatikan penjelasan berikut ini.



Sumber: <https://hosbeg.com/how-to-give-a-killer-presentation-and-blow-your-audience-away>

Organization of information (susunan materi presentasi)

- **Transparency of structure** – memiliki pendahuluan yang jelas, isi, penutup
- **Organization of content** – mencerminkan tujuan utama yang jelas dan poin-poin pendukung
- **Level of information** – disesuaikan dengan minat pendengar atau audiens

Delivery of information (penyampaian informasi/presentasi)

- **Image** – formal atau informal, santai atau serius?
- **Audience features** – apa minat mereka? Apa yang mereka rasakan?
- **Non-linguistic techniques** – pikirkan bagaimana gerakan tubuh yang sesuai dan kontak mata?
- **Linguistic techniques** – pertimbangkan penggunaan kalimat pendek dan panjang, keras, dan suara tenang, jeda, pertanyaan dan humor.
- **Technical support** – pertimbangkan penggunaan alat bantu, misalnya: slide, diagram pada flipchart dan media lain.

Use of language (penggunaan bahasa)

- **Vocabulary** – pilihlah kata yang tepat dalam berbicara.
- **Grammar** – rangkai kalimat dengan benar sesuai kaidah berbahasa.
- **Pronunciation** – memberi penekanan pada kata dan kalimat dengan benar.
- **Fluency** – memberi variasi pada struktur kalimat dan variasikan panjang pendeknya kalimat.
- **Link your ideas and don't talk too quickly** – kaitkan ide-ide dan jangan berbicara terlalu cepat.

Pre-preparation (tahap pra persiapan)

- ***Think about your objectives*** – apa yang akan menjadi perubahan pada diri Saudara dan kemana mereka Saudara bawa, apakah Saudara ingin menyampaikan informasi, menghibur, membujuk atau melatih mereka, atau kombinasi dari semuanya?

- ***Think about the audience*** – seperti apa mereka, berapa banyak yang akan hadir, bagaimana suasana hati mereka, bagaimana tingkat pengetahuan mereka dalam bidang presentasi Saudara?

- ***Think about the time*** – Berapa banyak waktu yang Saudara butuhkan untuk menyampaikan presentasi, berapa banyak waktu yang audiens miliki untuk menyimak presentasi Saudara, berapa lama mereka dapat berkonsentrasi?

- ***Think about the location*** – dimana Saudara menyampaikan presentasi, seberapa jauh jarak Saudara dari penonton, perlukah bersuara kuat, apakah Saudara perlu menggunakan mikrofon, apakah Saudara berencana untuk menggunakan sarana bantu visual, apakah semua peralatan akan ada, dan siapa yang akan mengoperasikannya?

- ***Think about your budget (especially in terms of time)*** – berapa lama waktu yang Saudara perlukan dalam mempersiapkan bahan dan sarana bantu visual?

Planning your presentation (rencana presentasi)

Saudara membuat daftar ceklis singkat agar presentasi Saudara berjalan baik. Saudara membuat daftar pertanyaan yang Saudara ajukan ke diri Saudara sendiri. Ini semacam pertanyaan reflektif yang dapat membantu Saudara untuk tampil percaya diri.

- Mengapa Saudara ingin berbicara dengan peserta/pemirsa/pendengar ini?
- Apa yang mereka harapkan dari presentasi Saudara?
- Apa poin-poin utama yang ingin Saudara sampaikan?
- Bagaimana Saudara menyampaikan poin-poin tersebut dalam presentasi Saudara?
- Bagaimana interaksi yang Saudara ingin jalin dengan peserta/pemirsa/pendengar Saudara?
- Reaksi peserta/pemirsa/pendengar yang seperti apa yang Saudara harapkan?

Preparing your presentation (menyiapkan presentasi)

- **Collect** – kumpulkan bahan/ide-ide Saudara, catat pada selembar kertas atau papan, dan kembangkan seluas mungkin.
- **Select** – pilih poin-poin yang relevan dengan presentasi yang Saudara tentukan.
- **Group** – gabungkan poin-poin dalam kelompok-kelompok, setiap kelompok memiliki judul sementara (latar belakang, fitur produk, masalah praktis, dll).
- **Sequence** – urutkan kelompok-kelompok tersebut menjadi urutan yang diterima audiens.
- **Link** – pertimbangkan cara menghubungkan kelompok-kelompok tersebut berdasarkan sebuah ide umum, analogi, visual.

