



**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)**  
**KD 3.2 KOMUNIKASI BISNIS DALAM BAHASA INGGRIS**

Sekolah : SMK NEGERI 1 BONWOSO  
 Mata Pelajaran : KOMUNIKASI BISNIS  
 Kelas/Semester : X BISNIS DARING DAN PEMASARAN/ 1  
 Materi Pokok : KOMUNIKASI BISNIS DALAM BAHASA INGGRIS  
 Alokasi Waktu : 15 JP x 45 menit (3 minggu)

**I. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mengkaji berbagai sumber belajar, melalui pendekatan saintifik dengan model pembelajaran *scramble*, peserta didik dapat berkomunikasi bisnis menggunakan bahasa Inggris dengan mengembangkan sikap percaya diri, jujur dan disiplin

**II. Langkah-langkah Pembelajaran**

SINTAK/TAHAP	LANGKAH-LANGKAH PEMBELAJARAN	KETERANGAN
<b>PENDAHULUAN</b>		
	Guru menyampaikan salam, berdoa	
<b>KEGIATAN INTI</b>		
<b>PERTEMUAN KE-1</b>		
1. Menyampaikan tujuan pembelajaran 2. Menyajikan materi kepada peserta didik atau menyajikan bahan ajar 3. Membagi siswa menjadi kelompok untuk mengerjakan tugas 4. Setiap kelompok mengerjakan tugas 5. Melakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran yang dilakukan. 6. Memberikan penghargaan kepada kelompok hasil dan aktivitas terbaik.	Guru menyampaikan semua tujuan pelajaran yang ingin dicapai pada pelajaran tersebut dan memotivasi siswa belajar Guru menyajikan informasi kepada siswa melalui video yang menampilkan slide yang berisi materi pengertian, fungsi dan istilah pelayanan kasir dalam bahasa Inggris <a href="https://www.youtube.com/channel/UCPpewaNsL7cob3g-G4jIlyA/videos">https://www.youtube.com/channel/UCPpewaNsL7cob3g-G4jIlyA/videos</a> Guru menyampaikan pembagian kelompok melalui WAG. Guru membagi siswa menjadi kelompok dengan anggota dua orang sesuai absen ( 1 dan 2, 3 dan 4, dll). Setiap kelompok berdiskusi melalui WA selama 15 menit. Setiap kelompok upload jawaban di WAG. Guru membuka diskusi di WAG. Setelah diskusi, Setiap siswa mengupload hasil diskusi ke tugas kelas google classroom Guru memberikan hadiah bagi kelompok yang nilainya paling tinggi dan aktif dalam diskusi	Literasi Collaborative Critical thinking Creativity Communicative
<b>PERTEMUAN KE-2</b>		
1. menyampaikan tujuan dan mempersiapkan siswa 2. mendemonstrasikan pengetahuan dan keterampilan 3. membimbing pelatihan 4. mengecek pemahaman dan umpan balik 5. memberi kesempatan untuk pelatihan lanjut dan penerapannya	Guru menyampaikan semua tujuan pelajaran yang ingin dicapai pada pelajaran tersebut dan memotivasi siswa belajar Guru menyajikan informasi kepada siswa melalui video yang menampilkan slide yang berisi penerapan bahasa Inggris dalam berkomunikasi dengan melayani customer <a href="https://www.youtube.com/channel/UCPpewaNsL7cob3g-G4jIlyA/videos">https://www.youtube.com/channel/UCPpewaNsL7cob3g-G4jIlyA/videos</a> Guru menyampaikan tugas 2 di google classroom Guru membuka diskusi di forum classroom. Guru memberi tugas praktik komunikasi bahasa Inggris	Literasi Collaborative Critical thinking Creativity Communicative
<b>PERTEMUAN KE-3</b>		
	Guru menyampaikan tugas kelas untuk melakukan ulangan harian 1 KD 3.1 dan KD 3.2 di google classroom	
<b>PENUTUP</b>		
	Peserta didik dapat menganalisis dan menyimpulkan pengertian, fungsi dan penerapan bahasa Inggris dalam berkomunikasi Bisnis. Peserta didik diminta untuk belajar KD 3.3 Presentasi Bisnis	

### III. Penilaian

- 1) Pengetahuan : Tugas 1, Tugas 2, UH
- 2) Keterampilan : Praktek Tugas 3, Portofolio tugas KD 3.1, KD 3.2
- 3) Sikap PPK : Disiplin, tanggungjawab dan jujur

Mengetahui  
Kepala Sekolah

Drs. Muh. Hamka, M.M.Pd  
NIP. 19610521 198703 1 006

Bondowoso, 19 Juli 2020  
Guru Mata Pelajaran

Indah Nurhayati, S.Pd  
NIP. 19790218 200902 2 001

## PENILAIAN SIKAP

Teknik penilaian : Tugas terstruktur (Individu)

Instrumen : rubrik penilaian sikap (jurnal)

### CATATAN JURNAL SIKAP

Kelas/Semester : XI BDP 1/Semester I

Tahun Pelajaran : 2020/2021

Nama Guru : Indah Nurhayati, S. Pd

NO	NAMA SISWA	CATATAN PERILAKU	NILAI PENGUATAN PENDIDIKAN KARAKTER	TANGGAL	KETERANGAN (Tugas ke, skor)
1					
2					

SIKAP	INDIKATOR	SKOR
Disiplin	Hadir dalam KBM online dengan komentar di live chat	SB
	Hadir dalam KBM online dengan komentar di kolom komentar sebelum tanyangan berikutnya	B
	Hadir dalam KBM online dengan komentar di kolom komentar setelah tanyangan berikutnya	C
Tanggungjawab	Mengerjakan tugas sepuluh pertama	SB
	Mengerjakan tugas sampai batas waktu	B
	Mengerjakan tugas setelah batas waktu	C
Jujur	Mengerjakan tugas tidak mencontek (copy paste) pekerjaan temannya	SB
	Mengerjakan tugas mencontek sebagian (copy paste) pekerjaan temannya	B
	Mengerjakan tugas mencontek (copy paste) pekerjaan temannya	C

## PENILAIAN PENGETAHUAN

Teknik penilaian : Tugas terstruktur (Individu)

Instrumen : TUGAS 1

Petunjuk kerja:

1. Bacalah soal berikut ini !
2. Kelas dibagi menjadi kelompok dengan anggota 2 orang (absen 1-2, 3-4, 5-6, ....)!
3. Diskusilah dengan temanmu melalui WA
4. Jawablah soal dengan menggunakan jawaban yang tersedia.
5. Susunlah menjadi kata yang benar!
6. Hasil difoto upload di forum, diskusi di forum.
7. Setiap siswa upload jawaban ke-1 dan pembetulan di tugas kelas.
8. Paling lambat dikumpulkan hari Rabu, 19 Agustus 2020 pukul 08.00 WIB!

