

English For Business

Buku ini membahas tentang Face To Face Communication In Business, Telephoning Language, Effective Memorandums And Reports, Routine Correspondence, Customer To Supplier Letters.



PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA
ANGGOTA IKAPI 041/SBA/2023
Email : penerbitmafya@gmail.com
Website : penerbitmafya.com
FB : Penerbit Mafy



ENGLISH FOR BUSINESS

English For Business

Dien Novita, M.Hum.
Teti Sumarni, S.S., M.Si.
Evi Novalin Bako, M.Si
Novita Kusumaning Tyas, M.Pd
Elsa Prangin-angin, M.Si



ENGLISH FOR BUSINESS

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

ENGLISH FOR BUSINESS

Dien Novita, M.Hum.
Teti Sumarni, S.S., M.Si.
Evi Novalin Bako, M.Si
Novita Kusumaning Tyas, M.Pd.
Elsa Prangin-angin, M.Si.



ENGLISH FOR BUSINESS

Penulis:

Dien Novita, M.Hum.
Teti Sumarni, S.S.,M.Si.
Evi Novalin Bako, M.Si
Novita Kusumaning Tyas, M.Pd
Elsa Prangin-angin, M.Si

Editor:

Andi Asari, M.A.

Desainer:

Mafy Media

Sumber Gambar Cover:

www.freepik.com

Ukuran:

iv, 115 hlm, 15,5 cm x 23 cm

ISBN:

978-623-8575-85-5

Cetakan Pertama:

Februari 2024

Hak Cipta Dilindungi oleh Undang-undang. Dilarang menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA
ANGGOTA IKAPI 041/SBA/2023**

Kota Solok, Sumatera Barat, Kode Pos 27312

Kontak: 081374311814

Website: www.penerbitmafy.com

E-mail: penerbitmafy@gmail.com

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, karena atas pertolongan dan limpahan rahmatnya sehingga penulis bisa menyelesaikan buku yang berjudul **English For Business**. Buku ini di susun secara lengkap dengan tujuan untuk memudahkan para pembaca memahami isi buku ini. Buku ini membahas tentang Face To Face Communication In Business, Telephoning Language, Effective Memorandums And Reports, Routine Correspondence, Customer To Supplier Letters.

Kami menyadari bahwa buku yang ada ditangan pembaca ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu kami sangat mengharapkan saran untuk perbaikan buku ini dimasa yang akan datang. Dan tidak lupa kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penerbitan buku ini. Semoga buku ini dapat membawa manfaat dan dampak positif bagi para pembaca.

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I FACE TO FACE COMMUNICATION IN BUSINESS	1
<i>Oleh Dien Novita, M.Hum.</i>.....	1
1.1 Pendahuluan Face to face communication	2
1.2 Pentingnya komunikasi langsung	2
1.3 Memulai percakapan	3
1.4 Membangun koneksi	13
1.5 Daftar sinyal-sinyal dalam percakapan	16
1.6 Berpamitan.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	25
BIODATA PENULIS	26
BAB II TELEPHONING LANGUAGE.....	27
<i>Oleh Teti Sumarni, S.S.,M.Si.</i>.....	27
2.1 Pendahuluan.....	28
2.2 Aspek Fundamental Telephoning Language.....	30
2.3 Komponen Kunci Telephoning Language	34
2.4 Telephoning Language dalam Konteks Spesifik.....	40
2.5 Strategi Peningkatan Telephoning Language.....	42
2.6 Studi Kasus dan Analisis	45
DAFTAR PUSTAKA.....	50
BIODATA PENULIS	51

BAB III EFFECTIVE MEMORANDUMS AND REPORTS.....	53
<i>Oleh Evi Novalin Bako, M.Si</i>	53
3.1 Pendahuluan	54
3.2 Memorandum (Memo)	55
3.3 Business Reports.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	79
BIODATA PENULIS	80
BAB IV ROUTINE CORRESPONDENCE.....	81
<i>Oleh Novita Kusumaning Tyas, M.Pd</i>	81
4.1 Pendahuluan	82
4.2 Langkah Menulis Routine Correspondence	83
4.3 Tujuan Routine Correspondence.....	84
4.4 Jenis- Jenis Korespondensi Rutin	87
4.5 Etika dalam Korespondensi Rutin	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
BIODATA PENULIS	97
BAB V CUSTOMER TO SUPPLIER LETTERS.....	99
<i>Oleh Elsa Prangin-angin, M.Si</i>	99
5.1 Pendahuluan.....	100
5.2 SURAT.....	101
5.3 CUSTOMER TO SUPPLIER LETTERS	104
DAFTAR PUSTAKA.....	114
BIODATA PENULIS	115



BAB I

FACE TO FACE COMMUNICATION IN BUSINESS

Oleh Dien Novita, M.Hum.

1.1 Pendahuluan Face to face communication

Komunikasi tatap muka terjadi antara dua orang atau lebih. Ini juga disebut komunikasi antarpribadi atau komunikasi tatap muka pada situasi formal atau di hadapan orang lain (Wiryanto, 2004). Komunikasi pribadi memungkinkan Anda dan orang lain membaca tanda-tanda nonverbal seperti *gesture*, *voice tone*, dan *face language* atau *face expression* selain pesan, pemikiran, atau informasi yang ingin Anda bagikan dengan rekan kerja. Dengan semua ini, Anda dapat menjawab dan berinteraksi dengan kolega, klien, dan pelanggan dengan cara terbaik.

Untuk sukses di tempat kerja, memiliki keterampilan komunikasi yang efektif sangatlah penting. Dalam bab ini, kami memberikan beberapa panduan dan praktik terbaik untuk komunikasi tatap muka. Untuk membina hubungan kerja yang positif dengan klien Anda, keterampilan membangun jaringan sama pentingnya di tempat kerja dengan kemahiran teknis. Anda harus terlihat dan terdengar mudah didekati, percaya diri, tulus, dan suportif untuk melakukan hal ini. Atribut-atribut ini secara signifikan berkontribusi dalam menciptakan kesan pertama yang positif, yang meningkatkan kemungkinan Anda akan menjalankan bisnis dengan sukses.

TUJUAN

Pada akhir bab ini, Anda akan memiliki kemampuan untuk dapat:

- menyapa satu sama lain dan mengembangkan hubungan melalui percakapan yang ramah.
- memperkenalkan diri Anda dan orang lain;
- menyimpulkan diskusi dengan anggun;
- memperhatikan bahasa tubuh, kontak mata, dll.

