

Materi Ketiga

Komunikasi Lisan dan Telepon Bhs Inggris



Setelah mempelajari pengertian komunikasi lisan dan telepon dalam bahasa Indonesia pada materi sebelumnya, jelaskan konsep komunikasi lisan dan telepon dalam bahasa Inggris.

Isilah kotak-kotak dibawah sesuai dengan intruksi yang ada.



Manfaat melakukan komunikasi telepon dengan bahasa inggris



SOAL

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban yang tepat.

1. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat memperkenalkan diri ketika menelepon adalah ...

- A. "Hello, I want to talk to Mr. Taehyung about something important."
- B. "Hello, this is Rudi calling for Mr. Taehyung."
- C. "Hi, I need Mr. Taehyung for a discussion right now."
- D. "Hello, can you give me Mr. Taehyung to talk with me?"
- E. "Hi, can i talk with Mr. Taehyung?"

2. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat yang menerima adalah penelepon yang anda cari adalah ...

- A. "Hello, I am calling you to explain something about my work."
- B. "Hi, I am Rudi and I want to talk with Mr. Taehyung now."
- C. "Good morning, Taehyung. This is Jennie from Promotion Departement of Beauty Regency
- D. "Good morning, I want to introduce myself in this call."
- E. "Morning, can we talk now?"

3. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat menjawab telepon secara profesional adalah ...

- A. "Hello, I am answering your call from this office today."
- B. "Good morning, this is Taehyung."
- C. "Hi, what do you need from this office right now?"
- D. "Hello, you are calling this company for information."
- E. "Hi, why are you calling?"

4. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat menjawab telepon dengan menyebutkan instansi adalah ...

- A. "Good afternoon, this office is ready to help your request."
- B. "Hello, I am from UD Prima and ready to answer you."
- C. "Good afternoon, UD Prima here, how may I help you?"
- D. "Hi, this is the office speaking for your information."
- E. "Hi, i'm from UD Prima."

SOAL

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban yang tepat.

5. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat meminta penelepon menunggu adalah ...

- A. "Wait a moment while I check your request now."
- B. "Would u hold the line please."
- C. "Wait a minute while I try to find the information."
- D. "Stay on the phone until I finish checking your data."
- D. "Stay on the phone until I finish checking your data."

6 Berikut ini kalimat yang paling tepat saat meminta izin untuk menelepon kembali adalah ...

- A. "I will call you later when I get the information you need."
- B. "Would you mind if I call you back in 10 minutes later?"
- C. "Wait until I find the information and call you again."
- D. "I need time so I will contact you again after this."
- D. "I need time so I will contact you again after this."

7 Ketika seseorang meminta disambungkan dengan orang penting didalam lembaga anda dan kalimat yang tepat untuk menanyakan identitas penelepon adalah . . .

- A. "Can you tell me your name and your purpose of calling?"
- B. "Who is calling please? and Let me see if Mr. Taehyung is available"
- C. "Please inform me about your identity before continuing."
- D. "I want to know who you are and why you are calling."
- D. "I want to know who you are and why you are calling."

8 Berikut ini kalimat yang paling tepat saat ada yang menelepon dan anda sedang diposisi menerima telepon lain adalah ...

- A. "I am handling another call so wait for a moment."
- B. "Jim is on another line at the moment. Would you like to hold?"
- C. "There is another call so you need to wait for some time."
- D. "I have another responsibility so stay on the line."
- D. "I have another responsibility so stay on the line."

SOAL

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban yang tepat.



9 Berikut ini kalimat yang paling tepat saat tidak dapat menangani permintaan penelepon adalah ...

- A. "I cannot answer your question so I will ask someone else."
- B. "Wait while I try to find someone who can help you."
- C. "I'm sorry Sir/Miss, please wait a minute. My partner will answer your question."
- D. "I will give your call to another staff to handle this matter."
- E. "I'm sorry i can't answer your question."

10 Berikut ini kalimat yang paling tepat saat orang yang dituju tidak tersedia adalah ...

- A. "He is not in the office and cannot answer your call now."
- B. "I'm sorry, Mr. Taehyung is not here at the moment. Can I take a message?"
- C. "He is outside so you cannot speak with him right now."
- D. "He is not available so please call again later today."
- E. "Sorry Mr/Mrs he's not here."

11. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat meninggalkan pesan adalah ...

- A. "Please inform him that I called earlier about this matter."
- B. "Kindly tell him that I tried to contact him before."
- C. "Please tell him that Jennie called and ask him to call me back."
- D. "Please let him know that I contacted him today."
- E. "Tell him that i called today."