The introduction (pendahuluan)

- ***Prepare your introduction*** – Siapkan pendahuluan Saudara, sekurang-kurangnya 4 hal berikut:
 - a. Apa yang akan Saudara bicarakan?
 - b. Berapa lama Saudara akan bicara?
 - c. Apa saja materi utama Saudara?
 - d. Apakah Saudara akan memberi kesempatan bertanya selama presentasi atau di akhir presentasi?

Ini mungkin memakan waktu sekitar 45 menit. Walaupun demikian, Saudara akan merasa cukup untuk melakukan kontak dengan Saudara Saudara. Saudara saat ini berada pada kondisi yang pas untuk menyerap informasi. Jadi beri kesan yang baik tidak hanya struktur presentasi tetapi jalin komunikasi dengan Saudara dengan menanyakan situasi terkini. Hati-hati dengan membuat humor. Tetap jaga kontak mata dengan Saudara dan kenalkan diri, sampaikan tujuan, dan latar belakang presentasi Saudara.

- Ketika presentasi (materi dan bahan lainnya) sudah siap, berlatih dahulu dengan menggunakan alat perekam suara dan mendengarkan.

On the day (pada hari H)

- Pastikan semua fasilitas yang Saudara butuhkan tersedia dan siap untuk digunakan, seperti alat-alat (*LCD projector, laptop, microphone, screen, pointer*), bahan dan catatan.
- Ceritakan dengan singkat kepada pembawa acara atau moderator perihal diri Saudara, apa yang akan Saudara bicarakan/sampaikan, berapa lama Saudara

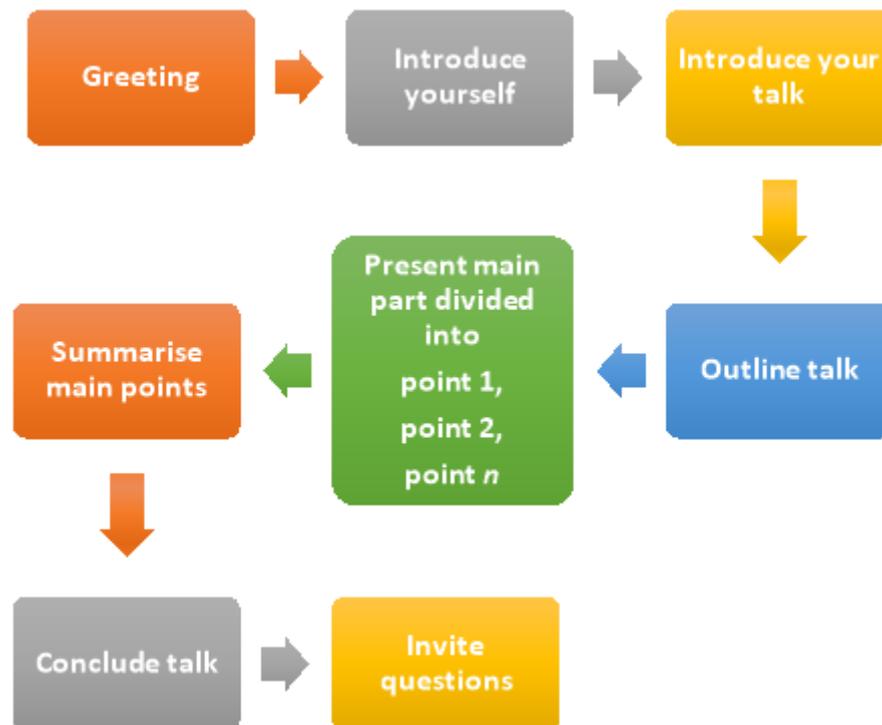
menyampaikannya, apakah ada waktu untuk melakukan tanya jawab, dan lain-lain. Jika pembawa acara atau moderator salah dalam menyampaikan hal ini, Saudara dapat mengoreksinya nanti.

- Periksa atau tinjau ruangan yang akan digunakan, apakah Saudara merasa cukup leluasa untuk bergerak dan mengubah postur. Pertimbangkan hal-hal ini namun sesuaikan dengan karakter dan sudut pandang Saudara sendiri.

b. Presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi disajikan.

Saudara sudah mempelajari cara dan membuat presentasi. Saatnya Saudara menyajikan presentasi tersebut. Langkah-langkah dalam menyajikan presentasi adalah sebagai berikut.

Perhatikan diagram berikut ini dan baca penjelasan di bawah.