SOAL	JAWABAN
1. Istilah yang digunakan kasir untuk uang kembalian	<i>H-E-N-G-C-A</i>
2. Istilah yang digunakan kasir untuk struk atau total yang harus dibayar oleh konsumen	<i>L-I-B-L</i>
3. Istilah yang digunakan kasir untuk garis yang berada di produk agar kasir bisa mencatat transaksi di komputer	<i>R-A-B-O-D-E-C</i>
4. Istilah yang digunakan kasir untuk waktu istirahat, biasanya ada pada waktu makan siang	<i>R-E-B-A-K</i>
5. Istilah yang digunakan kasir untuk uang palsu	<i>N-O-C-U-T-E-R-F-I-T-E</i>
6. Istilah yang digunakan kasir untuk selebar kertas yang menawarkan diskon apabila konsumen memilikinya	<i>P-O-N-U-C-O</i>
7. Istilah yang digunakan kasir untuk memberikan uang kembali karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan	<i>F-E-R-N-U-D</i>
8. Istilah yang digunakan kasir untuk tempat atau area dimana kasir bekerja	<i>S-R-O-W-I-K-T-A-N-T-O</i>
9. Istilah yang digunakan kasir untuk tempat dimana konsumen memberikan barang yang telah dipilih dan melakukan pembayaran	<i>H-O-C-E-C-K-U-T</i>
10. Istilah yang digunakan kasir untuk bonus bonus kecil yang didapatkan oleh karyawan selain gaji pokok yang mereka terima	<i>R-E-P-K</i>
11. Istilah yang digunakan untuk lorong toko	<i>S-A-I-L-E</i>
12. Istilah yang digunakan untuk rak	<i>H-S-E-F-L</i>
13. Istilah yang digunakan untuk lurus	<i>R-O-W-F-A-R-D</i>
14. Istilah yang digunakan untuk perlengkapan	<i>Q-U-I-T-P-E-M-E-N</i>
15. Istilah yang digunakan untuk gudang	<i>R-A-W-E-S-O-U-H-E</i>
16. Istilah yang digunakan untuk produk susu	<i>D-A-R-Y-I</i>
17. Istilah yang digunakan untuk sayuran	<i>G-E-T-V-E-A-B-L-E</i>
18. Istilah yang digunakan untuk buah-buahan	<i>S-R-I-F-U-T</i>
19. Istilah yang digunakan untuk makanan ringan seperti keripik, biskuit, permen kemasan	<i>S-N-A-K-C</i>
20. Istilah yang digunakan untuk produk roti dan kue yang dapat dipesan	<i>B-R-E-A-K-Y</i>

**Pedoman Penilaian:**

<b>JAWABAN</b>	<b>SKOR</b>
1. <i>CHANGE</i>	<b>5</b>
2. <i>BILL</i>	<b>5</b>
3. <i>BARCODE</i>	<b>5</b>
4. <i>BREAK</i>	<b>5</b>
5. <i>COUNTERFEIT</i>	<b>5</b>
6. <i>COUPON</i>	<b>5</b>
7. <i>REFUND</i>	<b>5</b>
8. <i>WORKSTATION</i>	<b>5</b>
9. <i>CHECKOUT</i>	<b>5</b>
10. <i>PERK</i>	<b>5</b>
11. <i> AISLE</i>	<b>5</b>
12. <i>SHELF</i>	<b>5</b>
13. <i>FORWARD</i>	<b>5</b>
14. <i>EQUIPMENT</i>	<b>5</b>
15. <i>WAREHOUSE</i>	<b>5</b>
16. <i>DAIRY</i>	<b>5</b>
17. <i>VEGETABLE</i>	<b>5</b>
18. <i>FRUITS</i>	<b>5</b>
19. <i>SNACK</i>	<b>5</b>
20. <i>BAKERY</i>	<b>5</b>
	<b>100</b>

Nilai perolehan =  $\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Total Skor}} \times 100$

## PENILAIAN PENGETAHUAN

Teknik penilaian : Tugas terstruktur (Individu)

Instrumen : TUGAS 2

Petunjuk kerja:

1. Bacalah soal berikut ini !
2. Paling lambat dikumpulkan hari Rabu, 26 Agustus 2020 pukul 21.00 WIB!

SOAL:

1. Buatlah resume materi KD 3.2 Berkomunikasi Bisnis Dalam Bahasa Inggris mengenai pengertian, fungsi, istilah dalam pelayanan konsumen.
2. Tulis di buku tulis. Tulis nama, kelas dan absen dalam setiap lembar. Maksimal 2 lembar. Jadikan dalam satu foto. Kirim ke tugas 2!

**Pedoman Penilaian:**

Aspek penilaian	Skor	Skor Perolehan	
Ketepatan materi	1 - 40		
Ketepatan waktu mengumpulkan	1 - 40		
Kerapian hasil	1 - 20		
Total Skor	100	jumlah	

Nilai perolehan =  $\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Total Skor}} \times 100$

## PENILAIAN PENGETAHUAN

Teknik penilaian : Tes Tulis (Individu)

Instrumen : Ulangan Harian 1 (KD 3.1 dan KD 3.2)

Petunjuk kerja:

1. Bacalah soal berikut ini !
2. Kerjakan dengan sungguh-sungguh!

### KISI-KISI ULANGAN HARIAN

#### KOMPETENSI INTI

Memahami dan menerapkan pengetahuan faktual, konseptual, dan rasa prosedural berdasarkan ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dengan wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian, dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.

#### KOMPETENSI DASAR

- 3.1. Menerapkan komunikasi bisnis
- 3.2. Menerapkan komunikasi bisnis dalam bahasa Inggris

#### BENTUK : TES TULIS

KD	MATERI	INDIKATOR SOAL	NOMOR SOAL
3.1. Menerapkan komunikasi bisnis	1. Pengertian komunikasi 2. Proses komunikasi bisnis 3. Unsur-unsur proses komunikasi bisnis 4. Jenis-jenis komunikasi bisnis 5. Faktor pendukung dan faktor penghambat proses komunikasi bisnis 6. Etika bisnis	1. Peserta didik dapat menyimpulkan pengertian komunikasi menurut bahasa	1
		2. Peserta didik dapat menyimpulkan pengertian komunikasi menurut	2
		3. Peserta didik dapat menjelaskan tahapan dalam proses komunikasi bisnis	3
		4. Peserta didik dapat menjelaskan unsur dalam proses komunikasi bisnis	4
		5. Peserta didik dapat menunjukkan bentuk komunikasi verbal	5
		6. Peserta didik dapat menunjukkan bentuk komunikasi non verbal	6
		7. Peserta didik dapat menjelaskan factor pendukung proses komunikasi bisnis	7
		8. Peserta didik dapat menjelaskan factor penghambat proses komunikasi bisnis	8
		9. Peserta didik dapat menjelaskan prinsip dalam komunikasi bisnis	9
		10. Peserta didik dapat menjelaskan etika komunikator	10
3.2. Menerapkan komunikasi bisnis dalam bahasa Inggris	1. Fungsi bahasa Inggris dalam komunikasi bisnis 2. Istilah yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam bahasa Inggris 3. Penerapan bahasa Inggris dalam komunikasi bisnis	1. Peserta didik dapat menjelaskan fungsi bahasa Inggris dalam komunikasi bisnis	11
		2. Peserta didik dapat menjelaskan istilah yang digunakan kasir untuk melayani pelanggan dalam bahasa Inggris	12
		3. Peserta didik dapat menjelaskan istilah yang digunakan pramuniaga untuk melayani pelanggan dalam bahasa Inggris	13
		4. Peserta didik dapat memberikan contoh dialog kasir melayani pelanggan dalam bahasa Inggris	14
		5. Peserta didik dapat memberikan contoh dialog pramuniaga melayani pelanggan dalam bahasa Inggris	15
		6. Peserta didik dapat mengartikan dialog pramuniaga melayani pelanggan dalam bahasa Inggris	16
		17	18
		19	20

