

# Modul 1

## Face to Face Communication in Business

Dra. Darminah, M.Ed.



### PENDAHULUAN

---

**M**odul 1 akan mengawali pembahasan dengan topik *Face to Face Communication*. Modul ini merupakan modul pertama dari mata kuliah *English for Business and Office*. Modul pertama ini terdiri dari 3 unit atau kegiatan belajar (KB). Unit 1 membahas *The importance of Face-to-face Communication* yang terdiri dari dua subpokok bahasan, yaitu *the Principles of Face to Face Communication* dan *Giving Instruction*. Unit 2 membahas tentang *Making Requests*, dan Unit 3 tentang *Talk-ins and Quality Circles, and Briefings*.

Seperti halnya dengan modul-modul yang lainnya dalam mata kuliah ini, modul 1 ini akan membahas konsep, contoh-contoh dari konsep yang dibahas, latihan-latihan, tes formatif, dan rambu-rambu jawaban latihan dan tes formatif. Oleh sebab itu untuk dapat memahami modul ini dengan baik kerjakanlah setiap latihan yang diberikan.

Setelah mengkaji Modul 1 Anda diharapkan dapat memahami penting-nya komunikasi tatap muka untuk menjalin kerja sama yang baik dan saling memahami di dalam lingkungan kerja untuk mencapai kesuksesan. Secara khusus, setelah mempelajari Modul 1 ini Anda diharapkan dapat:

1. memahami pentingnya komunikasi tatap muka;
2. menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi tatap muka;
3. menjelaskan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan instruksi;
4. menjelaskan langkah-langkah dalam memberikan instruksi yang memerlukan praktek;
5. menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan agar karyawan bersedia melakukan sesuatu;
6. menjelaskan perbedaan *giving instructions* dengan *making requests*.

## Unit 1

## The Importance of Face to Face Communication

**S**etelah mempelajari Unit 1 ini, Anda diharapkan dapat:

1. memahami pentingnya komunikasi tatap muka;
2. menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi tatap muka;
3. menjelaskan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan instruksi;
4. menjelaskan langkah-langkah dalam memberikan instruksi yang memerlukan praktek.

Dalam dunia bisnis, komunikasi tatap muka (*face to face communication*) penting dilakukan. Salah satu alasan pentingnya komunikasi tatap muka adalah karena kesuksesan dalam berbisnis tergantung pada kerja sama yang baik antar individu dalam lingkungan kerja. Di samping itu, untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis setiap individu dalam lingkungan kerja harus bekerja sama, saling mendukung, dan saling memahami.

Komunikasi tatap muka dapat dilakukan dengan cara memberikan pengarahan, memberikan instruksi secara langsung, rapat kerja, briefing, atau promosi baik promosi untuk institusi itu sendiri maupun promosi tentang produk kepada masyarakat luas atau publik. Contoh yang paling sederhana, yang biasa dilakukan, misalnya: apabila suatu lembaga bisnis, perkantoran atau perusahaan, menerima pegawai baru, pimpinan harus memberikan instruksi atau pengarahan secara jelas, apa yang harus dilakukan oleh pegawai baru tersebut pada hari-hari pertama ia bekerja dan menjelaskan apa yang harus dikerjakan atau apa yang menjadi tanggung jawabnya untuk selanjutnya. Pengarahan ini tentunya harus dilakukan dengan jelas, dan dengan cara yang sangat bijaksana dan tenang. Pimpinan harus menyampaikan pentingnya pekerjaan itu dan juga kemungkinan risikonya, dan menyampaikan cara yang terbaik dan mungkin juga yang tercepat untuk melakukan pekerjaan tersebut. Pimpinan harus memberikan kesempatan kepada pegawai baru untuk bertanya, dan mencoba melakukan apa yang menjadi tugasnya.

Dalam tingkat yang lebih tinggi tentunya selalu ada saat-saat ketika semua staf dalam setiap bagian dalam suatu perusahaan atau perkantoran mendapatkan pengarahannya tentang kebijakan atau situasi baru. Misalnya suatu perusahaan akan meluncurkan produksinya atau memperkenalkan metode kerja yang terbaru, pimpinan perlu mengadakan pertemuan tatap muka atau rapat kerja untuk membicarakan masalah itu. Dalam pertemuan itu tentu ada juru bicara yang mempunyai kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada setiap staf.

Komunikasi juga perlu dilakukan untuk mempromosikan institusi itu sendiri. Misalnya, Universitas Terbuka (UT) mungkin belum dikenal oleh publik sehingga UT perlu mempromosikan dirinya agar dikenal lebih luas oleh masyarakat. Untuk melakukan promosi, UT perlu mempersiapkan diri, yaitu mempersiapkan juru bicara atau komunikator yang dapat menyampaikan informasi secara menarik, jelas, dan mudah dimengerti. Suatu perusahaan yang hendak menawarkan produk terbarunya juga perlu melakukan promosi.

Juru bicara atau komunikator yang baik perlu dilatih. Memang ada komunikator yang terlahir dengan baik. Mereka dapat berbicara secara spontan dalam berbagai subjek dengan gaya yang menarik dan dapat memukau pendengarnya. Namun, ini tidak terlalu banyak. Apabila kita ingin berbicara di depan umum, kita harus belajar. Institusi perlu menyiapkan personal yang handal yang dapat menyampaikan informasi dengan tepat, jelas, dan dengan bahasa yang mudah diterima oleh *audiencenya*.

## **A. PRINCIPLES OF FACE TO FACE COMMUNICATION**

Ada beberapa prinsip komunikasi tatap muka yang perlu dipelajari, di antaranya adalah persiapan (*detailed preparation beforehand*). Persiapan ini mencakup persiapan materi yang akan disampaikan; pengetahuan atau pemahaman tentang jenis pertemuan yang hendak diadakan (pertemuan individual, kelompok, atau massa); mengatur segala sesuatu yang dianggap penting yang berhubungan dengan materi yang hendak disampaikan; mengecek kelengkapan materi; dan menyusunnya secara berurutan sehingga presentasi yang akan dilakukan mempunyai koherensi; dan membuat catatan-catatan penting.

Persiapan selanjutnya yaitu memikirkan tentang presentasi yang sesungguhnya. Sebelum presentasi dilaksanakan, kita perlu membayangkan bagaimana melakukan presentasi yang sesungguhnya. Dalam suatu pertemuan atau presentasi, kita sering menjumpai orang-orang kehormatan yang perlu kita

berikan penghormatan secara khusus. Penghormatan ini mencakup ucapan selamat datang dan ucapan terima kasih atas kehadirannya. Dalam penghormatan ini, mungkin juga kita perlu memperkenalkan tamu-tamu kehormatan itu. Untuk memperkenalkan tamu-tamu kehormatan ini, kita perlu meyakinkan diri bahwa nama, jabatan, gelar yang disandang, serta instansi asal sudah benar.

Persiapan komunikasi tatap muka ini juga termasuk mempersiapkan alat bantu visual. Anda perlu memeriksa peralatan yang berhubungan dengan alat bantu visual apakah peralatan tersebut masih berfungsi dengan baik atau tidak. Seandainya masih berfungsi dengan baik, susunlah dengan rapi dan tempatkan di tempat yang mudah dilihat dan menyenangkan. Anda juga perlu mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang terburuk yang mungkin terjadi sehingga Anda perlu mempersiapkan alat bantu yang lainnya. Misalnya, Anda sudah mempersiapkan bahan untuk disampaikan dalam bentuk *power point* untuk dioperasikan dengan menggunakan LCD. Anda perlu mempersiapkan materi dalam bentuk yang lainnya seperti menuliskan materi tersebut dalam transparan yang dioperasikan dengan OHP.

Apabila Anda menyampaikan suatu laporan atau berpidato yang diliput oleh press, Anda perlu mempersiapkan *print out* yang jelas atau mengkopi apa yang telah Anda sampaikan agar dapat dibaca oleh setiap orang. Hal ini perlu Anda lakukan agar dapat dijadikan bukti mengenai apa-apa yang telah Anda sampaikan.