1.2 Pentingnya komunikasi langsung

Bisnis membutuhkan komunikasi langsung atau komunikasi tatap muka yang efektif dari individu. Salah satu alasan pentingnya komunikasi langsung adalah keberhasilan bisnis bergantung pada kerja sama yang baik antar individu di lingkungan kerja.

Kesuksesan dalam bisnis juga menuntut individu-individu di lingkungan kerja untuk berkolaborasi, mendukung, dan memahami satu sama lain.

Komunikasi tatap muka dapat terjadi melalui instruksi, instruksi langsung, rapat kerja, sesi informasi, atau promosi, promosi institusi itu sendiri atau promosi produknya ke komunitas atau publik yang lebih luas.

Menjadi pembicara atau komunikator yang baik memerlukan pelatihan. Mereka dapat berbicara tentang berbagai topik dengan gaya yang spontan dan menarik sehingga mampu memukau pendengarnya. Tapi bukan itu saja. Jika Anda ingin berbicara di depan umum, Anda harus belajar. Para pelaku di instansi pendidikan, para pekerja dan pebisnis perlu memiliki keterampilan dalam menyampaikan informasi secara akurat, jelas, dan dalam bahasa yang mudah diterima khalayak.

Keterampilan komunikasi yang baik dan bahasa yang baik diperlukan untuk memudahkan komunikasi. Berikut ini adalah panduan dan cara berkomunikasi tatap muka dalam penggunaan Bahasa dan penggunaan komunikasi nonverbal saat berinteraksi dengan lawan bicara kita.

1.3 Memulai percakapan

Di tempat kerja, tidak cukup hanya mampu melakukan pekerjaan dengan baik; Anda juga harus tahu cara membangun jaringan karena ini membantu membangun hubungan baik antara Anda dan calon klien. Untuk melakukan ini, Anda perlu berpenampilan dan terdengar ramah, percaya diri, tulus, dan suka membantu. Kualitas-kualitas ini membantu menciptakan kesan pertama yang baik, yang meningkatkan kemungkinan Anda sukses dalam urusan bisnis di kemudian hari.

1.3.1 Salam

Saat berkomunikasi secara tatap muka, bahasa tubuh sama pentingnya dengan kata-kata. Anda harus duduk atau berdiri tegak

di tempat kerja, mengenakan pakaian yang bagus, dan memiliki ekspresi yang ceria dan waspada. Ketika Anda berbicara, Anda harus bersikap hormat dan sopan, dan Anda harus berbicara dengan tenang namun jelas.

Berikut adalah beberapa tips untuk melakukan perkenalan:

- Ketika Anda diperkenalkan kepada seseorang, adalah hal yang umum untuk melakukan kontak mata secara langsung, mengangguk atau tersenyum, dan menyapa orang tersebut sebagai tanda perkenalan.
- Ketika menyapa seseorang yang baru saja Anda perkenalkan, cobalah untuk mengulangi nama orang tersebut agar Anda mengingatnya. Misalnya, "Nice to meet you, Joan".
- Tergantung pada situasinya, Anda mungkin perlu berjabat tangan, terutama di tempat kerja atau situasi bisnis yang formal.

Ada ungkapan-ungkapan khusus yang digunakan pada setiap pertemuan. Ungkapan-ungkapan khusus itu dapat dilihat berdasarkan serangkaian standar seperti di bawah ini:

- Tingkat keakraban, perpisahan, kekeluargaan, atau rekan kerja baru
- Sifat hubungan yang ramah namun resmi;
- Status pembicara yang setara dan senior

Bahasa untuk memperkenalkan diri Anda dan orang lain berkisar dari formal hingga sangat informal, tergantung pada situasinya. Mampu melakukan perkenalan yang lancar dalam berbagai situasi dapat membantu Anda merasa lebih percaya diri secara sosial.

Ada dua jenis ungkapan yang harus digunakan saat perkenalan. Berikut ini adalah contoh-contohnya:

- Komunikasi informal: teman, rekan kerja lama, rekan satu tim, dll.
- Komunikasi formal: mereka yang bekerja dengan senior dan orang asing.

Kenali tingkat formalitas dan sesuaikan respons Anda. Kami menggunakan formula yang telah ditentukan untuk menyapa orang.

Table 1.1 Salam dan Responnya

	SALAM	RESPON
RESMI	1. Good morning, Mr. Tom!	1. Good morning, sir!
	2. Good afternoon (sir/madam)!	2. Good afternoon (sir/madam)!
	3. Good evening (gentlemen/ladies)!	3. Good evening (gentlemen/ladies)!
TIDAK RESMI	Hello! / Hi! / How are you?	Hello! / Hi! / I'm fine, thank you!
	Hello, there! Long time no see!	Yup, long time no see!
	What a great surprise!	Same here!

CATATAN

1. Salam biasanya dibalas dengan cara yang sama. Biasanya, lawan bicara kita akan merespons dengan nada yang sedikit berubah.
2. Tanggapan yang tepat untuk sapaan seperti "How are you?" adalah "I'm fine, thank you." Jangan menjelaskan terlalu detail mengenai kondisi atau masalah Anda.
3. Ketika kita menyambut seseorang di malam hari, sekitar pukul 8 atau 9 malam, kita menyapa "Good evening". "Good night" hanya diucapkan ketika kita akan mengakhiri pertemuan.

Latihan 1.

1. Bacalah dan berlatihlah menggunakan dialog singkat di bawah ini. Sebutkan jika percakapan itu (a) resmi atau (b) tidak resmi.

1. A : Good afternoon, Sir!

B : Good afternoon Daniel! I didn't notice you in the office yesterday. Was everything fine?

A : Thank you, sir. A friend of mine arrived from Malaysia, so I had to take time off.

2. A: Madam, good morning. How're you doing?

B: I'm alright, thanks.

3. A: Welcome, Frederick. How are you today?

B: Alright, thank you. How are you today?

A: I'm doing fine.

4. A: Sir, good morning.

B: Morning, Ms. Janet. I hope you are feeling better right now.

A: That's much better, thanks.

5. A: Hello, Sandra. You are exactly who I was looking for.

B: Hi, Mario. Why, what's going on?

2. Cocokkan balasan dengan salam pada tabel di bawah ini.

SALAM	RESPON
1. Hello, Sameer! I haven't seen you in a long time.	a) Thank you, I'm doing well.
2. It is lovely to meet you again. So, how's your life going?	b) Good day, Olivia. Yes, I have been really busy.
3. How do you feel now?	c) That's much better, thanks.
4. Hello, Mr. Abdul. Well, how are you doing currently?	d) Hi, Mr. Abdul! Nothing terrible.