SOAL:

1. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris berarti *communication* yang artinya....
  - A. **Pemberitahuan**
  - B. Milik bersama
  - C. Berbagi
  - D. Pertukaran
  - E. Pengiriman
2. Tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan, pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima, merupakan definisi komunikasi menurut ahli yaitu.....
  - A. Theodore Herbert
  - B. **Wilbur Schramm**
  - C. Edward Depari
  - D. Musselman
  - E. Jackson
3. Komunikator mengirim pesan menggunakan media dan saluran komunikasi, menunjukkan bahwa seseorang dalam proses komunikasi berada pada tahap....
  - A. 1 yaitu pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
  - B. 2 yaitu pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
  - C. **3 yaitu pengirim menyampaikan pesan**
  - D. 4 yaitu penerima menerima pesan
  - E. 5 yaitu penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik
4. Pihak yang menerima pesan dan menganalisis pesan yang diterima dapat dipahami, merupakan unsur komunikasi yang disebut dengan....
  - A. Pesan
  - B. Media
  - C. Komunikator
  - D. **Komunikan**
  - E. Umpan balik
5. Bacalah contoh komunikasi bisnis berikut ini: 1) Rini membuat dan mengirim surat penawaran harga kepada pihak lain, 2) Pak Arga menggelengkan kepala untuk menunjukkan sikap menolak atau keheranan, 3) Yudi mengadakan briefing dengan staf karyawan, 4) Angga mengirimkan bunga sebagai tanda kesuksesan pembukaan cabang Bank Jaya, 5) Burhan melakukan teleconference dengan tim marketing, 6) Gading menggerakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan. Bentuk komunikasi verbal ditunjukkan oleh contoh nomer...
  - A. 1, 2 dan 3
  - B. 1, 3 dan 4
  - C. **1, 3 dan 5**
  - D. 2, 3 dan 6
  - E. 2, 4 dan 6
6. Bacalah contoh komunikasi bisnis berikut ini: 1) Rini membuat dan mengirim surat penawaran harga kepada pihak lain, 2) Pak Arga menggelengkan kepala untuk menunjukkan sikap menolak atau keheranan, 3) Yudi mengadakan briefing dengan staf karyawan, 4) Angga mengirimkan bunga sebagai tanda kesuksesan pembukaan cabang Bank Jaya, 5) Burhan melakukan teleconference dengan tim marketing, 6) Gading menggerakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan. Bentuk komunikasi non verbal ditunjukkan oleh contoh nomer...
  - A. 1, 2 dan 3
  - B. 1, 3 dan 4
  - C. 1, 3 dan 5
  - D. 2, 3 dan 6
  - E. **2, 4 dan 6**
7. Salah satu factor pendukung komunikasi adalah lahiriah komunikator yang normal. Manakah pernyataan berikut ini yang sesuai dengan pernyataan lahiriah komunikator yang normal dapat mendukung terjadinya komunikasi?
  - A. Komunikator yang berpengetahuan dan menguasai persoalan yang akan disampaikan akan lebih mudah menyampaikan uraian-uraian
  - B. Komunikator yang menguasai teknik bicara dan menulis surat memilih symbol yang tepat, dapat membangkitkan minat pendengar, dan memberikan keterangan-keterangan yang mudah ditangkap
  - C. Komunikator yang bersikap terbuka, ramah dan sopan uraian informasi yang disampaikan
  - D. **Keadaan fisik komunikator yang normal dapat mengeluarkan suara dan ucapan jelas, sikap yang baik serta gerakan tangan yang tepat dapat mendukung pembicaraan.**
  - E. Kecakapan komunikator dalam menyesuaikan diri dengan adat dan system sosial yang berlaku dalam masyarakat dapat mendukung komunikasi



8. Salah satu factor penghambat komunikasi adalah kesalahan dalam berbahasa dapat menghambat terjadinya komunikasi. Manakah pernyataan berikut ini yang sesuai dengan pernyataan kesalahan dalam berbahasa dapat menghambat terjadinya komunikasi?
- Komunikasikan kurang cakap dalam menerima pesan dan informasi yang disampaikan
  - Komunikator tidak menguasai teknik bicara sehingga memberikan keterangan-keterangan yang sulit ditangkap
  - Komunikator yang bersikap sombong dan tertutup sehingga sulit menerima uraian informasi
  - Keadaan fisik komunikator yang mengalami gangguan dan tidak sempurna sehingga informasi yang diterima tidak jelas dan tidak dimengerti
  - Komunikator menggunakan bahasa yang tidak diketahui dan dimengerti komunikasikan sehingga pesan yang diterima tidak sesuai maksudnya dengan informasi tujuan**
9. Rara dalam berkomunikasi dengan tim divisi produksi mempertimbangkan kemampuan berbahasa asing, sehingga Rara berbicara menggunakan bahasa Indonesia. Rara dalam berkomunikasi menggunakan prinsip.....
- Clarity*
  - Consideration**
  - Correctness*
  - Courtesy*
  - Completeness*
10. Dalam proses perdagangan, seorang penjual adalah pihak yang menyampaikan informasi. Seorang penjual harus mempunyai karakter jujur mengenai barang yang dijual. Jika barang yang dijual ada cacat, harus disampaikan. Jika kualitas barang yang dijual jelek, tidak boleh menyampaikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual berkualitas bagus. Pernyataan di atas menunjukkan etika berkomunikasi bisnis....
- Good character**
  - Good sense*
  - Good will*
  - Otoritas
  - Dinamisties
11. Fungsi Bahasa Inggris dalam bisnis dapat membantu mengembangkan usaha. Manakah pernyataan yang sesuai dengan pernyataan bahasa Inggris dalam bisnis dapat membantu mengembangkan usaha?
- pembisnis akan mudah mempromosikan apa yang dijual dalam bisnis sehingga membuat calon konsumen dari luar negeri terkesan dan berminat membeli apa yang ditawarkan**
  - pembisnis yang dapat berbahasa Inggris sendiri akan terhindar dari penipuan dunia bisnis dan dapat memperkuat hubungan dengan relasi bisnis
  - pembisnis akan mudah menggunakan peralatan bisnis untuk membantu pekerjaan dengan baik dan benar
  - Penguasaan bahasa Inggris akan mempermudah penyerapan informasi berupa pengalaman, tutorial studi kasus dan sebagainya, bisa sangat membantu dalam perjalanan bisnis
  - Bahasa Inggris yang dimasukkan dalam usaha, akan membuat bisnis menarik perhatian orang dan menjadi unik
12. Fungsi Bahasa Inggris dalam bisnis dapat mempermudah dalam penguasaan teknologi. Manakah pernyataan yang sesuai dengan pernyataan bahasa Inggris dalam bisnis dapat mempermudah dalam penguasaan teknologi?
- pembisnis akan mudah mempromosikan apa yang dijual dalam bisnis sehingga membuat calon konsumen dari luar negeri terkesan dan berminat membeli apa yang ditawarkan
  - pembisnis yang dapat berbahasa Inggris sendiri akan terhindar dari penipuan dunia bisnis dan dapat memperkuat hubungan dengan relasi bisnis
  - pembisnis akan mudah menggunakan peralatan bisnis untuk membantu pekerjaan dengan baik dan benar**
  - Penguasaan bahasa Inggris akan mempermudah penyerapan informasi berupa pengalaman, tutorial studi kasus dan sebagainya, bisa sangat membantu dalam perjalanan bisnis
  - Bahasa Inggris yang dimasukkan dalam usaha, akan membuat bisnis menarik perhatian orang dan menjadi unik
13. Siska, kasir toko ABC memberikan uang kembalian kepada pembeli. Istilah yang digunakan kasir untuk uang kembalian adalah....
- Barcode*
  - Change**
  - Workstation*
  - Break*
  - Perk*
14. Siska, kasir toko ABC dalam melayani pembeli berada di area kasir. Istilah yang digunakan kasir untuk tempat atau area dimana kasir bekerja adalah....
- Barcode*
  - Change*
  - Workstation**
  - Break*
  - Perk*