Susunan presentasi dimulai dari:

- ***Greeting*** – memberi salam
- ***Introducing yourself*** – memperkenalkan diri
- ***Introduce your talk*** – memperkenalkan/memberi pengantar presentasi
- ***Outline talk*** – menyampaikan poin-poin utama dalam presentasi
- ***Present main part divided into point 1, point 2, point n*** – menyajikan materi utama yang terbagi menjadi poin 1, 2, dan seterusnya
- ***Summarise main points*** – membuat ringkasan
- ***Conclude talk*** – buat kesimpulan
- ***Invite questions*** – undang pertanyaan dari peserta

Saat Presentasi

- Ingat bahwa kesan pertama sangat penting; jadi tunjukkan kualitas Saudara kepada peserta/pemirsa/pendengar. Cobalah untuk:
 - ✓ **Organized** (terorganisir) – buat rencana presentasi Saudara terlihat atau nampak.
 - ✓ **Human** (manusiawi) – memaklumi situasi yang ada dan tetap tenang
 - ✓ **Fluent** (fasih) – pelajari ini dengan sungguh-sungguh
 - ✓ **Brief** (singkat/jangan bertele-tele) – peserta / pemirsa / pendengar datang untuk menyimak informasi
- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk memperkenalkan diri dan pendahuluan:
 - ✓ *Good morning/afternoon/evening, ladies and gentlemen/colleagues. My name is ... and I am marketing director of*
 - ✓ *I'd like to say a few words to you today about the az120.*
 - ✓ *I'd like to talk to you today about the az120.*
 - ✓ *I'd like to explain to you today the operation of the az120.*
 - ✓ *I shall take about 15 minutes of your time.*
 - ✓ *I aim to talk to you for about 15 minutes.*
 - ✓ *This will take about half an hour.*
 - ✓ *I've divided my talk into five main parts.*
 - ✓ *The subject can be looked at under five main headings.*
 - ✓ *During my talk I'll be looking at five main areas.*
 - ✓ *If you have any questions, please feel free to interrupt.*

- ✓ *If you have any questions, I'll be glad to try to answer them at the end of my talk.*
- ✓ *To start with, then, I'd like to consider*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk memulai poin pertama:
 - ✓ *To start with, then, I'd like to consider*
 - ✓ *First of all, I'd like to look at*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk menutup pembahasan materi/poin-poin:
 - ✓ *Those are the main points on*
 - ✓ *That's all I have to say about*
 - ✓ *So that, then, is*
 - ✓ *Now we've looked at/dealt with*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk memulai pembahasan baru:
 - ✓ *Now let's turn to*
 - ✓ *Now let's move on to*
 - ✓ *I'd like now to consider*
 - ✓ *I'd like now to examine*
 - ✓ *Next we come to*
 - ✓ *Turning now to*
 - ✓ *Let's move on now to*
 - ✓ *The next point I'd like to make is*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk mengacu kepada apa yang telah disampaikan:
 - ✓ *As I said at the beginning*
 - ✓ *I told you a few moments ago that*



- ✓ *In the first part of my talk, I said*
- ✓ *As I've already said*
- ✓ *As I mentioned earlier*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk mengacu kepada apa yang akan disampaikan:
 - ✓ *I'll come to that later.*
 - ✓ *I'll return to this point in a few minutes.*
 - ✓ *... and I'll talk about this in the next part of my presentation.*
 - ✓ *... I'll comment on this in my conclusion.*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk meringkas materi presentasi:
 - ✓ *So I'd just like to summarize the main points.*
 - ✓ *In brief, we have looked at ...*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk menyimpulkan presentasi:
 - ✓ *That's all I have to say for now.*
 - ✓ *(I think) that covers most of the points.*
 - ✓ *That concludes my talk.*
 - ✓ *Thank you for your attention.*

- Gunakan frase atau kalimat di bawah ini untuk mengundang pertanyaan:
 - ✓ *And now, if you have any questions. I'll be glad to (try to) answer them.*
 - ✓ *Does anyone have any questions?*
 - ✓ *Any questions?*



c. Umpan balik dan menjawab pertanyaan ditanggapi apabila perlu.

Berdasarkan kamus bahasa Inggris, *Longman Dictionary of Contemporary English Online*, umpan balik atau *feedback* berarti nasehat, kritik, dan lain-lain tentang seberapa berhasilnya sesuatu dilakukan atau dijalankan. Dalam kamus bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online/daring*, umpan balik adalah hasil atau akibat yang berbalik mengenai (berguna bagi) kita sebagai rangsangan (dorongan dan sebagainya) untuk bertindak lebih lanjut; balikan; bahan yang diperoleh kembali dari penerapan sesuatu untuk unsur perbaikan dalam tindak lanjut; tanggapan langsung dari pengamatan sebagai hasil kelakuan individu terhadap individu lain.

