

## Lesson 21

## Cover sheet

### Lesson 21, Dialogue 11 Complaints and Crises

Language/Grammar Points and Cultural Points covered in this lesson

Language of bargaining:

- Making a complaint
- Delivering an ultimatum
- Delivering bad news
- Responding to bad news

Supplementary exercises:

- See Study Notes

Lesson 21 - Dialogue 11: Complaints and crises

## BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS ENGLISH FOR BUSINESS

**Pelajaran 21: Keluh Kesah dan Krisis Mendesak**  
Lesson 21: Complaints and crises

Halo, nama saya Ista Pratomo dari Radio Australia, dan selamat mengikuti 'Bahasa Inggris untuk Bisnis' .... disusun oleh Adult Multicultural Education Services, disingkat A.M.E.S., lembaga pengajaran bahasa terbesar di Australia.

Kursus yang terdiri atas 26 pelajaran ini mengajak anda menyelami sebuah perusahaan besar di Australia, dengan harapan, dapat membantu anda dalam berbicara dan berhubungan dengan orang-orang yang aslinya berbahasa Inggris.

Setiap percakapan dalam kursus ini menyangkut salah satu segi penting dalam pergaulan bisnis. Jangan kecil hati kalau pada mulanya anda tidak mengerti apa yang dikatakan. Banyak bagian percakapan akan diulang, diterangkan dan dilatih dalam rangkaian pelajaran ini.

Pada tahap-tahap tertentu, anda akan mendengar seluruh percakapan diulangi kembali... dan anda mungkin akan heran begitu banyak yang dapat anda mengerti dan ucapkan kembali.

**Pelajaran 21: 'Keluh Kesah dan Krisis Mendesak'**  
Lesson 21: 'Complaints and Crises'

Dalam pelajaran ini akan kita pelajari bagaimana menghadapi lambannya kiriman atau pembayaran yang kita harapkan, dan, bagaimana menyampaikan kabar buruk, demikian pula sebaliknya bagaimana menanggapi kabar yang tidak menggembirakan untuk pihak kita.

Mari kita mulai. Harvey tidak sabar lagi menunggu selesainya Nota Kesepakatan "**M.O.U.**" – **Memorandum of Understanding.**

Jeff: Business Unit. Jeff speaking.  
*Bagian Legal. Jeff di sini.*

Harvey: Hi Jeff. It's Harvey here. Is that M.O.U. ready yet?  
*Hai Jeff. Harvey sini. M-O-U-nya sudah selesai?*

- Jeff: The order only came in this afternoon.  
*Perintahnya baru datang siang tadi.*
- Harvey: Yes, but it's urgent Jeff, we need it drawn up today.  
*Ya tapi ini mendesak, Jeff. Kita perlu itu selesai hari ini.*
- Jeff: Harvey, it's Friday afternoon. We're just about out the door!  
I'll have it for you first thing Monday.  
*Harvey, ini sudah Jumat sore. Kita semua sudah siap keluar kantor! Saya kerjakan pertama-tama Senin pagi.*
- Harvey: I'm sorry but that's just not good enough. Monday's too late. As I said in my email, the Lees are leaving on Sunday.  
*Maaf, tak bisa kalau begitu caranya. Senin sudah terlambat. Seperti saya katakan di email, suami-istri Lee berangkat hari Minggu.*
- Jeff: Oh.  
*Oh.*
- Harvey: So I'll expect it on my desk by four.  
*Makanya saya minta 'sudah ada di meja saya' sebelum jam 4.*
- Jeff: Four on Monday, OK?  
*Jam 4 hari Senin, OK?*
- Harvey: Not four on Monday, Jeff. Four today!  
*Bukan hari Senin, Jeff. Jam 4 hari ini.*
- Harvey: If you can't do it, I'll have to outsource.  
*Kalau kau tak bisa, saya terpaksa cari luar.*
- Jeff: All right. All right. I'll start on it now.  
*OK. OK. OK. Saya mulai kerjakan sekarang.*
- Harvey: Thank you.  
*Terima kasih.*
- HARVEY HANGS UP.
- Harvey: (TO HIMSELF): Unbelievable!  
(GERAM) *Sialan!*

Orang Barat tidak mengenal 'jam karet' atau 'karet bisa diulur'. Pengiriman order dan pembayaran harus tepat waktu. Ini berlaku untuk kedua pihak: penjual dan pembeli. Tetapi, bagaimana seandainya salah satu pihak terlambat atau barang yang dikirim ternyata mengecewakan? Apalagi

kalau keperluannya mendesak, atau, pihak produsen sudah berulang kali mengecewakan. Jelas, kalau hanya basa-basi sopan-santun tentunya tidak akan mempan mengatasi persoalan.