Apabila Anda telah terbiasa dengan subjek yang hendak Anda sampaikan sehingga Anda merasa percaya diri walaupun tanpa persiapan, Anda perlu mempersiapkan poin-poin yang hendak Anda bahas untuk memandu Anda agar Anda tetap pada topik pembicaraan. Persiapan seperti ini biasanya dilakukan apabila komunikasi dilakukan secara reguler. Misalnya, setiap selesai penerimaan pegawai baru, suatu instansi perlu untuk memberikan orientasi kepada pegawai barunya. Biasanya materi yang disampaikan sama sehingga Anda tidak perlu lagi mempersiapkan materi secara eksklusif.

Juru bicara atau komunikator seharusnya menyampaikan materi dengan cepat dan bersifat bisnis. Juru bicara yang lamban dan ragu-ragu akan menyebabkan kebosanan. Pembicara yang tidak mempersiapkan *audio-visual* dengan baik, atau yang kehilangan arah atau berbicara tidak sesuai dengan topik pembicaraan juga dapat mengakibatkan kejenuhan pada pendengarnya.

Untuk mengatasi kejenuhan pada pendengar atau para peserta, pembicara perlu memberikan waktu untuk bertanya jawab atau berdiskusi yang biasa pada

akhir pembicaraan atau presentasi. Di samping itu, tanya jawab atau diskusi perlu dilakukan agar para peserta mempunyai pemahaman tentang materi yang disampaikan secara tuntas.

## **B. GIVING INSTRUCTION**

Ada kalanya suatu institusi memberikan instruksi kepada karyawannya. Ada beberapa aspek yang perlu Anda perhatikan apabila Anda mendapat tugas untuk memberikan instruksi kepada para karyawan/pegawai. Aspek-aspek yang dimaksud diantaranya adalah:

1. The circumstances surrounding the need to give instruction including the age and sophistication of those being instructed.
2. The nature of the instruction to be given.
3. The need for practice or recapitulation.

(Whitehead and Whitehead, 1993: 117)

Sekarang marilah kita pelajari satu per satu aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan instruksi. Aspek yang pertama yaitu *the circumstances*.

### **1. The Circumstances**

Aspek yang pertama yaitu *the circumstances*. Aspek ini meliputi tempat, jumlah individu, dan karakteristik individu yang diberi instruksi. Tempat yaitu lokasi yang digunakan untuk menyampaikan instruksi. Penyampaian instruksi dapat dilakukan di dalam ruangan, apabila jumlah peserta yang diberi instruksi tidak terlalu banyak; di dalam aula yang luas, apabila jumlah pesertanya banyak; atau di ruangan terbuka.

Apabila Anda ditunjuk sebagai pengarah, Anda harus dapat memastikan bahwa setiap individu memperhatikan dan mendengarkan instruksi yang Anda berikan. Oleh sebab itu, Anda harus berbicara dengan suara yang keras agar suara Anda dapat terdengar oleh setiap peserta. Anda dapat menggunakan pengeras suara apabila diperlukan. Anda juga perlu meminta para peserta untuk berkumpul, agar tidak tersebar sehingga peserta dapat melihat Anda dan mendengarkan suara Anda. Kadang-kadang kita sulit meminta peserta untuk diam dan mendengarkan instruksi. Oleh sebab itu, Anda harus memulai dengan memberikan pesan-pesan yang menarik.

Karakteristik individu juga perlu diperhatikan dalam memberikan instruksi. Cara memberikan instruksi kepada pegawai baru tentu berbeda dengan cara

memberikan instruksi kepada pegawai yang sudah lama. Pegawai baru belum banyak mengetahui situasi dan kondisi tempat kerja sehingga perlu mendapatkan informasi yang sangat detail dan secara tuntas dan menyeluruh. Di samping itu, mungkin pegawai baru memerlukan cara penyampaian instruksi yang simpel dari pada pegawai lama. Oleh sebab itu, instruksi harus diberikan dengan jelas, dan apabila perlu instruksi diberikan lebih dari satu kali atau diulang-ulang.

## 2. The Nature of the Instruction

Instruksi biasanya berupa rangkaian pesan yang harus disampaikan. Suatu institusi biasanya mempunyai panduan atau pedoman yang harus diketahui oleh semua pegawai termasuk pegawai baru. Namun demikian, tidak semua individu mau membaca secara tuntas apa yang tertulis dalam panduan kerja sehingga institusi perlu menyampaikan secara lisan apa-apa yang sudah tertulis dalam panduan. Alasan lain perlunya memberikan instruksi secara lisan adalah adanya kemungkinan bahwa pegawai tersebut tidak memahami apa yang telah dibacanya sehingga pegawai tersebut perlu penjelasan lebih lanjut secara lisan.

Apabila serangkaian pesan ini disampaikan dengan cara panjang lebar akan menjadi tidak efektif. Oleh sebab itu, pembicara atau juru bicara atau pengarah perlu mengetahui poin-poin penting yang harus disampaikan. Cara menyampaikan instruksi tersebut haruslah berurutan dan menarik. Cara yang terbaik dalam menyampaikan instruksi adalah dengan menuliskan hal-hal penting, atau menuliskan instruksi tersebut dalam *power point*, di *white board*, atau di papan tulis. Cara seperti ini dapat memberi fokus perhatian kepada para peserta, dan dapat menjaga pembicara dan peserta pada topik diskusi. Sampaikanlah instruksi poin demi poin walaupun peserta sudah memiliki instruksi tersebut secara tertulis.

Anda hanya menuliskan judul-judul (*headings*) saja sehingga tidak memberikan instruksi secara lengkap seperti yang Anda maksudkan. Agar judul-judul itu menjadi bermakna, Anda harus menjabarkan atau menjelaskan instruksi secara lebih rinci dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

## 3. The Need for Practice and Recapitulation

Dalam memberikan instruksi atau pengarahan, Anda harus selalu mengingat apakah perlu melakukan praktek atau tidak. Apabila pengarahan yang diberikan memerlukan kegiatan praktek, tentu Anda harus menjelaskan prosedur pelaksanaan atau cara melaksanakan kegiatan praktek tersebut. Hal ini perlu

dilakukan karena pada awalnya, peserta belum mengetahui prosedur atau cara melakukannya. Misalnya, Anda seorang atasan kemudian Anda meminta salah satu staf Anda untuk melakukan transfer atau mengirim uang ke salah seorang rekanan bisnis atau ke perusahaan lain melalui bank. Anda perlu menanyakan kepada staf Anda bisakah dia melakukan transfer melalui Bank. Apabila staf Anda mengatakan tidak bisa, lalu Anda menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh staf Anda, misalnya: pertama, tentunya dia harus pergi ke Bank yang dituju. Selanjutnya, dia mengambil nomor antrian. Kemudian dia mengambil formulir untuk transfer antar Bank, dan mengisinya sesuai dengan data-data yang Anda berikan (nama orang/instansi yang akan dikirim; alamat tujuan; jumlah uang yang dikirim; bentuk kiriman, check atau tunai; tanda tangan).

Untuk hal-hal yang mudah seperti mentransfer uang melalui bank dapat dipelajari sendiri dengan menanyakannya kepada pegawai bank, atau mungkin kepada satpam bank tersebut. Perintah atau instruksi dapat dilakukan atau dapat berjalan walaupun tidak ada petunjuk atau *guideline*. Apabila perintah atau instruksi yang diberikan merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan komputer atau database, maka pegawai tersebut harus mempelajari petunjuk agar pimpinan tidak menyita banyak waktu untuk mengajari pegawai tersebut.

Dalam sistem perbankan *on-line*, para nasabah dapat melakukan banyak hal yang berhubungan dengan pembayaran dengan menggunakan kartu *automatic teller mechine* (ATM), misalnya: membayar rekening listrik, membayar rekening telepon, mentransfer uang antar bank, dan membayar tagihan-tagihan yang lainnya. Para nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah, cepat, dan akurat karena ada prosedur yang sangat jelas yang dapat diikuti dengan mudah langkah demi langkah.