15. Doni, pramuniaga toko ABC menunjukkan lorong frozen food yang dicari pembeli. Istilah yang digunakan untuk lorong toko adalah....
- Aisle**
  - Shelf
  - Snack
  - Dairy
  - Bakery
16. Doni, pramuniaga toko ABC menunjukkan lorong untuk produk susu yang dicari pembeli. Istilah yang digunakan untuk produk susu adalah....
- Aisle
  - Shelf
  - Snack
  - Dairy**
  - Bakery
17. Doni, pramuniaga toko ABC menunjukkan rak untuk produk roti yang dicari pembeli. Istilah yang digunakan untuk produk roti adalah....
- Aisle
  - Shelf
  - Bakery**
  - Dairy
  - Snack
18. Bacalah dialoog berikut ini:
- Rama** : Okay, so that would be Rp. 254.200. *Will that be cash or charge?*  
**Shinta** : Can I pay with a credit card?  
**Rama** : What kind of credit card do you use, mam?  
**Shinta** : I use ABC Bank. Here is the card.
- Pernyataan yang sesuai dengan dialog di atas adalah....
- Dialog antara kasir dengan pembeli, dengan menyebutkan jumlah yang dibayar
  - Dialog antara kasir dengan pembeli, dengan menanyakan pembayaran tunai atau non tunai
  - Dialog antara pramuniaga dengan pembeli, menanyakan harga dan cara pembayaran tunai atau non tunai**
  - Dialog antara pramuniaga dengan pembeli, dengan pemberitahuan diskon dan pembayaran tunai atau non tunai
  - Dialog antara kasir dengan pembeli, dengan menyebutkan jumlah yang dibayar dan pembayaran tunai atau non tunai**
19. Bacalah dialoog berikut ini:
- Siska : *Excuse me, how much is this shirt?*  
Yanu : *It's Rp 100.000,- (one hundred thousand rupiah). But you can get a discount if you buy it with the jacket.*  
Siska : *How much is the discount?*  
Yanu : *You'll get a 25% discount for the shirt. The jacket is Rp 75.000,- (seventy five thousand rupiah) so the total will be Rp 150.000 (one hundred fifty thousand rupiah).*
- Pernyataan yang sesuai dengan dialog di atas adalah....
- Dialog antara pramuniaga dengan pembeli yang menanyakan harga dan diskon**
  - Dialog antara kasir dengan pembeli yang menanyakan harga dan diskon
  - Dialog antara pramuniaga dengan pembeli yang menanyakan lorong produk baju
  - Dialog antara pramuniaga dengan pembeli, yang menanyakan harga dan cara pembayaran tunai atau non tunai
  - Dialog antara pramuniaga dengan pembeli, menanyakan pilihan baju, ternyata stoknya habis
20. Bacalah dialoog berikut ini:
- Pengunjung : *Hello, do you have any honey here?*  
Pramuniaga : *Sorry, Madam. We usually do, but we're currently out of stock.*
- Arti yang benar percakapan di atas adalah....
- Halo, apakah anda menjual madu? Maaf, nona. Biasanya kita menjual, tetapi stoknya sedang kosong
  - Halo, apakah anda menjual madu? Maaf, Bu. Biasanya kita menjual, tetapi stoknya sedang kosong**
  - Halo, apakah anda menjual madu? Maaf, Pak. Biasanya kita menjual, tetapi stoknya sedang kosong
  - Halo, apakah anda menjual madu? Maaf, Bu. Biasanya kita menjual, tetapi stoknya hanya ukuran 250 ml yang banyak
  - Halo, apakah anda menjual madu? Maaf, Pak. Biasanya kita menjual, tetapi stoknya hanya ukuran 250 ml sedang kosong

**Pedoman Penilaian:**

<b>JAWABAN</b>		<b>SKOR</b>
1.	A	5
2.	B	5
3.	C	5
4.	D	5
5.	C	5
6.	E	5
7.	D	5
8.	E	5
9.	B	5
10.	A	5
11.	A	5
12.	C	5
13.	B	5
14.	C	5
15.	A	5
16.	D	5
17.	C	5
18.	E	5
19.	A	5
20.	B	5

$$\text{Nilai perolehan} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Total Skor}} \times 100$$

## PENILAIAN KETRAMPILAN

Teknik penilaian : Kinerja

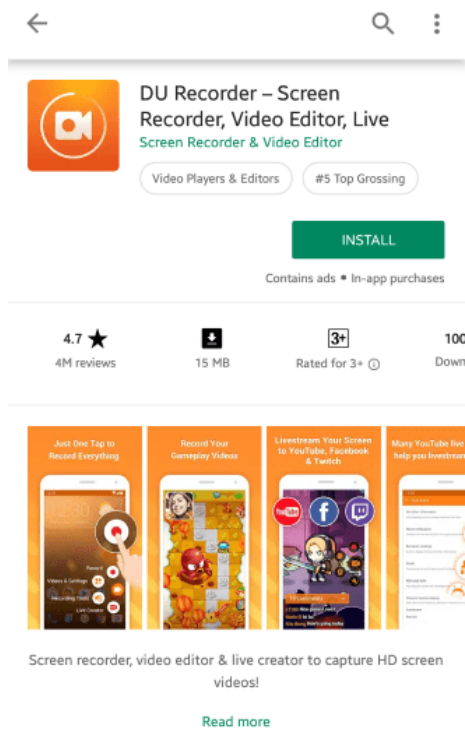
Instrumen : TUGAS 3

Petunjuk kerja:

1. Bacalah soal berikut ini !
2. Kelas dibagi menjadi kelompok dengan anggota 2 orang (absen 1-2, 3-4, 5-6, ....)!
3. Diskusilah dengan temanmu melalui WA
4. Pilihlah satu contoh dialog dalam bahasa Inggris!
5. Install perekam layar!
  - 1) DU Recorder - Screen Recorder, Video Editor, Live . Aplikasi (<https://jalantikus.com/apps/du-recorder-screen-recorder-video-editor-live/> )
  - 2) az-screen-recorder , aplikasi (<https://jalantikus.com/apps/az-screen-recorder/>)
  - 3) Mobizen Screen Recorder - Record, Capture, Edit. Aplikasi (<https://jalantikus.com/apps/mobizen-screen-recorder/>)