3. Anda pergi menemui seorang manajer yang dibawa ke rumah sakit. Ungkapan mana yang akan Anda gunakan? Pilih jawaban yang sesuai.

- a. Morning. Are you physically fit?
- b. Good morning; how are you doing now?
- c. Hi! What is your life like?
- d. Hello. How are you doing, good boy?

4. Dalam sebuah panggilan konferensi, seorang karyawan magang berbicara dengan Managing Director,

"Hi! Mr. Sharma. It's been a while. "How are you?"

Kepala eksekutif merasa tidak puas. Mengapa? Apa yang seharusnya dia katakan?

1.3.2 Memperkenalkan Diri Anda

Kita sering memperkenalkan seseorang yang mungkin kita kenal atau tidak kita kenal. Kita juga kadang-kadang memperkenalkan diri kepada orang asing. Bagi yang lebih muda, sebaiknya perkenalkan diri Anda kepada senior. Juga sebaiknya wanita memperkenalkan diri lebih dulu kepada pria, dan bagi pekerja junior perkenalkan diri kepada pekerja senior dalam suasana yang lebih resmi. Cara memperkenalkan diri di tempat kerja adalah keterampilan jaringan pertama yang harus Anda kuasai.

Tabel 1.2 Dialog saat memperkenalkan diri

	MEMPERKENALKAN DIRI SENDIRI	RESPON
RESMI	Hello, my name is James Peterson, and I work in accounting.	It's a pleasure to talk to you, Mr. Peterson. I'm Imran Raj with Personnel.
	Let me introduce myself. I'm Mukesh Kohli of JK Tires.	Mr. Kohli, it is a pleasure to meet you.
	May I introduce myself this morning?	Morning, Donnie. I am delighted to meet you.
TIDAK RESMI	Hey! Hi, my name is Sashi Thani. How're you doing?	How are you doing?
	Hello, I believe your name is Nita Singh. My name is Mukesh Kohli.	I'm Nita. Happy seeing you.
	Excuse me, but are you, Nita Singh? My name is Mukesh. Do you still remember me?	That's correct. It's nice to get to know you again.

	Hello, I believe we have never met before. I am Julia, and I am in charge of new product development.	Hi, Julia. Lovely meeting you.
	Hello, my name is Timothy, although everyone calls me Tim. I work in finance.	Hello, Timothy. I am delighted to see you.

1.3.3 Memperkenalkan Orang Lain

Menyebutkan nama dan jabatan seseorang saat memperkenalkan orang lain adalah hal yang umum dilakukan agar kolega Anda mengetahui nama dan deskripsi pekerjaannya. Dalam komunikasi bisnis, hal ini merupakan praktik standar.

Tabel 1.3 Dialog saat memperkenalkan orang lain

	MEMPERKENALKAN ORANG LAIN	RESPON
RESMI	Mr. Saha, good morning. Could I introduce you to Mr. Lal, the new finance department Manager?	It's nice to meet you, Mr. Lal. How are things with you?
	Please allow me to welcome Mr. Lal, our new Financial Manager.	It is a pleasure to meet you.
TIDAK RESMI	Nita, this is Mukesh. Mukesh has become our new Programmer.	Mukesh, welcome to the team.
	Do you have any mutual acquaintance? Nita and Mukesh.	It is a pleasure to get to know you.
	Mukesh, Nita (referring with hand)	Yes, it is lovely to see you again.

	Hello, guys. Greet Trisha. She has taken over as my personal assistant.	
	May I present you to Jason?	
	He is the new project manager for our team.	

CATATAN

1. Berikan sambutan hangat ketika memperkenalkan diri kepada pengunjung atau tamu di tempat kerja Anda. Sebagai contoh:

- A. Dr. Rao, good morning. Greetings from NCL. I'm a research associate named Uni Society.
- B. I'm thankful. I'm really happy to get to see you.

2. Gunakan gelar dan nama belakang yang tepat, seperti Miss, Mr. atau Dr. ketika berada dalam pertemuan formal dengan orang asing. Gunakan nama depan ketika Anda sudah sangat akrab, seperti Nita, Mukesh, dll. Gunakan Mr. Kohli atau Mr. Mukesh, sebagai contoh. Jangan gunakan gelar dan nama depan secara bersamaan.

3. Bukan hanya apa yang Anda katakan saat memperkenalkan diri yang penting. Penting untuk mengatakan hal yang baik, namun menjaga kontak mata dan memberikan senyuman dapat memberikan kesan berharga.

Latihan 2.

A. Baca dan berlatih dialog singkat yang disediakan di bawah ini. Tentukan apakah hubungannya itu (a) sangat resmi, (b) resmi atau (c) tidak resmi.

1. A: Good morning. How are you doing? You're Vania Yurkiv, correct? I am Neha Bitana.

B: How are you doing, Neha? It is a pleasure to meet you.

2. A: Excuse me, your name is Tommy Sharma, right?

B: Absolutely, I am, and you are

A: My name is Norman Jill, and I work at the Golden office.

3. A: Distinguished guests, At this time, I'd like to introduce Mick Gates, the man responsible for the IT company.

4. A: Ronny. I wanted to welcome you to Anjali, my assistant. Ronny-Anjali-Ronny.

B: Hi, Anjali. Good to meet you. Thank you for visiting Delhi. Are you making your first journey?

A: Anjali: Thank you. That's correct.

B. Lengkapilah percakapan di bawah ini:

1. Mukesh: Hello, Shyam. Have you known Jim earlier?

Shyam: _____

Jim : How are you doing.

2. Kiran: Hello, Mayra. I'm Neha. Neha-Mayra.

Mayra: _____

Neha : Perfect, thank you. How are you?

C. Setelah mengikuti seminar, Anda diperkenalkan kepada pembicara. Manakah dari pernyataan berikut ini yang akan Anda buat:

1. Hi, Jimmy!
2. Greetings, Dr. Clinton.
3. How are you today, Dr. Gear?
4. I'm delighted to meet you, Mr. Bill.
5. Mr. Gear, it is a privilege to meet you.

Jelaskan mengapa Anda menolak jawaban-jawaban yang lain.

D. Kapan Anda akan mengatakan ini: "I have the honor to introduce Ms. Yasmina Laksmi, President, of Bridges Association."