Komunikasi tatap muka harus dilakukan agar masing-masing individu dalam lingkungan kerja memahami tugas-tugas yang harus dilakukan. Berikut ini adalah contoh nyata dari seorang karyawan baru yang bekerja di suatu perusahaan swasta di Jakarta.

"Pagi itu saya diminta untuk mengisi *time sheet* oleh supervisor saya melalui *e-timesheet*. Sayangnya, saya belum mengerti cara mengisinya karena saya adalah karyawan baru. Saya menanyakan hal ini kepada supervisor saya. Beliau menjelaskan bahwa *e-timesheet* dapat diakses melalui *pet-net (intanet)*. Masalah lain kemudian timbul ketika saya tidak dapat mengakses *e-timesheet* tersebut. Lalu saya tanyakan kembali hal ini kepada supervisor saya. Ternyata saya belum terdaftar dalam system *e-timesheet* karena saya belum memiliki *account number*. Akhirnya, saya

diminta untuk menghubungi *help desk* untuk membantu saya. Lalu *help desk* tersebut memberi *account number* dan mengaktifkannya. Dia (*help desk*) juga memberikan bantuan kepada saya dengan menjelaskan langkah-langkah yang harus saya lakukan untuk mengisi *timesheet*. Saya belum selesai mengerjakan, saya mendapat telepon dari unit kepegawaian (*Human Resource/HR*) menanyakan mengapa saya belum menyerahkan *timesheet* saya. Saya menjelaskan permasalahannya kemudian HR meminta saya untuk membuat *timesheet* secara manual.

Waktu saya dihabiskan untuk mencari format *timesheet*, mengisi dan meminta persetujuan supervisor saya, kemudian menyerahkannya kepada HR (yang kantornya berada di lain gedung). Saya berpikir berapa banyak waktu produktif saya yang tersita, dan saya juga yakin hal ini tentu dapat diatasi.

Saya kemudian mencoba mengidentifikasi permasalahan apa saja yang terkait dengan pekerjaan saya sebagai pegawai baru dan menemukan beberapa hal:

- a. *Form*: tidak ada *guideline* (petunjuk) untuk mengisi formulir. Karena tidak ada petunjuk pengisian, saya harus bertanya kepada supervisor, dan hal ini tentu sangat mengganggu produktivitas.
- b. *Procedure*: prosedur untuk memproses identitas diri kurang jelas, terutama prosedur untuk mengakses data diri ke dalam sistem computer. Hal ini tentunya menyulitkan pegawai baru.

Dari permasalahan ini saya memiliki ide agar pekerjaan yang bersifat administratif ini dapat dikerjakan secara efisien. Kita dapat menerapkan teknologi yang mempercepat proses. Salah satunya mengintegrasikan *smart ID card* dengan sistem database untuk *payroll system*.

Pengalaman yang dialami oleh pegawai baru ini merupakan salah satu contoh pentingnya komunikasi, dan pentingnya memberikan petunjuk atau prosedur untuk melakukan langkah-langkah. Prosedur melakukan langkah-langkah menjadi sangat penting agar karyawan atau siapa saja yang termasuk dalam suatu sistem dapat melakukan pekerjaan dengan mudah, cepat, benar atau akurat.

Anda sudah mempelajari banyak tentang *face to face communication*. Sekarang saatnya bagi Anda untuk mengerjakan latihan-latihan. Untuk mengerjakan latihan 2, Anda harus mengacu pada pengalaman yang dialami oleh pegawai baru yang dijelaskan pada bagian ini.





## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

### **Latihan 1**

- 1) What are the principles of face to face communication?
- 2) When giving instructions, you have a number of aspects to consider. What are they?
- 3) What should the speaker consider in the aspect of circumstances?
- 4) What does the speaker need to know when giving instruction?
- 5) Why is it important for the participants to do the practical activity?

### **Latihan 2**

- 1) Based on the personal experience encountered by a new employee, what would the form and the procedure be like?
- 2) If you work in a bank, provide a procedure for the bank's customers on how to withdraw the money from their account.
- 3) Choose a location not too far from your school (if you are a teacher), present university, or office. Now choose one person to instruct the students, the group in how to reach the place chosen, starting from the school, university, or office.
- 4) Think of one activity which you are familiar with, such as making a cake, baking chicken, or operating a computer. Deliver this as a set of instructions to other group members, to new employees, or to your students.

*Petunjuk Jawaban Latihan*

### **Latihan 1**

- 1) Preparation and presentation.
- 2) The circumstances, the nature of the instructions to be given, and the need for practice or recapitulation.
- 3) In the aspect of circumstances, the speaker should consider the age and the sophistication of those being instructed.
- 4) When giving instruction, the speaker needs to know what has to be said and to say the items in correct sequence.

- 5) It is important for the participants to do the practical activity because to many of the participants or the group do not understand the procedure at the first time.

**Latihan 2**

- 1) The company should:
  - a) give an orientation by introducing the employee/s to the work environment in every department soon after they are accepted as a new employee/s.
  - b) provide *first day "starter kit"* or a guideline consisting of the company's working procedure and the telephone numbers that can be dialed to get some assistance.
  - c) provide the form of the new employee's personal data to be filled out by the employee and then processed by the human resource department (HRD). Then, the HRD informs the employee that he/she has been registered as the employee in that company, and gives the account number. The new employee then fills out the time-sheet as in the procedure.
- 2) The procedure is written in the form of a bank withdrawal.

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.		SLIP PENARIKAN WITHDRAWAL SLIP ..... 20 .....
<input type="checkbox"/> BritAma <input type="checkbox"/> BritAma Dollar <input type="checkbox"/> Simpedes <input type="checkbox"/> Simaskot <input type="checkbox"/> Tabungan Haji                    .....		
No. Rekening/Account no: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] - .....		Mata Uang /Currency Jumlah /Amount
Kanca/BRI Unit/Branch : .....		<input type="checkbox"/> Rupiah
Nama /Name : .....		<input type="checkbox"/> Valas / Forex
Alamat / Address : .....		
Penarikan /Withdrawal :		
<input type="checkbox"/> Tunai /Cash		Terbilang / Account in words
<input type="checkbox"/> Pemindahbukuan		.....
No Rek. Transfer to Acc.No [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] - .....		
Atas Nama / Beneficiary Name : .....		
Kanca/BRI Unit/Branch : .....		
	Disahkan / Approved	Teller
		TT. Penarik / Customer's Signature

\* Diisi oleh Bank/Bank use only OPS-01/2002 *Transaksi dianggap sah apabila slip penarikan ini divalidasi dan dibubuhi tanda tangan teller.*

- 3) Supposing that you work at UT. Many students come to UT to consult the academic report. You instruct the students to get to the faculty building. You tell them: "You have to go to the faculty building. You walk out from this building, and then walk to the right until you meet the faculty building. The building is on the right side, and the FKIP is on the third floor. You have to cross the building bridge. Ask the front desk who you want to meet."
- 4) How to make Mother's Day Kisses.
  - a) Beat egg whites with cream of tartar and salt until soft peaks form.
  - b) Gradually add sugar, a small amount at a time, beating until very stiff peaks form and sugar is dissolved. Beat in vanilla.
  - c) Drop by teaspoonfuls into a cookie sheet covered with plain un greased paper.
  - d) Bake 60 minutes at 225°F. Turn off heat and let dry in oven (door closed) 20 minutes. Makes 30\*



## RANGKUMAN

---

*Face to face communication* (komunikasi tatap muka) penting untuk dilakukan karena kesuksesan dalam berbisnis tergantung pada kerja sama yang baik antar individu dalam lingkungan kerja. Untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis setiap individu harus bekerja sama, saling mendukung dan saling memahami.