Apabila hal ini terjadi pada presentasi Saudara, tanggapi dengan baik dengan langkah sebagai berikut:

- Dengarkan umpan balik yang disampaikan peserta/pemirsa/pendengar sampai mereka selesai bicara.
- Jangan melakukan interupsi.
- Pahami apa yang mereka sampaikan.
- Tetap tenang walaupun kritik yang disampaikan tajam dan mungkin tidak menyenangkan bagi Saudara.
- Ucapkan terima kasih atas umpan balik yang diberikan.
- Apabila Saudara perlu mengklarifikasi umpan balik tersebut karena Saudara kurang memahami maksudnya, lakukan dengan sopan dan santun.
- Kuasai ungkapan-ungkapan untuk berterima kasih dan mengklarifikasi dalam bahasa Inggris.

Bila Saudara mendapat kesulitan untuk memahami ungkapan-ungkapan di atas, Saudara dapat menggunakan kamus bahasa

Inggris-Indonesia. Saudara juga dapat menggunakan aplikasi penerjemahan agar lebih cepat. Pastikan aplikasi yang Saudara pilih adalah aplikasi yang terpercaya.

4. Evaluasi Teori

Pilih jawaban yang paling tepat.

1. *Friendliness, empathy, fairness, control, and information are*
 - A. *the basic principles of excellent facility*
 - B. *the basic elements of good service*
 - C. *the characteristics of a good receptionist*
 - D. *the features of a good communicator*

2. *Smiling, maintaining eye contact, being well-groomed, being attentive, having a moderate tone of voice, having natural hand gesture, maintaining personal space, having good posture, and being a good observer are the acts of ... staff.*
 - A. *empathy*
 - B. *empathetic*
 - C. *sympathetic*
 - D. *problematic*

3. *What does giving customers a “way back” mean?*
 - A. *That customers can make mistake but you need to make them feel alright.*
 - B. *That customers can go home if they find no solution from the staff.*
 - C. *That many customers can have a refund for the damaged goods.*
 - D. *That customers can give away all the souvenir given by the suppliers.*

4. *What would you say to customers instead of saying “I don’t know”?*
 - A. *That’s not my job.*
 - B. *You want it by when?*
 - C. *I’ll find out.*
 - D. *I understand your frustration.*

5. *What is the best expression for saying “That’s not my job” or “That’s not my department”?*
 - A. *Let me show you the way to forget all of the problems.*
 - B. *Let me transfer you to the person who can immediately help you with this problem.*
 - C. *Let me take you to the manager in charge.*
 - D. *Let me help you facing the problems and the destruction.*

6. *There are five essential elements of a meeting. What are they?*
 - A. *A purpose, an avenue, a meeting room, a result, and a report.*
 - B. *A chairperson, participants, members, a result, and a report.*
 - C. *A purpose, an agenda, members, a secretary, an opening*
 - D. *A purpose, an agenda, members, a result, and a report.*

7. *What would you do at the opening of a meeting?*
 - A. *Invite introductions, listen actively, paraphrase and discuss the ground rules.*
 - B. *Invite introductions, explain the purpose, present agenda and discuss the ground rules.*
 - C. *Clarify, stop people talking, explain the purpose, summarise and keep eye on time.*
 - D. *Move to the next point, prevent irrelevance, present agenda and discuss the ground rules.*

8. *What would you say if you want give an opinion?*
- A. *What do you think of our new department?*
 - B. *Would I be right thinking that the product will lose at the global market?*
 - C. *I'd like to propose the following amendment.*
 - D. *I believe that this product will win in the domestic market.*
9. *What do you do in preparing your presentation?*
- A. *Collecting materials preparing the images, considering the audience, preparing the technical supports, choosing the vocabularies.*
 - B. *Collecting materials, selecting the relevant points, grouping the points, sequencing the groups of idea, and linking the groups in such a way.*
 - C. *Collecting materials, selecting the relevant points, grouping the points, practicing with colleagues, and sharing with friends.*
 - D. *Collecting materials, practicing pronunciation, correcting the grammar, choosing the right vocabularies, considering the budget.*
10. *How do you respond to negative feedback in your presentation?*
- A. *Remain calm, ask questions related to the material of the presentation to the person who give the feedback and say thank you.*
 - B. *Remain calm, listen actively, try to fight back, and give him or her a big applause.*
 - C. *Remain calm, do not interrupt, try to understand the meaning, and give clarification if necessary and say thank you.*
 - D. *Remain calm, listen actively, do not interrupt, try to attack, and say thank you.*

E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

1. Lembar Instruksi Kerja

a. Informasi Umum

Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

Kode Unit : N.821100.035.02

Nama LIK : Melakukan Komunikasi Lisan dengan Pelanggan dan Kolega

Waktu : 60 menit

Petunjuk :

- Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja di bawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.