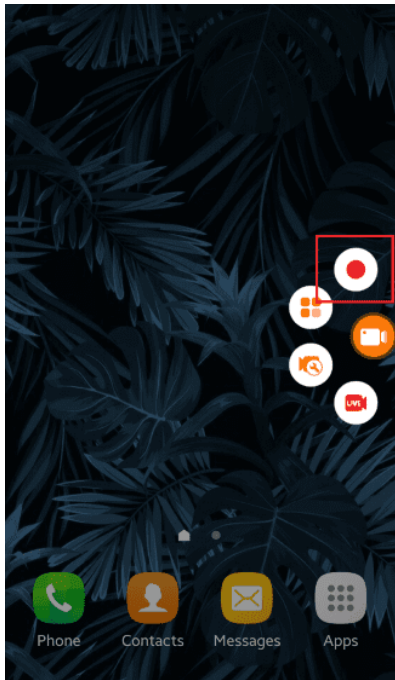
Tutorial menggunakan aplikasi **DU Screen Recorder**:

### Langkah 1 - Instal aplikasi DU Screen Recorder



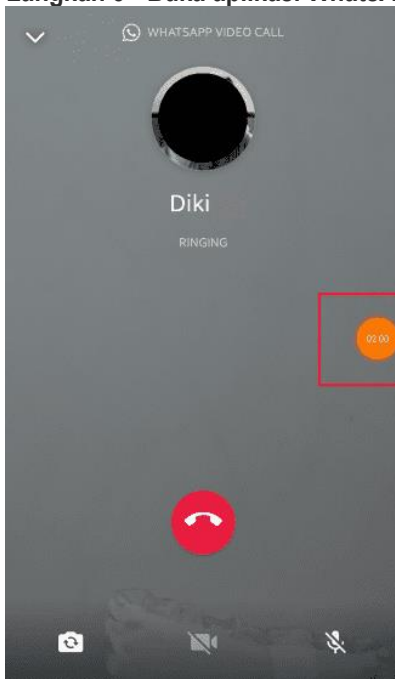
Di langkah ini, pastikan terlebih dahulu kalau kamu sudah menginstal aplikasinya, geng. Setelah kamu instal, langsung ikuti langkah-langkah selanjutnya.

### Langkah 2 - Mulai perekaman layar



Ketika aplikasi sudah berhasil terinstal, maka akan muncul ikon DU Screen Recorder di tepi layar smartphone. Untuk memulai perekaman layar, cukup sentuh ikon DU Screen Recorder hingga muncul beberapa ikon menu, lalu sentuh tombol **Record**.

### Langkah 3 - Buka aplikasi WhatsApp dan lakukan video call



Setelah proses perekaman berjalan, hubungi orang yang ingin kamu ajak video call. Selama merekam, DU Screen Recorder akan menampilkan durasi perekaman layar.

6. Upload di tugas kelas 3. Jika ada kesulitan dalam mengerjakan video, diskusi di forum.
7. Paling lambat dikumpulkan hari Rabu, 26 Agustus 2020 pukul 21.00 WIB!

### SOAL:

1. Pilihlah satu dialog dalam bahasa Inggris.
2. Lakukan percakapan dalam bahasa Inggris melalui video call WA menggunakan perekam layar. Kirim ke tugas 3!

**Pedoman Penilaian:**

<b>Aspek penilaian</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Perolehan</b>	
Keaslian hasil	1 - 30		
Ketepatan materi	1 - 30		
Ketepatan waktu mengumpulkan	1 - 10		
Penggunaan Bahasa	1 - 30		
Total Skor	100	jumlah	

$$\text{Nilai perolehan} = \frac{\text{Skor perolehan} \times 100}{\text{Total Skor}}$$

## PENILAIAN KETRAMPILAN

Teknik penilaian : Portofolio

Instrumen : Rubrik Portofolio

Petunjuk kerja:

1. Kumpulkan tugas 1 dan 2!
2. Susun dalam file word!

### LEMBAR PENILAIAN PORTOFOLIO KELAS XI BDP 1

NO	NAMA SISWA	KD 3.1			KD 3.2			Total Skor
		T1	T2	Kin 1	T1	T2	Kin	

Sangat Baik : 86 – 100

Baik : 81 – 84

Cukup Baik : 75 – 80

Nilai perolehan =  $\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Total Skor}} \times 100$

**Lampiran 3**  
**HAND OUT MATA PELAJARAN KOMUNIKASI BISNIS KELAS X**  
**KD 3.2 MENERAPKAN KOMUNIKASI BISNIS**  
**DALAM BAHASA INGGRIS**

**PENGERTIAN KOMUNIKASI BISNIS DALAM BAHASA INGGRIS**

Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi.

Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (written) maupun lisan (oral). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik. contoh: Membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan, Membuat dan mengirim surat pengumuman ke media massa.

**Bentuk Komunikasi Verbal**

1. membuat dan mengirim surat klaim
2. membuat dan mengirim surat penawaran harga kepada pihak lain
3. membuat dan mengirim surat pemesanan barangan kepada pihak lain
4. membuat dan mengirim surat konfirmasi kepada pelanggan
5. membuat dan mengirim surat kontrak kerja kepada pihak lain
6. memberi informasi kepada pelanggan yang meminta informasi tentang produk baru
7. berdiskusi dalam suatu tim kerja (team work)
8. melakukan wawancara kerja dengan para pelamar kerja di suatu perusahaan
9. mengadakan briefing dengan staf karyawan
10. mengadakan pelatihan manajemen kepada para manajer operasional/lini bawah
11. melakukan presentasi proposal pengembangan perusahaan di hadapan tim penguji
12. melakukan teleconference dengan pihak lain

Komunikasi Nonverbal. Bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis adalah komunikasi nonverbal. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (body language) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. contoh: Mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berpikir keras.

**Bentuk Komunikasi Non Verbal**

1. menggerakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan
2. mengerutkan dahi untuk menunjukkan seseorang sedang serius/ berpikir
3. gambar pria/wanita yang dipasang dipintu masuk toilet umum untuk menunjukkan kamar sesuai dengan jenis kelaminnya
4. berpangku tangan untuk menunjukkan seseorang sedang melam
5. tersenyum dan berjabat tangan dengan orang lain untuk mewujudkan rasa senang,
6. simpati dan penghormatan
7. membuang muka untuk menunjukkan sikap tidak senang atau antipati terhadap orang lain
8. menggelengkan kepala untuk menunjukkan sikap menolak atau keheranan
9. asbak di atas meja yang menunjukkan tamu diperkenankan/ boleh merokok
10. mengirimkan bunga sebagai tanda kesuksesan, cinta atau duka cita.