1. When you attend a friend's house party?
2. To someone you know at the airport where you get Ms. Yasmina.
3. To club members during a Bridges Club meeting.

1.4 Membangun koneksi

Interaksi sosial adalah komponen penting dalam interaksi tatap muka. Beberapa pedoman umum dipatuhi oleh semua orang. Sangat penting untuk menghindari membicarakan bisnis atau tugas setelah menyapa. Anda harus sedikit tertarik dengan klien atau kolega Anda tanpa menjadi terlalu pribadi untuk membangun hubungan yang hangat dan ramah. Jenis diskusi ini biasanya disebut sebagai "small talk". Anda dapat mendiskusikan perjalanan pelanggan atau klien Anda, keluarga Anda, dan kenalan bersama. Menawarkan minuman (coffee atau tea) atau menawarkan untuk melakukan tugas kecil apa pun, seperti menelepon atau mengirim faks, biasanya merupakan tindakan terbaik. Demikian juga, sebelum mengakhiri diskusi dan mengucapkan selamat tinggal, obrolan santai tentang kopi, makan siang, makanan ringan, liburan, dan lain-lain sering terjadi. Sebaiknya hindari membicarakan politik, agama, dan hal-hal pribadi lainnya saat pesta atau makan siang. Membahas liburan, perjalanan, lalu lintas, transportasi umum, tempat wisata, dan lain-lain adalah hal yang aman. Menemukan kesamaan dengan orang baru adalah tujuan dari pertukaran sosial sehingga pengalaman dapat dibagikan. Cara terbaik adalah menjawab pertanyaan dengan sopan ketika berbicara dengan orang tua atau lansia.

1.4.1 "Small talk"

Saat membangun koneksi dengan mitra bisnis dan profesional di tempat kerja, terkadang Anda perlu melakukan obrolan ringan atau basa-basi (small talk). Hal ini terutama berlaku jika Anda bertemu orang-orang dari berbagai negara untuk pertama kalinya.

Istilah basa-basi bisa merujuk pada percakapan yang tidak berkaitan langsung dengan bisnis. Selama obrolan, tidak ada pedoman pasti tentang apa yang boleh dan tidak boleh diucapkan.

Topik yang aman adalah topik seputar masalah sehari-hari seperti liburan, perjalanan, lalu lintas, transportasi umum, hiburan, dll. Anda juga dapat membicarakan minat yang mungkin sama antara Anda dan lawan bicara. Namun, aturan yang masuk akal perlu

dipatuhi saat berbasa-basi. Misalnya, jika orang yang Anda ajak bicara lebih tua, atau lebih senior dari Anda dalam pangkat dan posisi, Anda harus bersikap hormat. Mulailah dengan pertanyaan eksplorasi untuk menemukan, secara perlahan, area yang Anda berdua merasa nyaman untuk membicarakannya.

Jika Anda kehilangan kata-kata, Anda dapat menggunakan cara "Ice Breakers" seperti berikut ini:

- What was your journey like?
- Is this your first time visiting...?
- Where will you be staying?
- How did your visit go thus far?
- Need assistance or information?
- Please tell me more about your nation.

Latian 3.

Lakukan berpasangan.

1. Centang dan pilih topik mana yang akan Anda hindari saat pertemuan pertama dengan rekan bisnis:

- Olahraga
- Film
- Politik
- Cuaca
- Keluarga
- Musik
- Bisnis
- Pendidikan
- Perjalanan
- Agama

2. Apakah Anda akan memilih topik percakapan yang berbeda jika pasangan Anda adalah:

- memiliki jenis kelamin yang berbeda
- lebih tua darimu
- lebih senior dari Anda dalam hierarki organisasi

1.5 Daftar sinyal-sinyal dalam percakapan

Ada banyak cara berbeda yang digunakan pembicara untuk berkomunikasi: mereka dapat menghela napas, menjentikkan lidah atau pena, mengetuk kaki, melirik jam tangan atau jam, dll. Hal-hal tersebut menunjukkan tingkat fokus, kondisi emosional, kecenderungan untuk pergi, dll. Seorang pembicara yang berpengetahuan luas dan efektif perlu memperhatikan isyarat-isyarat nonverbal ini.

Ungkapan-ungkapan seperti:

- Shall we begin?
- Now it's time for business...
- Let's get started with the business.
- We won't complete by one if we don't work swiftly. Etc.

Ekspresi yang serupa biasanya menunjukkan pergeseran dari basa-basi ke tugas yang sedang dikerjakan. Isyarat serupa untuk berhenti atau istirahat termasuk menatap pintu atau jam tangan. Salah satu cara untuk menunjukkan transisi adalah dengan mengatakan sesuatu seperti:

- Isn't it enough for now or today?
- Do you believe we should conclude our work now?
- These legs need to be stretched out for a short while.
- Notice that these signals are suggestions.

1.6 Berpamitan

Sering kali ada dua proses yang terlibat dalam mengakhiri percakapan: menunjukkan bahwa diskusi akan segera berakhir dan benar-benar mengambil cuti.

Berterima kasih kepada seseorang biasanya merupakan tanda bahwa sesuatu akan segera berakhir. Biasanya, Anda akan memberikan penjelasan atau pembenaran atas kepergian Anda. Sangat penting untuk dapat mengidentifikasi isyarat-isyarat ini karena mengabaikannya akan dianggap tidak sopan.

Seperti halnya salam, kita memiliki frasa tertentu yang kita gunakan saat berpisah. Peserta reguler berangkat secara informal.

Ungkapan berpamitan formal lebih banyak terlibat. Sudah menjadi kebiasaan untuk mendekati penyelenggara pertemuan atau acara saat Anda akan pergi, mengucapkan terima kasih, dan mengucapkan selamat tinggal.

Tabel 1.4 Penutup sebelum berpamitan dan responnya

	SEBELUM PENUTUP	RESPON
RESMI	Thank you so much for your time, interest, and support.	It has given me pleasure.
	I am grateful for being able to give me this chance.	It was a delight. I appreciate you coming.
TIDAK RESMI	I think it's best to leave.	Oh? That's too bad. Thank you for attending.
	It's been a pleasure speaking with you, however....	Yes, I enjoyed it as well.
	So, I have to leave/be off.	Same thing here.
	It's great to see you again.	Of course, I will.

Table 1.5 Penutup saat berpamitan dan responnya

	PENUTUP	RESPON
RESMI	Good bye! I hope we can see you again.	Bye, bye!
	We look forward to seeing you. Sleep well. Good night.	Night.