2. Soal Praktik

1) Skenario 1

Saudara adalah seorang staf administrasi yang bekerja di PT Organic Farming, sebuah perusahaan pemasok sayuran organik untuk super market besar. Seorang perwakilan/staf dari sebuah super maket datang ke kantor Saudara mengeluh karena sayuran yang mereka pesan datang dalam keadaan layu dan sebagian besar sudah menguning sehingga tidak dapat dijual. Pelanggan tersebut sangat marah dan Saudara harus menanganinya. Buatlah dialog percakapan dalam bahasa Inggris antara Saudara dan rekan kerja Saudara dan demonstrasikan. Saudara berperan sebagai staf dan rekan Saudara berperan sebagai pelanggan yang datang ke kantor Saudara.

Langkah kerja:

1. Gunakan sikap empati pada komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan.
2. Tangani konflik sesuai SOP organisasi.
3. Tanggapi kejadian atau permintaan yang tiba-tiba.
4. Berikan informasi faktual yang merupakan tanggung jawab secara rinci dalam memberikan saran.
5. Berikan informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega.
6. Mencari penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan.

2) Skenario 2

Saudara adalah seorang sekretaris senior. Saudara memimpin sebuah pertemuan dengan beberapa staff. Dalam rapat ini Saudara akan membahas persiapan pelaksanaan sebuah pertemuan besar yang dihadiri oleh para pejabat perusahaan dalam beberapa hari lagi. Buatlah sebuah skenario rapat mengenai perihal di atas yang melibatkan beberapa orang. Saudara berperan sebagai sekretaris senior dan beberapa rekan Saudara berperan sebagai notulis (1 orang) dan staf (3 orang). Demonstrasikan skenario yang telah Saudara buat dengan beberapa rekan Saudara dalam bahasa Inggris.

Langkah kerja:

1. Ikuti prosedur.
2. Berikan pendapat/saran.
3. Gunakan strategi untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan.
4. Berikan umpan balik.

3) Skenario 3

Saudara diposisikan sebagai sekretaris pada P.T. Cahaya Mentari, Jalan Danau Toba, No. 47, Medan. Saudara ditugaskan oleh pimpinan

untuk melatih beberapa sekretaris junior/*personal assistant* yang akan bekerja bagi beberapa manajer di perusahaan Saudara. Salah satu kegiatan pelatihan tersebut adalah memberi materi kepada para calon sekretaris junior/*personal assistant* tentang menangani tugas tugas mereka. Nama perusahaan di atas adalah contoh. Saudara dipersilahkan untuk mengkreasikan nama, alamat perusahaan dan pimpinan untuk presentasi Saudara.

Saudara akan menggunakan bahasa Inggris sepenuhnya dalam memberi salam, berkenalan, menyampaikan materi presentasi, mengundang dan menjawab pertanyaan dari para sekretaris junior/*personal assistant*, menutup presentasi dan mengucapkan terima kasih.

- Buat materi presentasi tentang “Tugas Sekretaris Junior/*Personal Assistant*” dengan menggunakan *PowerPoint presentation*.
- Sebelum memulai presentasi, beri salam dan perkenalkan diri Saudara dengan jelas dan jelaskan tujuan dari presentasi Saudara.
- Sampaikan presentasi Saudara.
- Undang dan jawab pertanyaan dari pendengar atau pemirsa.
- Tutup presentasi Saudara dengan menyampaikan kesimpulan dan ucapkan terima kasih dan salam.

Langkah kerja:

1. Buat presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi.
2. Sajikan presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi.
3. Tanggapi umpan balik dan jawab pertanyaan apabila perlu.