Komunikasi tatap muka dapat dilakukan dengan cara memberikan pengarahan, memberikan instruksi secara langsung, rapat kerja, briefing, atau promosi baik promosi untuk institusi itu sendiri maupun promosi tentang produk kepada masyarakat luas atau publik.

Ada beberapa prinsip komunikasi tatap muka, di antaranya adalah persiapan (*detailed preparation beforehand*). Persiapan ini mencakup persiapan materi yang akan disampaikan; pengetahuan atau pemahaman tentang jenis pertemuan yang hendak diadakan (pertemuan individual, kelompok, atau massa); mengatur segala sesuatu yang dianggap penting yang berhubungan dengan materi yang hendak disampaikan; mengecek kelengkapan materi; dan menyusunnya secara berurutan sehingga presentasi yang akan dilakukan mempunyai koherensi; dan membuat catatan-catatan penting.

Persiapan selanjutnya yaitu memikirkan tentang presentasi yang sesungguhnya. Dalam suatu pertemuan atau presentasi, kita sering menjumpai orang-orang kehormatan yang perlu kita berikan penghormatan

secara khusus. Penghormatan ini mencakup ucapan selamat datang dan ucapan terima kasih atas kehadirannya. Dalam penghormatan ini, mungkin juga kita perlu memperkenalkan tamu-tamu kehormatan itu. Untuk memperkenalkan tamu-tamu kehormatan ini, kita perlu meyakinkan diri bahwa nama, jabatan, gelar yang disandang, serta instansi asal sudah benar.

Ada beberapa aspek yang perlu Anda perhatikan apabila Anda mendapat tugas untuk memberikan instruksi. Aspek-aspek yang dimaksud di antaranya adalah:

1. kelompok/peserta yang mendapatkan instruksi termasuk usia, pendidikan, dan keahlian/profesi;
2. jenis instruksi yang akan diberikan;
3. perlunya praktek atau rekapitulasi.



## TES FORMATIF 1

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

### A.

- 1) What should you do if you conduct a face-to-face communication to a group of new employees?
  - A. Gather the employees in the open air so that they feel comfortable.
  - B. I have to use a microphone so that everyone hears the voice.
  - C. Make a preparation and then present it.
  - D. Conduct the activity in a large room.
  
- 2) Which of the following aspects should you consider when giving instructions?
  - A. The materials of the instruction should be up-to-date and familiar for the participants.
  - B. The age and the sophistication of the participants being instructed.
  - C. The appearance of the instructors who give the instruction.
  - D. The beverages and the food for the participants.
  
- 3) What should the speaker consider in the aspect of circumstances?
  - A. The materials of the instruction should be up-to-date and familiar for the participants.
  - B. The age and the sophistication of the participants being instructed.
  - C. The appearance of the instructors who give the instruction.
  - D. The beverages and the food for the participants.

- 4) What is the important think the speaker needs to know when giving instruction?
- The distinguished and the ordinary guests participating in the activities.
  - The number of the participants who participate in the activities.
  - What has to be said and to say the items in correct sequence.
  - What participants should do in the activities.
- 5) Why is it important for the participants to do the practical activity?
- Because it is the rule and regulation for every institution to give a practical activity for the new comers.
  - To show the new employees that the company possesses a great deal of utility that should be taken care of.
  - To give a pretest for the participants whether they know the procedure to operate the tools.
  - Because many participants or the group do not understand the procedure at the first time.

**B.**

If you apply for a new ATM card from a certain bank, you receive a PIN (Personal Identification Number) envelope from the bank in which you apply. The bank urges you to change the PIN code soon after you receive it. The steps to change the PIN can be seen at the back of the PIN envelop. Now, show your friend or colleague the steps of changing the ATM PIN.

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 1.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Unit 2. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 1, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Unit 2

### Making Requests

**S**etelah mempelajari unit ini, Anda diharapkan dapat:

1. menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan agar karyawan bersedia melakukan sesuatu;
2. menjelaskan perbedaan *giving instructions* dengan *making requests*.

Pada Unit 1, Anda telah mempelajari *The Importance of Face to Face Communication*. Pada Unit 2 ini Anda masih akan mempelajari pentingnya komunikasi tatap muka, tetapi dengan cara yang berbeda, yaitu bagaimana meminta seseorang melakukan sesuatu (*making requests*).

Memberikan instruksi merupakan suatu kegiatan yang mudah dilakukan dalam komunikasi tatap muka karena yang diberi instruksi biasanya mempunyai minat atau keinginan untuk melakukan instruksi tersebut. Melakukan instruksi mungkin suatu keharusan bagi seseorang karena instruksi atau perintah tersebut merupakan bagian dari pekerjaannya, atau mungkin karena seseorang itu senang melakukan perintah atau instruksi yang diberikan. Melakukan instruksi atau perintah juga dapat membuat suatu kemajuan atau peningkatan dalam kariernya karena yang di perintahkan/instruksikan itu adalah bagian dari pengembangan profesinya.

Meminta seseorang setuju untuk melakukan sesuatu tidak terlalu mudah untuk dilakukan karena tidak ada keharusan bagi orang tersebut untuk melakukan apa yang diminta. Pada tahun ajaran baru, misalnya, setiap sekolah negeri maupun swasta mengundang orang tua/wali murid untuk bersama-sama menentukan jumlah uang pembayaran sekolah setiap bulan atau uang sumbangan pembangunan sekolah. Pada pertemuan wali murid ini, pihak sekolah dan komite sekolah menyampaikan proposal yang telah dibuatnya. Dengan argumentasi sedemikian rupa, pihak komite sekolah berusaha untuk meyakinkan para orang tua agar setuju untuk membayar uang sekolah setiap bulan atau uang sumbangan pembangunan sekolah sejumlah yang telah ditetapkan. Sebagai orang tua tentu saja tidak menerima begitu saja apa yang diinginkan oleh pihak sekolah. Orang tua mengadakan negosiasi dengan pihak sekolah agar pembayaran dapat ditekan seminimal mungkin.

Ada beberapa poin yang perlu diperhatikan agar orang lain mau melakukan/menyetujui apa yang kita minta/inginkan. Anda pelajari poin-poin berikut ini.

1. Have it clear in your mind what it is you are asking people to do.
2. Clarify in your own mind why it is desirable that they should do what you are asking. It may be that you can advance compelling reasons for their cooperation, perhaps for business reasons but possibly for humanitarian or ecological reasons.
3. Make sure that the means for cooperation are provided, if that is possible, e.g. collecting boxes if you are asking them to support a charity, or forms to complete if you are asking them to apply for membership of some body.
4. To leave a lasting impression, it is often best to set out the points you made again in a typewritten summary, or possibly a leaflet. This not only serves to remind them of the request you are making but enables them to take something tangible away to discuss with other people who were unable to be present, e.g. wives, or husbands, or colleagues. Such a summary is also useful to put in the pigeonholes of members of staff not present at the meeting, or the in-trays of executives in other departments.

(Whitehead and Whitehead, 1993: 119)

Dari poin-poin ini, Anda dapat belajar bahwa untuk meminta seseorang melakukan sesuatu, atau setuju dengan apa yang kita minta, kita harus melakukan beberapa hal, di antaranya adalah:

1. Permintaan yang kita ajukan kepada orang lain itu jelas.
2. Jelaskan mengapa hal itu perlu dilakukan dan bahwa orang lain perlu melakukan apa yang Anda minta. Mungkin Anda dapat memberikan alasan yang memaksakan orang lain untuk bekerja sama dengan Anda, mungkin untuk alasan-alasan bisnis atau urusan kemanusiaan atau alasan lingkungan.
3. Pastikan bahwa Anda membuat tujuan kerja sama, misalnya meminta orang lain untuk mengumpulkan kotak untuk mengumpulkan amal. Anda juga dapat menyediakan formulir isian untuk mendaftar menjadi anggota.
4. Untuk meninggalkan kesan yang lama, Anda dapat membuat ringkasan tertulis atau membuat liflet. Hal ini bukan hanya mengingatkan para anggota atas permintaan yang Anda ajukan, tetapi juga memungkinkan mereka untuk mendapatkan bukti yang nyata/konkret yang dapat dijadikan sebagai bahan diskusi dengan orang lain, misalnya, dengan ibu-ibu, suami,



atau kolega. Ringkasan ini juga perlu bagi anggota atau staf yang tidak hadir dalam pertemuan.