TIDAK RESMI	Bye! Catch you soon or later.	Bye! Take care!
	Take care of yourself.	Also, you.
	Please be careful.	You too!

CATATAN

1. Saat mengucapkan selamat tinggal, kita biasanya menggunakan frasa yang digunakan oleh orang yang akan pergi.
2. "And you" atau "you too" adalah jawaban untuk "Take care of yourself" dan "Look after yourself."

Latihan 4.

1. Bacalah tiga potongan percakapan yang diberikan dan jawablah cari jawaban yang tepat untuk masing-masing percakapan:

Dialogue 1.

Dewi : How are you doing, Ms. Nargis? I'm excited to meet you.

Vina : Kindly address me as Vina.

Dewi : My name's Dewi. Have you had a good journey, Vina?

Vina : Okay, not too horrible. We were delayed about half an hour due to a minor issue in the line.

Dewi : Delays are annoying.

Dialogue 2.

Dewi : We've worked so hard. I believe it's time for a break. I'll grab you for something to drink.

Vina : I'd like to have tea, thank you.

Dewi : Alright. How about milk and sugar?

Vina : OK. Let's head to the canteen. I'd like to stretch out my legs.

Dialogue 3.

Dewi : Do you think that's a lot of work?

Vina : Let's call it a day.

Dewi : That's correct. Are you interested in joining me for lunch?

Dewi : No. Would you want to have a coffee before you leave?

Vina : No. thanks. I should leave.....

a. Kapan percakapan tersebut terjadi?

1.) When introduction

2.) Before leaving

3.) During working

b. Apakah kedua orang tersebut baru pertama kali bertemu?

c. Apa topik untuk obrolan ringan? Apakah topiknya sesuai?

2. Beberapa kalimat tidak ada dalam dialog yang diberikan di bawah ini. Kalimat yang hilang diberikan dalam kotak setelah dialog di bawah ini. Lengkapi dialog dengan kalimat dari kotak tersebut.

Harap Dicatat: Ada lebih banyak kalimat daripada yang Anda butuhkan, jadi pilihlah dengan hati-hati:

Hasan : Have you ever been to Adelaide?

Lesmar : it's a first-time trip.

Hasan : (a) _____

Lesmar : I am certain I will.

Hasan : Do you have a lot of time while in Adelaide? Are you going to remain for long?

Lesmar : No, I have to be back tomorrow day.

Hasan : (b) _____

You will have to return.

Lesmar : (c) _____

Hasan : What time is your flight tomorrow?

Lesmar : Around 19.35 in the early evening.

Hasan : Well, if you like, I can order a taxi to get you there on time.

Lesmar : (d) _____

1. What was wrong?
2. That's incredibly generous. I appreciate it.
3. That's unfortunate. There is a great deal to see.
4. Okay, I hope you enjoy it.
5. That's fine.
6. I'd be delighted to.

3. Ada dua set dialog yang diberikan di bawah ini. Identifikasi dialog yang tidak dapat diterima dalam setiap set. Katakan juga apa yang membuatnya demikian.

SET 1.

Dialogue 1.

Boss: Is this your first time visiting here?

Thomas: No, my very first trip was to a trade exhibition. It was the Steel Trade Expo held in New York in 2003.

Boss: Should we explore the facilities before lunch?

Dialogue 2.

Boss: Is this your first time visiting here?

Thomas: I was here for an exhibition the first time I came. The Steel Trade Expo took place in New York in 2003.

Boss: I remember the exhibition well. So, was it an incredible achievement for you?

Thomas: Well, we made a lot of beneficial connections.

SET 2.

Dialogue 1.

Visitor: Hi. I'm NW Ksatria, originally from Bakson. I've planned a meeting with Ashok Sahani.

Receptionist: Hello, Mr. Ksatria. Thank you for visiting Telco. Mr. Sahani will join us soon. May I get you something to drink?

Visitor: No, thank you; I'm alright. Sir, __ But I'm wondering if I can use a cell device.

Receptionist: Absolutely. Is there anything more I should know?

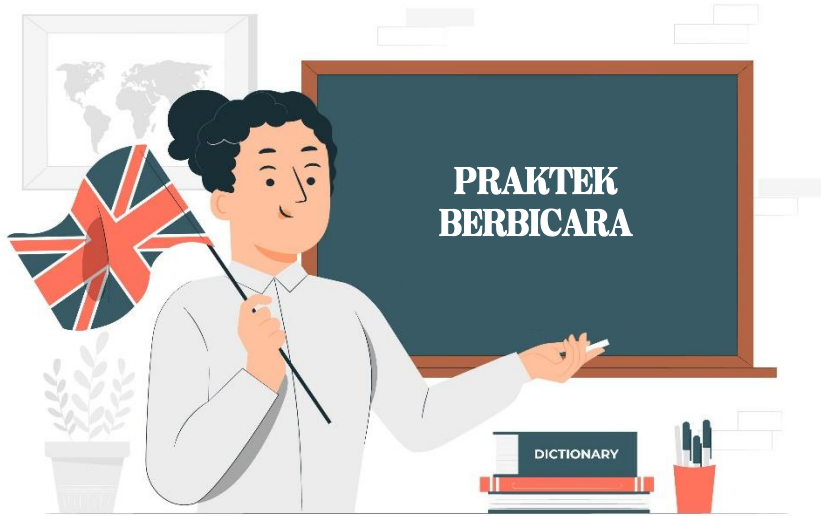
Dialoueg 2.

Visitor: Hello, My name is NW Ksatria and I am from Bakson. I've planned a meeting with Ashok Sahani.

Receptionist: Please wait a moment..... I'm sorry Mr. Sahani is not available.

Visitor: I guess I'll wait. Could you forward the note to his secretary? I still have an additional meeting that I need to attend.

Receptionist: Okay.



1. Bayangkan Anda adalah seorang pekerja magang di sebuah perusahaan teknik. Dengan menggunakan subjudul di bawah ini, perkenalkan diri Anda kepada kolega Anda.

Dexter Accounting Ltd.
Employee record

Final name:

Initial name:

Start date Internship:

Internship Duration:

Major Duties:

Degrees and academic qualifications:

Domain of Expertise:

2. Gunakan kartu peran di bawah ini untuk memperkenalkan diri Anda dan orang lain dalam kelompok yang terdiri dari tiga orang.