Nah, mari kita mulai dengan “sekedar ingin bertanya”.  
Perhatikan contoh-contoh pertanyaan berikut ini dan terjemahannya .....

I have a query...  
*Ada yang mau saya tanyakan ...*

Is the contract ready yet?  
*Kontraknya .... sudah selesai?*

Have you sent that order yet?  
*Ordernya .... sudah dikirim?*

We seem to be missing the June payment.  
*Kami tidak bisa menemukan pembayaran bulan Juni.*

Mari berlatih. Perhatikan dan tirukan.

I have a query...  
Is the contract ready yet?  
Have you sent that order yet?  
We seem to be missing the June payment.

Harvey kemudian menandakan betapa mendesaknya order itu.  
Perhatikan contoh-contoh berikut ini .....

It's very urgent.  
*Ini sangat mendesak.*

We needed it yesterday.  
*Kami harapkan sudah kami terima kemarin.*

Our outlets are calling for the goods.  
*Toko-toko kami sudah menuntut barangnya.*

Mari berlatih. Perhatikan dan ulangi.

It's very urgent.

We needed it yesterday.  
Our outlets are calling for the goods.

Setelah itu, Harvey menetapkan batas waktu. Perhatikan:

Harvey: So I'll expect it on my desk by four.  
*Saya minta 'sudah ada di meja saya' sebelum jam 4.*

Ada cara lain untuk menetapkan batas waktu.

We'll need it by the weekend.  
*Kami perlu itu sebelum hari Sabtu..*

We can give you only two more days.  
*Kami hanya bisa beri perpanjangan dua hari lagi.*

Mari berlatih. Perhatikan dan tirukan.

I'll expect it tomorrow.  
We'll need it by the weekend.  
We can give you only two more days.

Tatkala terasa bahwa Jeff tidak peduli betapa mendesaknya persoalan, Harvey terpaksa mengeluarkan ultimatum. Coba dengarkan lagi:

Harvey: If you can't do it, I'll have to outsource.  
*Kalau kau tak bisa, saya terpaksa cari luar.*

Berikut ini cara lain untuk menyampaikan ultimatum:

If you are unable to move on this, we'll have to cancel the order.  
*Kalau kalian tidak bertindak apa-apa, maka pesanan terpaksa kami batalkan.*

I'm afraid we'll have to look elsewhere unless you can deliver.  
*Maaf, kami terpaksa cari tempat lain kalau barangnya tidak juga muncul.*

Mari berlatih. Perhatikan dan tirukan.

If you can't do it, I'll have to outsource.  
If you are unable to move on this, we'll have to cancel the order.  
I'm afraid we'll have to look elsewhere unless you can deliver.

Anda sedang mendengarkan 'Bahasa Inggris untuk Bisnis' dari Radio Australia.

**Pelajaran 21: 'Keluh Kesah dan Krisis Mendesak'**  
**Lesson 21: 'Complaints and Crises'**

Perhatikan dengan seksama kata-kata dan ungkapan baru dalam lanjutan percakapan berikut ....

- Harvey: Yes?  
*Ya?*
- Kate: Harvey, Lian Lee is on the line for you.  
*Harvey, telepon untuk anda ... dari Lian Lee.*
- Harvey: Thanks Kate. Put her through. Hello Lian.  
*Terima kasih, Kate. Tolong sambungkan. Halo Lian.*
- Lian: Harvey, I'm afraid I have some bad news.  
*Harvey, maaf, ada berita kurang enak.*
- Harvey: What is it Lian?  
*Berita apa Lian?*
- Lian: It's Lok. He doesn't want the deal to go ahead.  
*Soal Lok. Dia tidak mau penjualan dilanjutkan.*
- Harvey: Why not?  
*Mengapa begitu?*
- Lian: Well, I don't know how to tell you this: but it's the packaging.  
*Yaah ... saya tidak tahu bagaimana mengatakannya, tapi .... soal warna pakatnya.*
- Lian: The Hale and Hearty colours are not auspicious in our culture.  
*Menurut adat kepercayaan kami, warna yang dipakai Hale and Hearty tidak akan mendatangkan untung.*
- Harvey: Oh, I see. But these packets are going to be distributed here.  
*O begitu. Tetapi, paket ini 'kan akan dipasarkan di sini?*