Apabila Anda memperhatikan poin-poin ini dalam meminta orang lain untuk melakukan sesuatu, diyakini bahwa permintaan Anda kepada orang lain akan dilaksanakan atau disetujui.

Anda sudah mempelajari perbedaan antara *giving instructions* dengan *making requests*. Anda juga sudah mempelajari bagaimana agar permintaan kita dilakukan atau disetujui. Sekarang Anda kerjakan latihan-latihan berikut ini.



## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

### A.

- 1) What are the main points to be considered in making request?
- 2) What are the differences between giving instructions and making requests?

### B.

Prepare a short speech to be made at the faculty meeting in which you ask colleagues to agree to the donation of a trivial sum, say Rp5000,00/per week, to a charity in which you are interested. The management has agreed to extract the money from pay packets as a computerized payroll deduction, paying it over in a lump sum once a month to the charity. This is at least fifty employees agree to the scheme. Deliver the speech to your class or group.

### *Petunjuk Jawaban Latihan*

### A.

- 1) The main points to be considered in making requests are:
  - a) What you are asking people to do should be clear.
  - b) Clarify why it is desirable that they should do what you are asking.
  - c) Make sure that the mean for cooperation are provided.
  - d) It would be better to write the summary, or to provide a leaflet. The summary is important to remind the people of the request you are

making, to enable them to discuss with other people who were unable to be present, such as wives, husbands, or colleagues.

- 2) The differences between giving instructions and making requests are:  
In giving instructions the people who are instructed usually have some interest in performing the activity, and it may be because it is part of their job. However, it is not quite easy to make request because people are under no compulsion to accede to a request.

## B.

Discuss this assignment with your friends or your colleagues. The following is the sample speech.

Ladies and gentlemen, our unit plans to collect some donation from the members of this unit. The sum of the donation is Rp. 5000,- /month. This donation is intended for a social occasion such as to help the member of the unit if he/she is ill or the like. The management has agreed to extract the money from the incentive as a computerized payroll deduction, paying it over in a lump sum once a month to the charity. Who agrees to the scheme, please raise the hand.



## RANGKUMAN

---

Meminta seseorang melakukan sesuatu (*making requests*) tidak mudah dilakukan karena tidak ada keharusan bagi orang tersebut untuk melakukan apa yang diminta. Untuk meminta seseorang melakukan sesuatu, atau setuju dengan apa yang kita minta, kita harus melakukan beberapa hal, di antaranya adalah:

1. Permintaan yang kita ajukan kepada orang lain itu jelas.
2. Memberikan alasan yang memaksakan orang lain untuk bekerja sama dengan kita, mungkin untuk alasan-alasan bisnis atau urusan kemanusiaan atau alasan lingkungan.
3. Membuat tujuan kerja sama. Misalnya, meminta orang lain untuk mengumpulkan kotak amal. Anda juga dapat menyediakan formulir isian untuk mendaftar menjadi anggota.
4. Untuk meninggalkan kesan yang lama, Anda dapat membuat ringkasan tertulis atau membuat liflet. Hal ini Anda lakukan agar mereka mendapatkan bukti yang nyata/konkret yang dapat dijadikan sebagai bahan diskusi dengan orang lain.



## TES FORMATIF 2

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

**A.**

- 1) When we ask people to do something, our request ....
  - A. should be done by the people
  - B. is very important
  - C. is part of the job
  - D. should be clear
  
- 2) Why is it desirable that the people should do what you are asking?
  - A. Because the request may be for humanitarian or ecological reasons.
  - B. Because the people are threatened by the top management leader.
  - C. Because you request something in relation with their duties.
  - D. Because people have some interest in doing the activity.
  
- 3) In making request, you should provide the means for cooperation because ....
  - A. To give an appraisal to the people's efforts in doing the request
  - B. To organize the charity in a way that the people do the request
  - C. To persuade the people to agree with what we are asking
  - D. To lessen the questions raised the people
  
- 4) Which of the following activities is one of the means for cooperation in the request?
  - A. Filling out the form for membership.
  - B. Compelling the people to agree.
  - C. Making progress in the career.
  - D. Persuading the people to agree.
  
- 5) It is important for you to make a written summary in making a request because ....
  - A. To inform the people surround you to agree with what you are requested.
  - B. To enable the people to have a further discussion with other people.
  - C. To remind the people to do something in request of the leader.
  - D. To impress the boss of the activities you have done.

**B.**

- 1) As a contribution to a local community (the area being fairly isolated) the company has agreed to the use of its mosque for ritual events once a week. Deliver the speech to your staff.
- 2) Prepare a speech requesting the staff members to give blood once every three months in view of the shortages experienced by the local hospital. Arrangements are being made for a visit every three months from the local blood transfusion centre. Deliver the speech to the staff members.

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 2.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$

Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali

80 - 89% = baik

70 - 79% = cukup

< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan Unit 3. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 2, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Unit 3

### Talk-ins and Quality Circles, and Briefings

**S**etelah mempelajari Unit 3 ini, Anda diharapkan dapat menjelaskan:

1. perlunya melakukan *talk-ins*, *quality circles*, dan *briefing*;
2. aktivitas yang harus dilakukan oleh suatu institusi untuk mengendalikan mutu.

Sekarang saatnya bagi Anda untuk mempelajari Unit 3, yaitu *talk-ins and quality circles, and briefings*. *Talk-ins and quality circles*, dan *briefings* juga merupakan jenis komunikasi tatap muka yang perlu dilakukan oleh suatu institusi agar setiap individu dalam institusi tersebut mengetahui per-masalahan-permasalahan atau kemajuan dan peningkatan yang dialami oleh institusi. Oleh sebab itu, Anda sebagai mahasiswa juga perlu memahami apa yang disebut dengan *talk-ins and quality circles*, dan *briefings*. Pelajarilah penjelasannya berikut ini. Bahasan pertama yaitu *talk-ins*

#### A. TALK-INS

*Talk-ins* dan *quality circles* mempunyai kesamaan karena keduanya merupakan pertemuan-pertemuan kecil, yaitu pertemuan-pertemuan yang dilakukan oleh suatu bagian atau unit atau departemen dalam suatu perusahaan atau institusi. Pertemuan-pertemuan ini dapat juga dilakukan untuk membahas tentang masalah keuangan. Whitehead and Whitehead menjelaskan bahwa:

Talk-in is a general meeting in which those present are free to speak their minds on any matter that consider important. It might be introduced by a manager or supervisor of some sort, giving an official view of one or two problems or developments. This followed by the views of other leading people, and then a free-for-all session would be open by anyone else wishing to join the discussion. Obviously the chairperson has the chance to influence the choice of speakers, but this does not necessarily militate against the person with strong views. It is commonly held that it is desirable to let those who wish to let off steam do so. This relieves to some extent whatever frustration they are feeling, and allows more temperate members of staff to think through the points raised and perhaps rebut them in a later contribution to the debate.

(1993: 120)

Dari kutipan ini, kita mengetahui bahwa *talk-ins* adalah suatu pertemuan umum yang diadakan oleh suatu unit atau bagian atau departemen dalam suatu perusahaan atau institusi yang setiap pesertanya dapat mengemukakan pendapat secara bebas. Pertemuan ini dibuka oleh manajer atau supervisor dengan mengemukakan satu atau dua permasalahan yang dihadapi oleh unit tersebut. Pertemuan ini juga dapat dilakukan apabila unit tersebut mengalami kemajuan atau peningkatan. Setelah manajer atau supervisor membuka pertemuan dengan menjelaskan permasalahan atau peningkatan yang dialami oleh departemen atau unit, manajer atau supervisor memberikan kesempatan kepada sub-sub unit untuk berbicara.