<p>Setting 1: Person A You're going to your first parent-teacher meeting. Talk with your daughter's instructor. Introduce yourself and your wife or husband.</p>	<p>Setting 1: Person B You work as a teacher in school. Introduce yourself to the newly arrived parents.</p>	<p>Setting 1: Person C You and your spouse will be attending a parent-teacher conference. Meet your daughter's instructor.</p>
<p>Setting 2: Person A You work as an office manager. Introduce the sales department's manager to a new employee.</p>	<p>Setting 2: Person B You're starting a new job today. You will be introduced to another employee by your management.</p>	<p>Setting 2: Person C You lead the Accounting Department. When a new employee is introduced, greet them.</p>

DAFTAR PUSTAKA

- AGUSTINI, M.Y.D.H. and Hadipuro, W., 2018. English for Business, Building Your English Skills in Business Context.
- Bhatia, V.K. and Bremner, S., 2012. English for business communication. *Language teaching*, 45(4), pp.410-445.
- Roberts, C., 2005. English in the workplace. *Handbook of research in second language teaching and learning*, pp.117-135.
- Sweeney, S., 2003. *English for Business Communication Teacher's Book*. Cambridge University Press.
- Whitehead, D. and Whitehead, G. 1993. *English for Business*. London: Made Simple Books.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo

BIODATA PENULIS



Dien Novita, M.Hum.

Dosen Bahasa Inggris
Politeknik LP3I

Penulis lahir di Ujung Pandang tanggal 1 November 1981. Penulis adalah dosen Bahasa Inggris pada Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Sastra Inggris di Universitas Kristen Maranatha dan melanjutkan S2 pada Jurusan Linguistik Inggris di Universitas Padjadjaran. Penulis menekuni bidang Penelitian, khususnya dalam bidang ESL (English as a Second Language), Linguistik dan Teknologi Pendidikan. Penulis juga menjadi pengajar Bahasa Inggris dan BIPA (Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing) di UPT Pengembangan SDM ITB.



BAB V

CUSTOMER TO SUPPLIER LETTERS

Oleh Elsa Prangin-angin, M.Si

5.1 Pendahuluan

Semua orang sudah mengetahui apa itu surat. Tapi tidak semua orang mengetahui bagaimana cara menulis surat yang benar. Di seluruh aktifitas bisnis tidak terlepas dari kegiatan tulis menulis atau yang sering disebut surat menyurat. Kegiatan ini termasuk menulis laporan, surat, memo, dan email yang merupakan dokumen arsip perusahaan untuk mencatat setiap aktifitas bisnis.

Keterampilan dalam menulis surat berpotensi terhadap kegiatan bisnis dan dapat meningkatkan reputasi perusahaan/instansi. Selain keterampilan menulis, keterampilan berbicara juga berperan dalam dunia kerja. Hampir semua perusahaan membutuhkan karyawan yang aktif berbahasa Inggris baik lisan maupun tulisan.

Kedua hal tersebut saling berkaitan di era sekarang ini. Hubungan antara keduanya ialah sama-sama sebagai sarana komunikasi dalam dunia bisnis.

Sangat diharapkan bagi seseorang yang ingin melamar pekerjaan agar aktif berbahasa Inggris baik lisan maupun tulisan, terkhusus pada jabatan administrasi bisnis atau perkantoran harus mampu menguasai surat menyurat bisnis dalam bahasa Inggris.

Penulisan surat bisnis memiliki ciri khas tersendiri karena memerlukan pengetahuan dan pemahaman tentang aspek yang penting agar isi surat tersebut menjadi surat yang baik dan benar. Dengan kata lain surat bisnis menekankan pentingnya kekhasan gaya tulisan agar menjadi lebih unggul.

Dalam bab ini membahas tentang surat menyurat bisnis dalam bahasa Inggris, termasuk bagian surat, jenis surat beserta contohnya.

5.2 SURAT

Surat sudah menjadi sarana komunikasi tertulis yang sangat penting. Dalam dunia bisnis, surat resmi (*business letter*) digunakan sebagai sarana komunikasi bisnis antar perusahaan terhadap klien ataupun satu perusahaan terhadap perusahaan lain yang memiliki keterikatan bisnis. Selain gaya tulisan, seorang penulis surat di suatu perusahaan harus memahami format susunan dalam sebuah surat karena itu adalah kunci untuk komunikasi yang efektif dan berkualitas.

Surat bisnis yang digunakan dalam suatu perusahaan adalah surat resmi. Surat resmi adalah surat yang lebih baku dalam pilihan kata dibandingkan dengan surat lainnya. Selain surat resmi, ada juga surat tidak resmi yaitu surat yang bersifat lebih santai dalam pilihan kata. Surat tidak resmi ditujukan kepada sahabat ataupun keluarga. Namun demikian dalam penulisannya surat tidak resmi juga mempunyai struktur yang harus di perhatikan.

5.2.1. Bagian Surat

Adapun beberapa bagian dalam penulisan surat, yakni:

1. *Header* (Kop surat)
 2. *Nomor Surat* (*Letter of Number*)
 3. *Sender's information* (Informasi Pengirim)
 4. *Date* (Tanggal)
 5. *Recipient's Information* (*Informasi Penerima*)
 6. *Salutation* (Salam Pembuka)
 7. *Body of letter* (Isi Surat)
 8. *Closing Salutation* (Salam Penutup)
 9. *Signature* (Tanda Tangan)
 10. *Enlosure/Attachments* (Lampiran)
1. Berisi nama dan alamat dan memiliki logo perusahaan atau logo pribadi. Hal ini memberikan kesan profesionalitas dan sebagai penanda bahwa surat ini adalah resmi.
 2. Nomor surat dalam surat resmi sangat diperlukan untuk mengetahui berapa jumlah surat masuk dan keluar.