- Harvey: You can keep your own packaging for your market.  
*Untuk pasaran di tempat anda, warna aslinya masih tetap dapat dipakai.*
- Lian: I'm fine with it, Harvey. It's Lok. He's so superstitious.  
He hasn't been able to sleep worrying about it.  
*Saya bisa mengerti itu. Tetapi Lok. Dia sangat percaya takhayul. Dia kuatir sekali, sampai tak bisa tidur.*
- Lian: And if Lok can't sleep then something is really wrong.  
He slept through a hurricane once!  
*Dan kalau Lok tak bisa tidur ..... itu tandanya ada yang tidak beres. Sebab, pernah, ada badai pun dia tetap tertidur.*
- Harvey: First of all, thank you for calling Lian. I appreciate your concern.  
*Begini. Pertama-tama, terima kasih kami diberitahu. Saya bisa mengerti kekuatiran anda.*
- Harvey: I'm sure we can come to some arrangement. Can I get back to you?  
*Saya yakin kita bisa cari jalan keluarnya. Bisa saya tilpon-balik anda?*
- Lian: Sure, but we leave on Sunday.  
*Boleh. Tapi kami berangkat pulang hari Minggu.*
- Harvey: OK. I'll call you as soon as I can.  
*OK. Saya tilpon kembali secepatnya.*

Perhatikan kata-kata Lian sebelum menyampaikan kabar buruknya:

- Lian: Harvey, I'm afraid I have some bad news.  
*Harvey, maaf, ada berita kurang enak.*
- Well, I don't know how to tell you this: but it's the packaging.  
*Yaah ... saya tidak tahu mengatakannya, tapi .... soal warna pakatnya.*

Berikut ini beberapa contoh dalam menyampaikan kabar yang 'kurang enak':

I don't want to cause you undue concern but there's a matter we need to discuss.  
*Saya tidak ingin bikin anda kuatir, tetapi ada satu persoalan yang perlu kita bicarakan.*

I'm afraid something's come up.

*Wah, ada sesuatu yang tiba-tiba muncul.*

There's been a bit of a setback.

*Ada sedikit kemunduran di sini.*

Ada kalanya, 'berita buruk' itu kita awali dulu dengan berita yang 'menggembirakan':

I have some good news and some bad news. The good news is that we got the shipment out in time. The bad news is that the ship sank!

*Ada kabar baik, tetapi juga kabar buruk.*

*Kabar baiknya: kapal sudah berangkat, sesuai dengan jadwal. Tetapi, kabar buruknya: kapalnya tenggelam!*

Harvey menanggapi Lian dengan mengucapkan terima kasih bahwa Lian telah memberitahukan hal itu, dan ia kemudian meminta waktu untuk 'mencernakan' kabar buruk tadi dan mencoba mencari pemecahannya.

Coba dengarkan ....

Harvey:

First of all, thank you for calling Lian. I appreciate your concern.

I'm sure we can come to some arrangement. Can I get back to you?

*Pertama-tama, terima kasih kami diberitahu. Saya bisa mengerti kekuatiran anda.*

*Saya yakin kita bisa cari jalan keluarnya. Bisa saya tilpon-balik anda?*

Mari berlatih. Perhatikan dan ulangi.

I'm afraid I have some bad news.

There's been a bit of a setback.

First of all, thank you for calling.

I appreciate your concern.

Can I get back to you?

Sebelum berpisah, berikut ini rangkaian ucapan yang perlu diingat dan dilatih sampai pelajaran mendatang.

I'm afraid I have,  
I'm afraid I have,  
I'm afraid I have bad news.  
I'll see what I  
I'll see what I  
I'll see what I can do.

I'm afraid I have,  
I'm afraid I have,  
I'm afraid I have bad news.  
I'll see what I  
I'll see what I  
I'll see what I can do.

Ikuti pelajaran mendatang .....

Pelajaran ke-22: lanjutan 'Keluh Kesah dan Krisis Mendesak'

Bahasa Inggris Untuk Bisnis disusun oleh Adult Multicultural Education Services -- atau AMES -- lembaga pengajaran bahasa terbesar di Australia.

Dan jangan lupa membuka situs internet kami: [radioaustralia.net.au/indonesian](http://radioaustralia.net.au/indonesian) untuk memperoleh Catatan Pelajaran dan Latihan hari ini, atau situs internet Adult Multicultural Education Services: [ames.net.au](http://ames.net.au)