**KESIMPULAN**

Komunikasi bisnis dalam bahasa Inggris adalah proses pertukaran informasi dalam dunia bisnis dengan menggunakan bahasa Inggris

**FUNGSI BAHASA INGGRIS DALAM BISNIS**

Fungsi bahasa Inggris dalam bisnis antara lain:

- 1) Mempersiapkan diri menjadi pembisnis berhasil

Dalam era modern sekarang ini, bahasa merupakan hal terpenting agar kita dapat berkomunikasi dengan banyak orang apalagi dalam dunia bisnis. Bahasa Inggris merupakan Bahasa yang paling banyak digunakan oleh negara yang ada, bahkan hampir semua negara dapat menggunakan Bahasa Inggris untuk mempermudah komunikasi dengan relasi bisnis dari berbagai negara. Bagi pengusaha besar mungkin berpikir mudah dengan mempekerjakan seorang penerjemah. Akan tetapi, pembisnis yang dapat berbahasa Inggris sendiri akan terhindar dari penipuan dunia bisnis dan dapat memperkuat hubungan dengan relasi bisnis

- 2) Membantu mengembangkan usaha

Dengan menguasai bahasa Inggris, pembisnis akan mudah mempromosikan apa yang dijual dalam bisnis sehingga membuat calon konsumen dari luar negeri-pun terkesan dan berminat membeli apa yang ditawarkan. Untuk memajukan



bisnis ke arah global, para pengusaha tentunya akan berhadapan dengan banyak perijinan serta dokumen-dokumen yang tentunya memerlukan bahasa Inggris.

3) Mempermudah dalam penguasaan teknologi

Para pembisnis, terutama pembisnis muda sangat tergantung dengan perangkat keras kantor (laptop, HP) dan perangkat lunak kantor program perkantoran penunjang dunia bisnis seperti *Ms Word, Excel, Access, SPSS* dan masih banyak lagi menggunakan bahasa Inggris dalam pengoperasiannya. Dengan menguasai bahasa Inggris, maka pembisnis akan mudah menggunakannya untuk membantu pekerjaan dengan baik dan benar.

4) Mempermudah dalam memperoleh informasi

Di era internet saat ini, informasi dapat diperoleh dengan mudahnya. Banyak informasi yang menggunakan bahasa Inggris yang beredar di Internet, mulai dari studi kasus, info penting, tutorial dasar, trik dan tips, dan panduan manual biasanya 99% menggunakan bahasa Inggris. Penguasaan bahasa Inggris akan mempermudah penyerapan informasi berupa pengalaman, tutorial studi kasus dan sebagainya, bisa sangat membantu dalam perjalanan bisnis

5) Membantu membuat tema unik untuk bisnis

Bisnis akan berkembang jika berbeda dan unik dibanding usaha lain. Memasukkan bahasa Inggris dalam usaha, akan membuat bisnis menarik perhatian orang dan menjadi unik. Bahasa Inggris dapat digunakan untuk nama usaha atau dalam daftar menu. Makanan yang menggunakan bahasa Inggris, kelihatan seperti makanan pada hotel berbintang sehingga dapat dijual dengan harga yang tinggi.

### ISTILAH YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAYANI PELANGGAN DALAM BAHASA INGGRIS

Pekerjaan kasir sendiri berarti individual yang sedang melakukan pekerjaan di toko atau di tempat lain dan bertanggung jawab atas uang yang diterima oleh sebuah toko, restoran, bank, dan lain lain. Walaupun pelatihan akan diberikan, terlebih kepada mereka yang memiliki bahasa berbeda, namun melatih diri sendiri secara mandiri juga dirasa diperlukan. Beberapa kata atau istilah yang biasanya digunakan di dalam pekerjaan ini adalah:

- *Change* = Uang kembalian
- *Bill / Receipt* = Struk atau total yang harus dibayar oleh konsumen
- *Barcode* = Garis yang berada di produk agar kasir bisa mencatat transaksi di komputer
- *Break* = Waktu istirahat, biasanya ada pada waktu makan siang
- *Cash register* = Mesin yang digunakan untuk menghitung dan mencatat penjualan
- *Cash advance* = Uang yang diberikan oleh toko untuk karyawan namun harus dibayarkan pada waktu selanjutnya
- *Counterfeit* = Uang palsu
- *Coupon* = Selebar kertas yang menawarkan diskon apabila konsumen memilikinya
- *Damaged; Defective* = Rusak / Tidak dapat digunakan / Tidak dapat dikonsumsi
- *NOF* = Kerusakan dalam sistem yang berarti produk tidak dapat ditemukan di dalam sistem
- *Peak time* = Jam sibuk
- *Refund* = Memberikan uang kembali karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan
- *Register tape* = Kertas yang digunakan dan dimasukkan ke dalam mesin untuk dapat mencetak transaksi yang dilakukan dan diberikan kepada konsumen
- *Scan* = Kegiatan menaruh barang ke bawah mesin untuk mencatatnya ke dalam mesin transaksi
- *Serial number* = Nomor yang tertera di barang sebagai penanda dan pencatatan bagi toko
- *Workstation* = Tempat atau area dimana kasir bekerja
- *Void* = Kegiatan menggagalkan atau membatalkan transaksi yang sedang berjalan
- *Wholesale* = Kegiatan membeli barang dengan jumlah banyak
- *Age restricted items* = Barang barang tertentu yang hanya dapat dibeli oleh konsumen yang memiliki kartu ID atau mereka yang berusia lebih dari 18 tahun
- *Associate* = Teman atau kenalan yang bekerja bersama juga sebagai kasir atau yang lainnya namun masih berada di dalam toko yang sama
- *Checkout* = Tempat dimana konsumen memberikan barang yang telah dipilih dan melakukan pembayaran
- *Deactive* = Kegiatan menghilangkan perangkat anti pencuri yang dipasang di produk-produk tertentu
- *Inquiry* = Pertanyaan
- *Orientation* = Pelatihan yang dihadapi atau dijalankan oleh karyawan baru untuk mengenal lingkungan kerja.
- *Perk* = Bonus bonus kecil yang didapatkan oleh karyawan selain gaji pokok yang mereka terima
- *Aisle*: Lorong
- *Shelf*: Rak
- *Out of stock*: Stok habis
- *Turn*: Belok
- *Forward*: Lurus
- *Equipment*: Perlengkapan
- *Warehouse*: Gudang
- *Dairy*: Produk susu
- *Canned foods*: Makanan kaleng
- *(Top-up) Phone credit*: (Isi) pulsa
- *Household items*: Peralatan rumah tangga

- *Produce* : buah dan sayuran segar
- *Dairy* : produk yang terbuat dari susu
- *Vegetable* : sayuran
- *Fruits* : buah-buahan
- *Snack* : makanan ringan seperti keripik, biskuit, permen kemasan, dan sebagainya
- *Cereal* : makanan dari sereal dan oat yang dikemas khusus untuk sarapan
- *Canned foods* : makanan yang dikemas dalam kaleng bisa berisi buah, sayur, saus, atau bumbu lainnya
- *Bakery* : produk roti dan kue yang dapat dipesan
- *Deli* : daging dan keju yang telah dipotong segar
- *Healthy & Beauty* : produk kecantikan dan peralatan mandi
- *Beverages* : minuman
- *Household items* : peralatan rumah tangga seperti alat masak dan juga pembersih
- *Frozen foods* : makanan yang dibekukan bisa berupa daging, kentang, ikan, dan sebagainya.
- *Bread* : roti dan kue yang telah dikemas
- *Meat & seafood* : daging dan ikan atau produk laut lainnya (cumi, kepiting, lobster, udang, dan sebagainya)