3. Biasanya tercantum di dalam kop surat, namun jika tidak ada di bagian kop surat, informasi pengirim dapat diletakkan di posisi sudut kanan atau kiri atas surat.
4. Terletak di bawah informasi pengirim. Untuk penulisan tanggal, hanya bulan dan hari saja sudah dianggap cukup. Dalam bahasa Inggris, nama bulan ditulis dengan huruf besar, Perhatikan contoh di bawah ini:

Format : A

British English : 22nd November 2011
American English : November 22nd, 2011

Format : B

British English : 22 November 2011
American English : November 22, 2011

Format : C

British English : 22/11/2011
American English : 11/22/2011

5. Terkait kepada penerima surat untuk memastikan surat tersebut benar ditujukan kepada penerima tersebut.
6. Salam pembuka digunakan menggunakan kata Dear Ms., Dear Mr. etc
7. Dalam isi surat formal dibagi menjadi tiga tiga paragraf, yaitu:
 - *Opening* ; perkenalan diri.
 - *Explanatory* ; Penjelasan terinci mengenai maksud yang ingin disampaikan.
 - *Closing* ; Penegasan terhadap maksud si pengirim sekaligus menyertakan permintaan atau saran yang diinginkan.
8. Semua surat diakhiri dengan salam penutup, tergantung surat itu formal ataupun tidak formal.
9. Tanda tangan ditulis di bawah salam penutup dan disertakan nama.
10. Lampiran dilampirkan bersamaan dengan surat dengan menuliskan *Enc* atau *Encl* di bawah tanda tangan (jika ada dokumen yang dikirimkan).

5.2.2. Jenis Surat

Jenis surat dalam bahasa Inggris dibedakan menjadi dua yaitu surat resmi dan tidak resmi baik itu dari segi fungsi, format dan isi. Surat resmi digunakan untuk keperluan yg bersifat formal. Dalam dunia bisnis surat yang digunakan itu adalah surat resmi, karena surat resmi bisa dikatakan komunikasi yang sah dan terpercaya dalam bisnis. Misalnya antara satu perusahaan dengan perusahaan lain atau kepada individu yang memiliki keterikatan bisnis. Kedua belah pihak berkomunikasi melalui surat tersebut sebagai sarana.

Surat resmi bersifat lebih baku dan sopan. Berikut contoh surat resmi:

RIBU COMPANY

Kutambaru Street, No. 1 Jakarta 12345

Number : .../.../.....

Mawar Perangin-angin, M.Si

Kutambaru street, No.1 Jakarta 12345

Jakarta, February 5, 2024

Melati Tarigan

Munthe Street, No. 18 Jakarta 98765

Dear Ms. Melati Tarigan

Through this letter we invite you to attend our Company's 25th anniversary event.

This event will be held on :

Day, date : Saturday, February 24, 2024

Time : 05.00 pm – 11.00 pm

Place : Aryaduta Hotel Jakarta

We hope you can attend our invitation with pleasure.

Thank you for your attention.

Yours faithfully,

Mawar Perangin-angin, M.Si

Selain surat resmi, ada pula jenis surat tidak resmi. Surat tidak resmi ditulis untuk berkomunikasi dengan teman atau keluarga. Isi surat tidak resmi bersifat santai. Dengan demikian bahasa yang digunakan juga lebih santai dibandingkan bahasa dalam surat resmi. Aturan penulisan dalam surat tidak resmi juga tidak harus mengikuti struktur, atau format seperti surat resmi. Berikut contoh surat tidak resmi:

Pembangunan Street, No.9 Medan.

5 January 2024

Hi Sojo,

How are you...?

As you know, I have been in Medan with my parents since one week. My parents bought a house in Medan. My neighbours are friendly and polite. I will also continue my studies here.

Currently the weather in Medan is hot. But th distance between our house and the shopping store is very close, so i don't have to go far if i want to shop.

If I have a new friend here, i'll intorduce to you. Okay?

Love,

Ria

5.3 CUSTOMER TO SUPPLIER LETTERS

Surat menyurat dapat diartikan dengan istilah korespondensi. Hubungan surat menyurat dalam suatu perusahaan terdiri dari korespondensi internal dan korespondensi eksternal.

Korespondensi Internal adalah hubungan surat menyurat antara orang-orang dalam suatu perusahaan, misalnya kantor pusat dengan kantor cabang, dalam artian surat menyurat tersebut hanya beredar dalam lingkungan unit kerja. Korespondensi Eksternal adalah hubungan surat menyurat yang dilakukan oleh perusahaan dengan perusahaan lain atau antara perusahaan dengan klien.

Semakin luas hubungan surat menyurat itu terjalin dengan pihak lain maka jumlah surat menyurat akan menjadi semakin padat.

Karena kegiatan surat menyurat sangat penting dalam suatu perusahaan maka perlu adanya administrasi surat yang dikelola secara baik. Untuk menangani surat menyurat diperlukan teknik, metode, dan sistem tertentu oleh orang yang profesional dalam bidangnya.

Surat bisnis resmi yang baik merupakan peran yang paling utama dalam penulisan surat, karena surat yang dihasilkan dapat memperlancar tercapainya tujuan perusahaan.

5.3.1. Format Surat

Dalam surat bisnis memiliki fitur tertentu. Format (tata letak) adalah organisasi visual dari surat bisnis. Pada bab ini membahas tiga format surat bisnis utama pada umumnya, yakni Gaya Blok Penuh, Gaya Blok modifikasi, dan Gaya Semi Blok.

Berikut penjelasan tentang tiga jenis format penulisan surat bisnis:

1. Gaya Blok Penuh

Dalam penulisan surat blok penuh adalah format surat yang digunakan dalam dunia bisnis. Dalam surat blok penuh semua elemen berada di rata kiri, artinya mulai dari awal paragraf sampai akhir, semua kalimat dimulai dari margin kiri.

Kop surat **1**

Alamat pengirim **2**

Tanggal surat **3**

Alamat penerima **4**

Salam pembuka **5**

Isi surat **6**

Salam penutup **7**

Tanda tangan **8**

Lampiran **9** (*Opsional*)

2. Gaya blok modifikasi

Surat format gaya blok modifikasi ini adalah salah satu jenis korespondensi bisnis konvensional. Perhatikan contoh surat format gaya modifikasi di bawah ini:



3. Gaya semi blok

Format surat gaya semi blok atau setengah lurus adalah bentuk surat yang penulisannya hampir sama dengan blok style (*block style*), yang berbeda hanya terletak pada penulisan isi dimana setiap awal paragraf baru menjorok lima spasi.