12 Berikut ini kalimat yang paling tepat saat tidak mendengar dengan jelas adalah ...

- A. "Can you say it again because I did not hear clearly?"
- B. "I'm Sorry, could you please repeat that?"
- C. "Repeat your words so I can understand better."
- D. "Say it again because your voice is not clear enough."
- E. "i can't hear what are you talking about,please repeat again."



SOAL

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban yang tepat.

13. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat meminta klarifikasi dari yang diucapkan penelepon adalah ...

- A. "Can you explain your statement in more detail for me?"
- B. "Could you repeat your explanation with more information?"
- C. "Can you please spell that for me?"
- D. "Give more explanation about what you said."
- E. "Can you spell that again?"

14. Berikut ini kalimat yang paling tepat saat meminta disambungkan melalui operator adalah ...

- A. "I want to speak with Mr. Taehyung about this issue."
- B. "Please connect me with someone who can help this matter."
- C. "Please put me to extension 278."
- D. "I need to talk with your staff about this information."
- E. "I want talking with your staff right now."

15. Berikut ini kalimat yang paling tepat untuk mengakhiri percakapan telepon adalah

- A. "I will contact you again after this discussion is finished."
- B. "It was nice talking with you and I will follow this up."
- C. "Thanks for calling. I'll speak with you again soon."
- D. "I have something else to do so I will end this call now."
- E. "I need to stop the calling right now."



Analisis

Simulasi Komunikasi Digital

Petunjuk

Posisikan diri anda sebagai Admin kantor yang menerima sebuah telepon dari klien yang ingin berbicara dengan Manajer anda tetapi tidak bisa sehingga hanya bisa mengirimkan pesan melalui anda.

Good morning, UD Prima. This is Rina speaking.
How may I help you?



Good morning. May I speak with Mr. Taehyung,
please?



Empty speech bubble for response.



This is Andi from PT Sejahtera.



Empty speech bubble for response.





Analisis

Simulasi Komunikasi Digital

Alright.



Empty speech bubble for the man's response.



Yes, please tell him that Andi called regarding the contract, and ask him to call me back.



Empty speech bubble for the man's response.



Thank you.



Empty speech bubble for the man's response.



PENGAYAAN

Studi Kasus

Perhatikan situasi berikut.

Dalam sebuah perusahaan jasa, seorang manajer proyek sering memberikan arahan kepada timnya melalui pesan singkat di aplikasi percakapan. Pesan tersebut biasanya dikirim secara singkat dan tanpa penjelasan rinci karena manajer menganggap para anggota tim sudah memahami maksudnya. Namun dalam praktiknya, beberapa anggota tim sering memiliki pemahaman yang berbeda terhadap instruksi tersebut.

Pada suatu proyek penting, manajer memberikan kritik kepada salah satu karyawan karena hasil pekerjaannya dianggap tidak sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kritik tersebut disampaikan di depan seluruh anggota tim saat rapat berlangsung. Karyawan tersebut merasa tidak dihargai dan menjadi kurang percaya diri dalam menyampaikan pendapat pada rapat-rapat berikutnya. Hal ini membuat komunikasi dalam tim menjadi kurang terbuka dan kerja sama tim mulai terganggu.

Pertanyaan

- 1 Identifikasi kesalahan komunikasi yang dilakukan oleh manajer dalam kasus tersebut.

Jawaban: _____

- 2 Bagaimana seharusnya seorang pemimpin menyampaikan kritik agar tetap menjaga motivasi kerja karyawan?

Jawaban: _____

- 3 Menurut pendapatmu, bagaimana cara menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dalam tim kerja?

Jawaban: _____



DAFTAR PUSTAKA

Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. PT Remaja Rosdakarya.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2017). *Komunikasi perkantoran untuk SMK/MAK kelas XI*.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2022). *Capaian pembelajaran mata pelajaran SMK/MAK*.

Modul pembelajaran berbasis E-LKPD. (2023). *Contoh LKPD interaktif*. <https://anyflip.com/yytes/bgqj/basic>

Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.

Purwanto, D. (2011). *Komunikasi bisnis*. Erlangga.

Profil Penulis



Bunga Citra Dwi Maharani.

Mahasiswa Progam Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya angkatan 2025 Lahir di Kota Sidoarjo pada tahun 2007.



Defita Wulandari.

Mahasiswa Progam Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya angkatan 2025 Lahir di Kota Pacitan pada tahun 2006



Fauzia Mutiara Wahidah.

Mahasiswa Progam Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya angkatan 2025 Lahir di Kota Madiun pada tahun 2006.