# HAND OUT MATA PELAJARAN KOMUNIKASI BISNIS KELAS X

## KD 3.2 MENERAPKAN KOMUNIKASI BISNIS DALAM BAHASA INGGRIS

### UNGKAPAN YANG DIGUNAKAN KASIR UNTUK MELAYANI PELANGGAN DALAM BAHASA INGGRIS

Selain dari istilah-istilah yang perlu diketahui, seorang kasir juga akan diberikan pelatihan terkait melayani pelanggan, mulai dari memberikan kata sambutan, hingga menutup pembicaraan dan meninggalkan impresi yang baik kepada konsumen. Beberapa contoh kalimat yang digunakan di dalam pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- *"Do you have any discount card or coupon?"* (Apakah Anda mempunyai kartu diskon atau kupon yang hendak Anda gunakan?)
- *"Is this all?"* (Apakah hanya ini saja?)
- *"Will there be anything else you want?"* (Apakah ada hal lain yang Anda inginkan?)
- *"Did you find everything you're looking for?"* (Apakah Anda menemukan semua yang Anda cari?)
- *"Your total comes to \$25.87"* (Total belanja Anda adalah \$25.87)
- *"Your cash is 30\$ and here's the change of \$4.13"* (Uang yangd diterima \$30, dan ini kembaliannya \$4.13)
- *"Are you using cash or card?"* (Apakah Anda akan membayar dengan cash atau menggunakan kartu?)
- *"Can you help me swipe your card here?"* (Bisakah bantu saya swipe kartunya disini?)
- *"Would you like your receipt to be in the bag?"* (Apakah Anda mau saya masukan struknya ke dalam tas plastik?)
- *"I apologize but I think your card has been declined. Do you want to try one more time or you want to change the payment method?"* (Mohon maaf, tetapi sepertinya kartu Anda ditolak oleh sistem. Apakah Anda ingin saya mencoba sekali lagi atau Anda ingin mengganti sistem pembayaran?)
- *"Here is your order. Thank you so much, Sir. Hope you're having a good day."* (Ini semua pesanan Anda. Terima kasih banyak, Pak. Semoga hari Anda menyenangkan.)

### ETIKA KASIR MELAYANI PELANGGAN

Untuk memudahkan pembelajaran materi ini, percakapan di atas akan dibagi menjadi beberapa sesi yaitu:



#### 1) Salam (*greetings*)

Ada beberapa ekspresi untuk melakukan salam kepada pelanggan. Salam yang dimaksud dalam percakapan ini adalah untuk menanyakan kembali jika ada sesuatu yang diperlukan lagi oleh pelanggan. Berikut adalah contoh ekspresi dan ungkapan.

<i>Rama</i>	<i>Customer</i>
Do you already have all your needs with you sir/mam?*	+ Yes, I already had my needs with me. – No, Let me check if I need something more.
Do you need anything else sir/mam?*	+ No, I don't need anything else. – Yes, I think I miss something.
Is this everything for you today?*	+ Yes It's for everything today. – No, I may want more shirts.

Tidak semua pelanggan telah menemukan apa yang dia cari selama berbelanja. Ada kalanya pelanggan akan bertanya barang yang belum ditemuinya jika dia tidak bisa menemukan *customer service* di area perbelanjaan. Kita dapat membantu jika tidak terdapat antrian pelanggan. Berikut adalah ekspresi yang dapat kita gunakan.

- *Please follow me.\**
- *Let me lead your way, please.\**

- You can find (thing) in that area/section there.\*\*
- I'm sorry but we don't have what you need right now.\*
- We are run out of stock.\*\*

## 2. Pemberitahuan diskon

Sebagai seorang kasir wajib untuk mengingatkan jika ada diskon yang mungkin tidak diketahui pelanggan. Berikut adalah ekspresi yang dapat dipakai.

Kasir	Pelanggan
Are you aware of our promotion today?	+ Yes I'm aware of it. - Really? Can you tell me?
Do you know that we have a midnight discount tonight?	+ Yes, I know it. - No. At what time will it start?
You can get one for free if you buy two of this kind.	+ No, I just need one of this kind. - Really? I should get one more.
Did you see that discount tag there?	+ Yes, I saw it. - No. How much is the discount?

## 3. Menanyakan Membership Card

Biasanya sebuah toko atau *department store* memberikan kartu member untuk diskon dan pengumpulan poin. Ada beberapa ekspresi yang anda bisa gunakan seperti:

Kasir	Pelanggan
Can I see our club card sir?	+ Yes, Please. - No I don't have one.
May I have our club card for a moment sir?	+ Yes, you may. - No, I don't bring it here.
Do you bring our card club with you now?	+ Yes, Here. - No, I left it at home.
Any club card?	+ Yes. - No.

Jika pelanggan belum mempunyai *card club*, kasir wajib untuk menawarkannya. Kalian dapat gunakan ekspresi seperti:

- Would you like to have it now?
- Do you have time for me to make it for you?
- Do you mind if I make one for you?



## 4. Memberi tahu jumlah harga dan cash or card

Dibawah ini adalah ekspresi yang dapat kalian gunakan untuk memberi tahu harga dan menanyakan apakah ingin membayar dengan uang tunai atau kartu kredit.

Rama	
Memberi tahu harga	Cash or card
The total is...	Do you want to pay by cash or card?
It's all...	Do you have any credit card with you?
It costs...	We receive cash and credit card. Which one do you prefer?

Untuk pelanggan, kalian dapat menjawab dengan ekspresi sebagai berikut:

- *I'd like to pay by..*
- *I have my credit card with me. here..*
- *Can I pay with my credit card.*
- *Is it okay if I pay with...?*



Seorang kasir yang juga sebagai *frontliner* wajib untuk memberikan salam penutup; akan lebih baik untuk menyebutkan nama toko dan 'jangan lupa untuk datang kembali' seperti.

Kasir	Pelanggan
<i>Thank you for shopping with Rockababy. Please come back again.</i>	<i>Yes, Thank you.</i>
<i>Thank you for your purchase. Hope you will come by anytime.</i>	<i>Yes, It's my pleasure.</i>

2. Cara kasir melayani pelanggan yang bertransaksi tunai dan non tunai dalam bahasa Inggris

Berikut ini adalah contoh *expressions* atau ungkapan yang bisa anda praktikkan saat bertransaksi.

- *Are you using any coupons today?* (Apakah anda akan menggunakan kupon hari ini?)
- *Did you find everything you were looking for today?* (Apakah semua belanjaan yang anda cari ketemu?)
- *Will there be anything else for you?* (Apakah anda butuh (barang) yang lain?)
- *Is this everything today, Sir?* (Cukup ini saja hari ini, Pak?)
- *Is that all?* (Cukup itu saja?)
- *And how was everything today?* (Bagaimana (pelayanan) hari ini?)
- *Will that be cash or charge?* (Mau dibayar tunai atau kredit?)
- *How will you be paying today?* (Mau menggunakan metode pembayaran apa hari ini?)
- *Your total comes to \$20.50* (Total belanjanya dua puluh dolar dan lima puluh sen)
- *That will be \$40* (Totalnya empat puluh dolar)
- *From twenty... \$3 is your change* (Uangnya dua puluh dollar, kembalian anda tiga dolar)
- *Here is your change* (Ini uang kembalian anda)
- *I will need to see some ID to sell you that. (for age restricted items)* (Saya butuh tanda pengenal anda untuk menjualnya. (untuk barang-barang yang dijual dengan batasan usia))
- *I need proof of your age, please* (Saya butuh bukti konfirmasi usia anda)
- *May I see a picture ID please, like a drivers license?* (Bisa saya lihat foto identitas anda, misalnya SIM?)
- *I'm sorry but your card has been declined. Would you like to use another form of payment?* (Mohon maaf kartu anda ditolak. Apakah anda mau menggunakan metode pembayaran lain?)
- *I am sorry we do not accept checks* (Maaf, kami tidak menerima pembayaran via cek)
- *Please swipe your card in the machine* (Silahkan gesek kartu anda di mesinnya)
- *I'll need you to sign here please* (Saya perlu anda tanda tangan di sini)
- *Would you like a bag?* (Anda mau kantong belanja?)
- *Is there anything else I can help you with today?* (Ada yang lain yang bisa saya bantu?)
- *Do you need a hand out with your bags?* (Perlu dibantu membawa barang belanjanya?)
- *Thanks for shopping at Clarin's, have a nice day!* (Terimakasih sudah berbelanja di Clarin's, semoga hari anda menyenangkan!)
- *Please come again* (Silahkan datang kembali)
- *See you again soon* (Sampai jumpa lagi)