Sesi berikutnya adalah curah pendapat yang terbuka bagi siapa saja yang ingin berpartisipasi dalam diskusi. Walaupun diskusi ini bebas, ketua panitia pertemuan tentu saja dapat memilih siapa yang berbicara. Akan tetapi pemilihan pembicara tidak harus orang yang menghalang-halangi orang yang memiliki pandangan-pandangan yang kuat atau kontroversi. Pertemuan diadakan untuk memberikan kesempatan kepada orang yang ingin mengeluarkan unek-uneknya. Ini meringankan frustrasi yang dirasakan. Pertemuan ini juga memberikan kesempatan kepada staf yang tidak memihak untuk memperhatikan hal-hal yang perlu diangkat pada pertemuan berikutnya.

Ketua panitia pertemuan atau sekretaris akan mencatat hal-hal yang sangat penting dari setiap peserta yang memberikan kontribusi, dengan memberikan tindak lanjut pada masalah-masalah yang diangkat pada pertemuan itu. Hal ini penting untuk menunjuk sub-komite kecil dari orang-orang yang memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang diangkat untuk menindaklanjuti dan memberikan laporan pada pertemuan berikutnya atau melalui jurnal apabila tersedia. Komite ini disebut komite *ad hoc* yang maksudnya adalah: '*one arranged for this purpose*' (Whitehead and Whitehead, 1993). Komite yang lebih permanen disebut '*standing committee.*' Komite ini berlanjut dari tahun ke tahun.

Berikut ini adalah bahasan tentang *quality circles*, maknanya, tujuannya, dan intisarinya. Sekarang Anda pelajari bahasan ini dengan saksama.

## B. QUALITY CIRCLES

*Quality circles* merupakan perkembangan baru yang berasal dari Jepang. Akan tetapi, sekarang sudah tersebar ke seluruh dunia. Whitehead and Whitehead menjelaskan bahwa:

*Quality circles* consist of small meetings grouped around cost-centers in factories and offices, whose aim is to discuss methods of working and to improve where possible both the quality of the product and its 'value for money,' and therefore its competitiveness in the marketplace. The essence of the quality circle is to increase the participation of the ordinary employee in the management process. The shop floor worker is much closer to the point of production than the management, and may notice things of which top management could never become aware. The quality of materials, the use of glues, paints, securing brackets and a host of minor items, may in fact be a source of dissatisfaction not only to employees but to customers and end-users.

(1993: 121)

Kutipan ini menjelaskan bahwa *quality circles* terdiri dari pertemuan-pertemuan kecil yang dikelompokkan ke dalam pembiayaan dalam pabrik-pabrik atau kantor-kantor. *Quality circles* bertujuan untuk membahas tentang metode/cara kerja dan meningkatkan kualitas produksi dan nilai uangnya, dan kompetisinya dalam panca pasar. Inti dari *quality circles* adalah untuk meningkatkan partisipasi para pekerja dalam proses pengelolaan. Pekerja bawahan lebih dekat dengan produksi dari pada dengan pimpinan pengelola. Pekerja bawahan mungkin memperhatikan hal-hal yang tidak pernah disadari oleh atasan. Kualitas barang, penggunaan lem, cat, alat pengaman, dan hal-hal yang kecil dapat menjadi sumber ketidakpuasan pegawai/pekerja dan juga pelanggan dan pengguna terakhir.

*Quality circles* adalah usaha untuk mempertahankan mutu produksi. Sering timbul masalah-masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kecelakaan kecil dalam alur produksi, cacat barang, barang keluar tidak diperiksa oleh bagian *quality control*. Permasalahan ini dilaporkan kepada bagian pengendali mutu untuk dicari penyebab-penyebab mengapa pelanggan mengajukan komplain.

*Quality circles* mengadakan pertemuan secara teratur, dan pertemuan ini diadakan kegiatan tindak lanjut untuk melaksanakan usulan-usulan yang diajukan oleh anggota staf. Apabila ide atau pendapat tidak dapat dilaksanakan,

bagian pengendali mutu menjelaskan alasan-alasan penolakan, dan memberikan penghargaan atas pendapatnya.

Pimpinan pusat pengendali mutu diberikan latihan mengenai aspek-aspek keorganisasian seperti bagaimana menstimulasikan diskusi tentang permasalahan yang timbul, dan bagaimana cara mendengarkan pendapat orang lain dengan bijak. Anggota kelompok dilarang untuk melakukan tindakan-tindakan kekerasan dan merusak. Anggota kelompok dihimbau untuk memberikan masukan-masukan yang positif dan membangun. Dengan kata lain, tujuan pimpinan kelompok adalah untuk membangkitkan semangat tanggung jawab anggota kelompok terhadap kualitas, sistem kerja yang mulus dan kerja sama yang baik dalam proses produksi.

Baiklah, Anda telah mempelajari *quality circles*. Subpokok bahasan berikut ini adalah tentang *briefing* yang juga merupakan salah satu bentuk komunikasi tatap muka. Anda pelajari bahasan berikut ini dengan saksama.

### C. BRIEFINGS

Anda pasti sering mendengar istilah *briefing*, dan tentu Anda mengerti maknanya. Kata *brief* artinya adalah *short* atau singkat. *Briefing* dimaksudkan untuk memberikan informasi secara singkat. Biasanya pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam *briefing* cukup singkat, dan cukup intinya saja. Jadi, *briefing* adalah bentuk komunikasi tatap muka yang dilakukan secara singkat.

*Briefing* dimaksudkan untuk memberikan informasi/pengarahan kepada sekelompok orang. Whitehead and Whitehead (1993) menjelaskan bahwa *briefing* adalah:

A briefing is a face-to-face meeting between one person who has information to convey and a group of people who need to know the information for one purpose or another. For example in wartime, where rumors abound and every one needs to know the current situation on the various battlefronts, it is usual to hold a briefing meeting at a set time-say noon each day.

(p.124)

Menurut definisi ini, *briefing* adalah pertemuan tatap muka antara seseorang yang mempunyai informasi untuk disampaikan, dan sekelompok orang yang memerlukan informasi tersebut untuk suatu tujuan. *Briefing* perlu dilakukan apabila ada hal-hal penting yang perlu segera diketahui oleh semua pihak/individu dalam suatu perkantoran atau institusi. Misalnya, pada situasi



kacau ketika para demonstran sudah merusak suatu perusahaan, pihak manajemen memberikan *briefing* kepada para manajer dan supervisor untuk melakukan atau tidak melakukan hal-hal tertentu.

Dalam memberikan *briefing*, ada poin-poin penting yang harus diperhatikan, di antaranya adalah:

1. Keep the account of events brief and factual without expressing opinions (which can be misinterpreted).
2. Assist the press (or other audience) by giving interesting headline cases where this is possible without breaching security. A particularly successful project, a piece of shrewd detective work, or an act of great personal bravery makes a briefing more interesting and lively.
3. Be prepared to deal with questions by having a good background knowledge of the situation; but remember the limits beyond which it would be unwise to go.
4. Think ahead to envisage the sort of awkward questions that might come up, and decide how you will answer them.

(Whitehead and Whitehead, 1993: 124)

Apabila Anda memberikan *briefing* atau pengarahan, Anda harus memperhatikan poin-poin seperti:

1. singkat, faktual, dan bukan opini atau pendapat;
2. membantu wartawan atau pendengar lain dengan memberikan judul-judul kasus yang menarik apabila memungkinkan tanpa melanggar keamanan;
3. siap menjawab atau menghadapi pertanyaan-pertanyaan dengan membekali diri dengan latar belakang pengetahuan tentang situasi yang memadai;
4. perkirakan untuk pertanyaan-pertanyaan yang aneh yang mungkin muncul dan siapkan bagaimana cara menjawabnya.

Tentunya Anda sudah memahami apa yang disebut dengan *briefing*, dan poin-poin apa yang harus diperhatikan dalam memberikan *briefing*. Sekarang saatnya bagi Anda untuk mengerjakan latihan-latihan berikut ini.



## LATIHAN

---

Untuk memperdalam pemahaman Anda mengenai materi di atas, kerjakanlah latihan berikut!

### Latihan 1

- 1) Draw up a briefing statement about the development of a new product. Tell the press what it is, how it has been developed, what the market is likely to be and what influence you expect it will have on the expansion of your firm, its profitability and the likely job opportunity that will result.
- 2) Draw up a briefing statement to announce UT to your students. Explain what UT is, what faculties available at UT, the registration system, the learning system, the learning materials, the evaluation system, and the tuition fee.

### Latihan 2

#### *Comprehension exercises*

The following excerpt is from the publication of *Economic Briefing*. *Economic Briefing* is published by HM Treasury, whose courtesy in allowing the use of the excerpts is acknowledged.

**Read the excerpt carefully and answer the questions that follow!**

### **The Bank and the Government**

Most of the Bank's day-to-day operations are carried out quite independently of the government. Its role is quite distinct from that of the Treasury. In general terms, the Treasury, under the Chancellor of the Exchequer, is responsible for setting the overall framework of economic and monetary policy, while the Bank is responsible for seeing that those policies are carried out in the City's financial markets. Obviously the two need to coordinate their activities very closely, and the Treasury frequently looks to the Bank for advice on monetary and market matters.

In the main, government expenditure is financed by revenues raised from taxation and other sources. All such receipts are paid into the Bank, which in turn arranges for the government's expenditure commitments to be met.

From day to day, the flow of government revenue and expenditure are large and unpredictable. It is rare for the government's spending the receipts to balance exactly on any day. An important part of the Bank's function therefore is to balance these short term fluctuations in government finances.

It does this partly from its own resources but mainly by short term borrowing from and lending to City institutions known as discount houses, who in turn deal with the banks and other financial institutions. This is done by buying and selling commercial bills of exchange and Treasury Bills. These are both types of short term debt, repayable within typically three or six months, and which may be traded on the money markets many times during their life. This influence over the amount of money made available to the banking system enables the Bank to influence short term interest rates.

The Bank also has to carry out regular operations in the foreign exchange markets. This is because a good many of the government's transactions are with overseas governments, suppliers or customers and are hence dominated in foreign currency. This also involves responsibility for managing the government's £20 billion gold and foreign exchange reserves.

The Bank is thus a very significant participant in both the domestic money markets and the foreign exchange markets. This means it is able to influence interest rates domestically and, in certain circumstances, to carry out operations in the foreign exchange markets to smooth fluctuations in the level of sterling. This in turn enables it to use its market operations to put into effect the government's policies for interest rates and the exchange rate, which are the major elements of monetary policy. The bank and the Treasury therefore, keep in constant and close touch to ensure that they act together for the benefit of the financial system.

Quite separately from the management of short-term fluctuations in the flow of its finances, however, the government also issues longer-term debt, known as 'gilt-edged stock.' This helps to finance the difference between the government revenue and expenditure. These stocks involve borrowing over anything from five to forty years, paying interest twice a year. They are bought and sold by a wide range of investors, who include individuals and institutions like pension funds and insurance companies. In years when the government's expenditure exceeds its revenue, new issues will be made to increase the outstanding stock of lending. But in years when revenue exceeds expenditure – like 1988-89 and 1989-90 – some of these stocks can be repaid early. Again, it is

the responsibility of the Bank of England to arrange and manage this program of borrowing.

### **Question**

- 1) What is the function of the Treasury?
- 2) What is the function of the Bank of England?
- 3) How is the Government's expenditure financed?
- 4) Who handles the government money when it is received, and it is used to pay the government's bills?
- 5) Suppose the government is short of money one day. How is the shortage made up?
- 6) How much money is there in the gold and foreign exchange reserves?
- 7) Suppose the bank influences interest rates on the domestic money market to raise the rate being charged. What effect do you think that will have on business?
- 8) Suppose the pound is weak on the foreign exchange market. What could the Bank of England do to strengthen the pound?
- 9) What is "gilt-edged stock?"
- 10) Explain the term 'revenue exceeds expenditure.' If revenue exceeds expenditure what will the Bank of England do to use up the money available?

*Petunjuk Jawaban Latihan*

### **Latihan 1**

- 1) Ladies and gentlemen, I'd like to give you a briefing on the development of a new product. Our company runs the business on coconut oil. We find the abandon of coconut in this area that makes it possible for our company to develop the product. We have used the new technology to improve the products, and now the coconut oil production is doubled. It means that the company's profit increases and the income of the workers increases. The top management leaders have planned to expand our firm in the village so that we may offer opportunity for the young people in the village to work in our company.
- 2) Good morning students. If you have difficulties finding the state university, you may choose Universitas Terbuka (UT). UT is one of the state universities in Indonesia that applies distance learning system. Distance

learning system is the system of learning without the presence of the lecturers. It means that you have to learn by yourself by using the modules. The modules, as the learning materials, are written in such a way enable you to experience the knowledge with the teacher/lecturer. There are four faculties that UT has: the faculty of education, the faculty of mathematics and science, the faculty of economic, and the faculty of social science. The registration system is open for two terms a year. Your competencies are measured by two kinds of evaluation: individual assignment, and final exam. The tuition fee is affordable for you because it is not too expensive.

## Latihan 2

- 1) The function of the Treasury is for setting the overall framework of economic and monetary policy.
- 2) The function of the Bank of England is for seeing that those policies are carried out in the City's financial markets.
- 3) The Government's expenditure is financed by revenues raised from taxation and other sources.
- 4) The Bank.
- 5) It is made up by issuing longer-term debt.
- 6) There are £20 billion.
- 7) The effect on business is it will unstable and soft.
- 8) The Bank of England uses its market operations to put into effect the government's policies for interest rates and the exchange rate, which are the major elements of monetary policy.
- 9) The 'gilt-edged stock' is longer-term debt.
- 10) It is the responsibility of the Bank of England to arrange and manage the program of borrowing.



## RANGKUMAN

---

*Talk-ins* adalah suatu pertemuan umum yang diadakan oleh suatu unit atau bagian atau departemen dalam suatu perusahaan atau institusi yang setiap pesertanya dapat mengemukakan pendapat secara bebas. Pertemuan ini dibuka oleh manajer atau supervisor dengan mengemukakan satu atau dua permasalahan yang dihadapi oleh unit tersebut. Pertemuan ini juga dapat dilakukan apabila unit tersebut mengalami kemajuan atau peningkatan. Setelah manajer atau supervisor membuka pertemuan dengan

menjelaskan permasalahan atau peningkatan yang dialami oleh departemen atau unit, manajer atau supervisor memberikan kesempatan kepada sub-subunit untuk berbicara.

*Quality circles* terdiri dari pertemuan-pertemuan kecil yang dikelompokkan ke dalam pembiayaan dalam pabrik-pabrik atau kantor-kantor. *Quality circles* bertujuan untuk membahas tentang metode/cara kerja dan meningkatkan kualitas produksi dan nilai uangnya, dan kompetisinya dalam panca pasar. Inti dari *quality circles* adalah untuk meningkatkan partisipasi para pekerja dalam proses pengelolaan. Pekerja bawahan lebih dekat dengan produksi dari pada dengan pimpinan pengelola. Pekerja bawahan mungkin memperhatikan hal-hal yang tidak pernah disadari oleh atasan. Kualitas barang, penggunaan lem, cat, alat pengaman, dan hal-hal yang kecil dapat menjadi sumber ketidakpuasan pegawai/pekerja dan juga pelanggan dan pengguna terakhir.

*Quality circles* adalah usaha untuk mempertahankan mutu produksi. Sering timbul masalah-masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kecelakaan kecil dalam alur produksi, cacat barang, barang keluar tidak diperiksa oleh bagian *quality control*. Permasalahan ini dilaporkan kepada bagian pengendali mutu untuk dicari penyebab-penyebab mengapa pelanggan mengajukan komplain.