KOP SURAT **1**



Nomor surat : **2**

Tanggal surat **3**

Alamat Tujuan **4**

Perihal : **5**

Salam Pembuka **6**



Isi surat **7**

Salam penutup **8**

organisasi **9**

Nama

Nama
Pengirim **10**
Jabatan
11

Lampiran **12**

Tembusan **13**



Inisial **14**



5.2.3. Jenis-jenis Surat

Jenis surat bisnis memiliki beragam jenis surat, diantaranya ialah:

1. Surat permohonan maaf (*Apology Letter*)
2. Surat Konfirmasi (*Confirmation Letter*)
3. Surat Terima Kasih (*Thank You Letter*)
4. Surat Permintaan (*Inquiry Letter*)
5. Surat Pemesanan (*Placing an Order*)
6. Surat penagihan pembayaran (*Letter for Payment Collection*)
7. Surat Penjualan (*Sales Letter*)
8. Surat Order (*Order letter*)

Dll

1. Surat Pemberitahuan (*Letter of Receipt*)

Dalam menulis surat ini ditulis untuk menyamakan dan memberitahu informasi, misalnya untuk menghadiri acara, rapat, dan lain sebagainya. Contoh:

RIBU COMPANY
Kutambaru Street, No. 1 Jakarta 12345

Number : .../.../.....

Mawar Perangin-angin, M.Si
Kutambaru street, No.1 Jakarta 12345
Jakarta, February 5, 2024
Melati Tarigan
Munthe Street, No. 18 Jakarta 98765

Dear Ms. Melati Tarigan

Through this letter we invite you to attend our Company's
25th anniversary event.

This event will be held on :

Day, date : Saturday, February 10, 2024

Time : 05.00 pm – 11.00 pm

Place : Aryaduta Hotel Jakarta

The schedule of events is as follows :

1. Anniversary cake cutting
2. Dinner together
3. Lucky Draw

We hope you can attend our invitation with pleasure.
Thank you for your attention.

Yours faithfully,

Mawar Perangin-angin, M.Si

2. Surat Permintaan Maaf (*Letter of Apology*)

Surat permintaan maaf menjadi langkah awal untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan/perusahaan atas apa yang terjadi sebelumnya. Isi surat permintaan maaf ini ditulis dengan tulus dan menyelesaikan masalah tersebut tanpa menimbulkan ketidaknyamanan. Contoh:

Dear Mr. Sergio

Please accept this letter as our official apology for what happened on Grand Opening Dejavé Club last week in Bali.

We do not mean to make you uncomfortable at the event. Although this is not a respon for us to defend ourselves, we truly apologize to you. And we hope that our cooperation will remain as previously written in our work contract.

Again, we are sorry for what happened.

I look forward to hearing from you and putting this matter behind us.

Sincerely,

Clarrisa

3. Surat Keluhan (*Letter of Complaint*)

Meskipun dalam keadaan kecewa, isi surat keluhan tetap harus ditulis dengan sopan dan tutur bahasa yang profesional. Selanjutnya jika menggunakan tutur bahasa yang sopan keluhan tersebut dapat tersampaikan dengan niat baik untuk memperbaiki keadaan sehingga keluhan mendapat solusi terhadap masalah yang ada dengan dasar saling pengertian antara kedua belah pihak dan berakhir dengan memberikan ganti rugi. Contoh:

Medan, Sumatera Utara, 20131

January 5, 2024

Dear Mr. Sumarno

I want to convey you my complaint in this letter of complaint because one of the your drivers has made a mistake.

At that time, I was driving leisurely and a few minutes later there came a very fast and tugged in next to my car and made me get angry. And He also through several traffi sign.

I hope you can advise your driver and implement more training on road user safety.

Thank you for your attention.

Sincerely,

Samuel

4. Surat Penagihan (*Letter for Payment Collection*)

Surat penagihan digunakan untuk menekankan pelanggan agar segera melakukan pembayaran dan mendiskusikan masalah hutang pelanggan yang tertunggak. Surat penagihan yang efektif ditulis dengan sopan namun tegas dan mencakup instruksi tentang solusi atas hutang yang harus segera dibayarkan. Contoh:

February 5, 2024

*Bank Mega
Mansyur street, No. 123
Medan*

Dear Sojo,

This letter is to inform you that the payment owed by you with 080907 is overdue in the amount of 15.500.000 rupiah. The due date is January 25, 2024.

We kindly ask you to pay the amount immediately. Also we have attached your debt invoice.

*Please pay this amount today.
And please ignore this letter if you has already your payment.*

*Thank you for your attention.
Sincerely,
Sergio Juvenal*

DAFTAR PUSTAKA

- Suratno, A, 2020. *Menulis Surat Berbahasa Inggris Business Letter Writing*.
- Sasmita, N., Wijayanti, 2015. *Jenis-jenis Surat Business English*.
- Mawaddatur, Ila, R., & Mirahayuni, N.K, 2009. *A study of Features of Indonesia Business Correspondence E-mails: Journal Parafrasa Vol. 09 No.02 september 2009*.
- Ayunigtyas, Pratika dkk, 2022. *Introduction to Business Correspondence in in-house training at SMK NU Gebang; Jurnal Layanan Masyarakat, Vol. 6 no.2 Tahun 2022*.
- Eka, Ellyn. W dkk, 2021. *Pelatihan dan Bimbingan Korespondensi Bisnis di Bidang Home Industry Kuliner pawon Buci Malang*.
- Finosa, Lamuddin, 1991. *Aneka Surat Sekrtaris dan Surat Bisnis Indonesia. Usaha Mulia Jakarta*.

Internet :

1. <https://blog.cakap.com/contoh-surat-bisnis-dalam-bahasa-inggris/>
dikases Februari 2024.
2. <https://preply.com/en/blog/5-most-popular-professional-business-letter-formats/>
dikases Februari 2024.
3. <https://www.slideshare.net/Shobrie/contoh-perjanjian-kerja-kontrak-bilingual-not-full-version>
dikases Februari 2024.

BIODATA PENULIS



Elsa Prangin-angin, M.Si

Penulis lahir di Medan, 22 Desember 1986. Penulis adalah seorang Guru Bahasa Inggris di SMA Negeri 1 Kutalimbaru, Kabupaten Deliserdang, Provinsi Sumatera sekaligus dosen praktisi di Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, Prodi Bahasa Indonesia, Universitas Prima Indonesia, Medan.

Menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Sastra Inggris di Universitas Methodist Indonesia, Medan 2009 dan melanjutkan S2 pada jurusan Linguistik di Universitas Sumatera Utara, Medan 2018.

Penulis menekuni bidang penelitian dan telah menyelesaikan karya ilmiah kajian Multimodal Analisis wacana dan telah terbit di jurnal kode bahasa. Dan saat ini juga penulis sedang menyusun karya ilmiah kajian Analisis wacana dengan mengaitkan ilmu teologia kajian eksegesis. Penulis juga akan melanjutkan studi ke jenjang S3 setelah selesai terbitnya buku ini.