Ada baiknya anda sering berlatih mempraktikkan transaksi dengan teman atau keluarga, juga memperhatikan rekan kasir anda selama transaksi. Simaklah dialog berikut atau gunakan untuk berlatih.

Ada baiknya anda sering berlatih mempraktikkan transaksi dengan teman atau keluarga, juga memperhatikan rekan kasir anda selama transaksi. Simaklah dialog berikut atau gunakan untuk berlatih.

### **Dialogue 1 – Cash Transaction**

**Joko** : *Excuse me, here are my stuff.*  
**Rama** : *Sure. Anything else, Sir? May be you want to buy pulse?*  
**Joko** : *Ahha... I just forgot to bring my phone. Can I have a voucher?*  
**Rama** : *What provider do you use?*  
**Joko** : *Indozat.*  
**Rama** : *Wait a minute please. Let me check it for you. But I am so sorry sir. The voucher has run out.*  
**Joko** : *It's ok. No problem. How much all?*  
**Rama** : *It's only Rp. 45.000. Will that be cash or charge?*  
**Joko** : *cash. Here you go. Thank you.*  
**Rama** : *Sir...sir... It's Rp. 50.000. Here is the change. Sir!*  
**Joko** : *It's for you.*  
**Rama** : *Thank you sir.*  
**Joko** : *Never mind.*

### **Dialogue 2 – Credit Card Transaction**

**Shinta** : *Here are my stuff.*  
**Rama** : *Just it? Anything else, mam?*  
**Shinta** : *No, thanks.*  
**Rama** : *Sure. Wait a minute mam.*  
**Shinta** : *Make it fast. I'm in hurry.*  
**Rama** : *Okay, so that would be Rp. 254.200.*  
**Shinta** : *Can I pay with a credit card?*  
**Rama** : *What kind of credit card do you use, mam?*  
**Shinta** : *I use ABC Bank. Here is the card.*  
**Rama** : *Okay. Let me try. Would you type your PIN, mam?*  
**Shinta** : *Sure.*  
**Rama** : *It's done. By the way, we give you 10% discount because you use ABC bank.*  
**Shinta** : *Thank you.*  
**Rama** : *You are welcome and here is you card.*  
**Shinta** : *Okay.*

### **Melayani & Membantu Pengunjung**

**Pramuniaga** : *Welcome. How can I help you?*  
(Selama datang. Ada yang bisa saya bantu?)  
**Pengunjung** : *Hello, I'm looking for a toothpaste. Do you have it?*  
(Halo, saya sedang mencari odol. Apakah ada?)  
**Pramuniaga** : *Yes, we do. You can find it on aisle 2. It's at the end of the aisle, next to the shampoo shelves.*  
(Ya, kita punya. Anda bisa menemukannya di lorong kedua. Di ujung lorong, sebelah rak shampo.)  
**Pengunjung** : *Thank you.*  
(Terima kasih.)  
**Pramuniaga** : *You welcome.*  
(Sama-sama.)

### **Memeriksa Stok**

**Pengunjung** : *Excuse me. Can you help me find snack A? I usually buy this brand but I couldn't find it in the shelves.*  
(Permisi, bisakah Anda membantu saya menemukan snack A? Saya biasanya membeli brand ini tapi saya tidak bisa menemukannya di rak.)  
**Pramuniaga** : *Sure. Let me check first. There are still a few stocks left, but only the barbecue and original flavor.*  
(Oke. Coba saya cek dulu. Masih sisa beberapa stok, tapi hanya rasa barbecue dan original.)  
**Pengunjung** : *Oh, that's alright. I'll take the original, please.*  
(Oh, tak apa-apa. Saya mau yang original ya.)  
**Pramuniaga** : *Okay. Do you want the big one or the small one?*  
(Oke. Anda mau yang ukuran besar atau kecil?)  
**Pengunjung** : *The small one. Thank you.*  
(Yang kecil saja. Terima kasih.)

### Stok Habis

- Pengunjung : *Hello, do you have any honey here?*  
(Halo, apakah Anda menjual madu di sini?)
- Pramuniaga : *Sorry, Sir/Miss/Madam. We usually do, but we're currently out of stock.*  
(Maaf, Pak/Bu. Kita biasanya jual, tapi sekarang stoknya sedang kosong.)
- Pengunjung : *When will you restock it?*  
(Kapan stoknya ada lagi?)
- Pramuniaga : *I think we will restock it next week.*  
(Sepertinya akan di-restock minggu depan.)
- Pengunjung : *Oh, okay.*  
(Oh, baiklah.)
- Pramuniaga : *Can I help you find anything else?*  
(Adakah hal lain yang bisa saya bantu?)
- Pengunjung : *Hmm... Do you have oranges?*  
(Apakah kamu menjual buah jeruk?)
- Pramuniaga : *I'm afraid they're out of season. But you can find orange juice on aisle 4.*  
(Maaf, sayangnya sedang tidak musim. Tapi Anda bisa menemukan jus jeruk di lorong ke-4.)

### Menanyakan Harga

- Pengunjung : *Excuse me, how much is this shirt?*  
(Permisi, berapa harga kaos ini?)
- Pramuniaga : *It's Rp 100.000,- (one hundred thousand rupiah). But you can get a discount if you buy it with the jacket.*  
(Rp 100.000,-. Tapi Anda bisa mendapatkan diskon jika Anda membeli jaketnya juga.)
- Pengunjung : *How much is the discount?*  
(Berapa diskonnya?)
- Pramuniaga : *You'll get a 25% discount for the shirt. The jacket is Rp 75.000,- (seventy five thousand rupiah) so the total will be Rp 150.000 (one hundred fifty thousand rupiah).*  
(Anda akan mendapatkan diskon 25% untuk kaosnya. Harga jaketnya Rp 75.000,- jadi totalnya menjadi Rp 150.000,-)
- Pengunjung : *I'll take it then.*  
(Saya beli keduanya kalau begitu.)
- Pramuniaga : *You're welcome. Here's your shopping bag. You can pay it at the Rama over there.*  
(Sama-sama. Ini kantong belanja Anda. Anda bisa membayarnya di kasir sebelah sana.)
- Pengunjung : *Thank you for your help.*  
(Terima kasih atas bantuannya.)