*Briefing* adalah pertemuan tatap muka antara seseorang yang mempunyai informasi untuk disampaikan dan sekelompok orang yang memerlukan informasi tersebut untuk suatu tujuan. *Briefing* perlu dilakukan apabila ada hal-hal penting yang perlu segera diketahui oleh semua pihak/individu dalam suatu perkantoran atau institusi. Dalam memberikan *briefing*, ada poin-poin penting yang harus diperhatikan, di antaranya adalah:

1. singkat, faktual, dan bukan opini atau pendapat;
2. membantu wartawan atau pendengar lain dengan memberikan judul-judul kasus yang menarik apabila memungkinkan tanpa melanggar keamanan;
3. siap menjawab atau menghadapi pertanyaan-pertanyaan dengan membekali diri dengan latar belakang pengetahuan tentang situasi yang memadai;
4. perkirakan untuk pertanyaan-pertanyaan yang aneh yang mungkin muncul dan siapkan bagaimana cara menjawabnya.



### TES FORMATIF 3

---

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat!

- 1) Talk-in is a general meeting in which those present are ....
  - A. given the opportunity to ask questions related to the work place
  - B. free to speak on any matter that consider important
  - C. requested to do something the company asks
  - D. asked to conduct activities related to the job
  
- 2) The talk-in might be introduced by ....
  - A. a manager or supervisor
  - B. the general manager
  - C. the HRD manager
  - D. the local leader
  
- 3) In the introduction of the talk-in, a manager or supervisor ....
  - A. urges the staff members to work hard to improve the company product
  - B. gives an official view of one or two problems or developments
  - C. asks the staff members to give charity for the social events
  - D. requests the workers to agree with the company's policy
  
- 4) In the talk-in, the chairperson has the chance to influence the choice of speakers, ....
  - A. but this does not necessarily militate against the person with strong views
  - B. and it is required to choose the persons who are orators and charismatic
  - C. and this is more important to choose the persons who are militants
  - D. but it should be militate against the person with strong views
  
- 5) *Quality circles* consist of small meetings grouped around ....
  - A. cost-centers in factories and offices
  - B. the company benefit and profit
  - C. the security of the products
  - D. the values of the products
  
- 6) The aim of the *quality circles* is to discuss ...
  - A. the development of the products and the influence you expect it will have on the expansion of your firm.
  - B. its profitability and the likely job opportunity that will result for the young people around the company.

- C. the complaints that customers may have, and how to lessen the inconvenient of the service.
  - D. the methods of working and to improve the quality of the product and its value for money
- 7) The quality circle concentrates on the increasing of the ....
- A. participation of the ordinary employee in the management process
  - B. products by using the new machines and other company equipment
  - C. involvement of the workers in all levels of management
  - D. company product and the values of money
- 8) Which of the following parties is much closer to the point of production?
- A. The company manager.
  - B. The HRD manager.
  - C. The shop floor worker.
  - D. The top management.
- 9) What may be the source of dissatisfaction to customers?
- A. The attitude of the top manager.
  - B. The number of product sold.
  - C. The quality of materials.
  - D. The customer services.
- 10) A briefing is a face-to-face meeting between one person who has information to convey and ....
- A. the staff members who are in request of the quality production
  - B. the people requested to agree with the company policy
  - C. a group of people who need to know the information
  - D. the company workers who has to work hard

Cocokkanlah jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Formatif 3 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban yang benar. Kemudian, gunakan rumus berikut untuk mengetahui tingkat penguasaan Anda terhadap materi Unit 3.

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah Jawaban yang Benar}}{\text{Jumlah Soal}} \times 100\%$$



Arti tingkat penguasaan: 90 - 100% = baik sekali  
80 - 89% = baik  
70 - 79% = cukup  
< 70% = kurang

Apabila mencapai tingkat penguasaan 80% atau lebih, Anda dapat meneruskan dengan modul selanjutnya. **Bagus!** Jika masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi materi Unit 3, terutama bagian yang belum dikuasai.

## Kunci Jawaban Tes Formatif

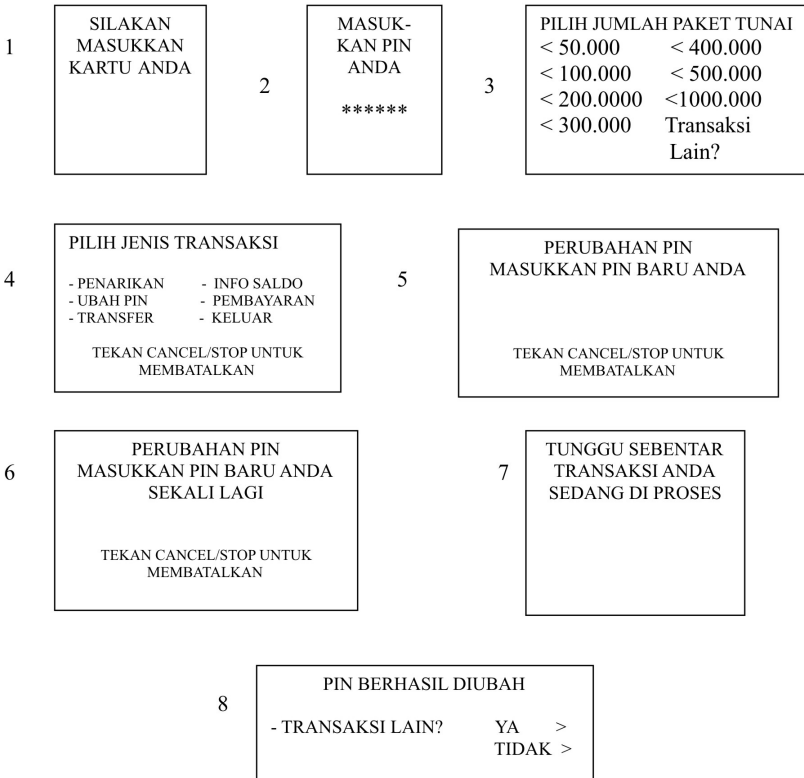
### Tes Formatif 1

#### A.

- 1) C.
- 2) B.
- 3) B.
- 4) D.
- 5) D.

#### B.

The steps in changing the PIN code.



*Tes Formatif 2*

A.

- 1) D.
- 2) A.
- 3) C.
- 4) A.
- 5) B.

B. Discuss these assignments with your friends or your colleagues.

- 1) Ladies and Gentlemen. The company location is fairly isolated. Therefore, it has been agreed that the mosque may be used by the people living nearby the company for the ritual events (pengajian). This is part of our contribution to a local community. Any individual who wishes to join the event, please come at noon on Wednesdays.
- 2) Ladies and Gentlemen. The local hospital has experienced the shortages of blood provision. Therefore, we are urged to give our blood once every three months. The arrangements for a visit are made every three months from the local blood transfusion centre. The blood transfusion is held in the morning at the company's medical centre. For further information, contact Rini at extension 2324.

*Tes Formatif 3*

- 1) B. Free to speak on any matter that consider important.
- 2) A. A manager or supervisor.
- 3) B. Gives an official view of one or two problems or developments.
- 4) A. But this does not necessarily militate against the person with strong views.
- 5) A. Cost-centers in factories and offices.
- 6) D. The methods of working and to improve the quality of the product and its value for money.
- 7) A. Participation of the ordinary employee in the management process.
- 8) C. The shop floor worker.
- 9) C. The quality of materials.
- 10) C. A group of people who need to know the information.

## Daftar Pustaka

- Brieger, N. and Cornish, A. (1989). *Secretarial Contacts. Communication Skills for Secretaries and Personal Assistants*. New York: Prentice Hall.
- Hick, S. (1991). *English for Information Systems*. New York: Prentice Hall International English Language Teaching.
- Walvoord, B. F. (1985) *Writing: Strategies for All Disciplines*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Whitehead, D. and Whitehead, G. (1993). *English for Business*. London: Made Simple Books.