4) Bahan Praktik

No	Nama Barang	Spesifikasi	Jumlah
-	-	-	-

5) Peralatan Praktik

- Komputer
- Jaringan internet
- Alat tulis kantor

3. Penilaian Praktik

1) Lembar Cek Observasi

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
A. Melakukan komunikasi lisan dengan pelanggan dan kolega			
1. Sikap empati digunakan pada komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Konflik ditangani sesuai SOP organisasi.			
3. Kejadian atau permintaan yang tiba-tiba ditanggapi.			
4. Informasi faktual yang merupakan tanggung jawabnya diberikan secara rinci dalam memberikan saran.			
5. Informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega diberikan.			
6. Penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan dicari.			
B. Berperan-serta dalam diskusi kelompok			
1. Prosedur diikuti.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Pendapat/saran diberikan.			
3. Strategi digunakan untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan.			

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
4. Umpan balik diberikan.			
C. Melakukan presentasi			
1. Presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi dibuat.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi disajikan.			
3. Umpan balik dan menjawab pertanyaan ditanggapi apabila perlu.			

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
York
:Prentice Hall International, 1992.

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

<https://kbbi.web.id>

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

<https://www.thoughtco.com>

<http://ptindowebdesign.blogspot.com/2016/02/pelayanan-pelanggan->

<https://www.bernas.id/45982-supaya-bisnis-makin-lancar-ini-6-tips->

<https://hosbeg.com/how-to-give-a-killer-presentation-and-blow-your-audience-away>

<http://diotraining.com/pelatihan-communication-skills-for-internal-auditor>

[https://3ccontactservices.com/tips-help-reduce-customer-complaints-improve-business practices](https://3ccontactservices.com/tips-help-reduce-customer-complaints-improve-business-practices)

[https://www.shutterstock.com/sv/video/clip-30610987-angry-boss-scolding-female employee-bad-work](https://www.shutterstock.com/sv/video/clip-30610987-angry-boss-scolding-female-employee-bad-work)

<https://speakingmadeeasy.com.au/prepare-your-way-to-a-successful-presentation>

2. Unit Kompetensi

- KODE UNIT** : N.821100.035.02
- JUDUL UNIT** : Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan komunikasi dalam bahasa inggris pada tingkat operasional menengah.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi lisan dengan pelanggan dan kolega	1.1 Sikap empati digunakan pada komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan. 1.2 Konflik ditangani sesuai SOP organisasi. 1.3 Kejadian atau permintaan yang tiba-tiba ditanggapi. 1.4 Informasi faktual yang merupakan tanggung jawabnya diberikan secara rinci dalam memberikan saran. 1.5 Informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega diberikan. 1.6 Penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan dicari.
2. Berperan-serta dalam diskusi kelompok	2.1 Prosedur diikuti. 2.2 Pendapat/saran diberikan. 2.3 Strategi digunakan untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan. 2.4 Umpan balik diberikan.
3. Melakukan presentasi	3.1 Presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi dibuat. 3.2 Presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi disajikan. 3.3 Umpan balik dan menjawab pertanyaan ditanggapi apabila perlu.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1. Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi perkantoran meliputi keterampilan berbicara, memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat penyelia/supervisi.

Kompetensi ini meliputi:

- 1.1.1. Keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin.
- 1.1.2. Melayani pelanggan.
- 1.1.3. Bernegosiasi.

- 1.2. Komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada
 - 1.2.1. Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan dan kolega
 - 1.2.2. Menjawab permohonan.
 - 1.2.3. Menyiapkan jawaban sederhana.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1. Peralatan

2.1.1. Telephone

2.1.2. Komputer

2.2. Perlengkapan

2.2.1. Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar

1.1. Norma (Tidak ada.)

1.2. Standar (Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks Penilaian

1.1. Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

1.2. Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.

1.3. Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.3.1. Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi

1.3.2. Tes Lisan mengacu kepada kriteria unjuk kerja

- 1.4. Sebaiknya unit ini dinilai bersamaan dengan unit kompetensi membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah dan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.
 - 1.5. 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 diperlukan
 - 1.1. Pengetahuan
 - 1.1.1. Penguasaan gramatika bahasa Inggris
 - 1.1.2. Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
 - 1.2. Keterampilan
 - 1.2.1. Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik
 - 1.2.2. Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal maupun non formal
 - 1.2.3. Kecakapan dalam menggunakan perbendaharaan kata
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 1.1. Empati



1.2. Komunikatif

1.3. Responsif

5. Aspek kritis

5.1. Kemampuan bersikap empati pada saat komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan

5.2. Kemampuan menggunakan strategi untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan

5.3. Kemampuan membuat presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan

