

KOMUNIKASI BISNIS

Materi 6 DASAR-DASAR KORESPONDENSI BISNIS



**Disusun oleh :
Amo Sugiyarto**

**Jakarta
Tahun Pelajaran
2019**

DASAR-DASAR KORESPONDENSI BISNIS

Korespondensi merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis maupun nonbisnis kepada pihak lain. Pada umumnya, kegiatan korespondensi berkaitan dengan suatu proses penyampaian pesan-pesan bisnis maupun nonbisnis baik dalam bentuk surat, memo, proposal, agenda, maupun dalam bentuk laporan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga kepada orang atau lembaga lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu, korespondensi bisnis merupakan bentuk korespondensi yang dilakukan oleh suatu lembaga/organisasi dengan harapan untuk mencapai tujuan bisnis. Salah satu tujuan bisnis adalah untuk memperoleh keuntungan atau profit.

Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang berbagai hal yang berkaitan dengan korespondensi bisnis, maka dalam bab ini akan dibahas antara lain pengertian surat dan surat bisnis, fungsi surat bisnis, pengelompokan surat, bagian dan bentuk surat, bahasa surat, dan beberapa contoh surat bisnis.

Pengertian Surat dan Surat Bisnis

Bagi masyarakat awam, istilah surat bukanlah sesuatu yang baru (asing). Surat digunakan oleh seseorang sebagai sarana penyampaian pesan tertulis untuk berbagai kepentingan, baik pribadi, kedinasan maupun bisnis dari seseorang kepada orang atau pihak lain. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, penulisan dan penyampaian suatu pesan dari satu pihak kepada pihak lain dapat dilakukan bukan saja dengan kertas, tetapi juga melalui surat elektronik (*electronic mail/email*).

Menurut Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Surat dapat didefinisikan sebagai *suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain*. Pengertian surat tersebut bersifat umum dan berlaku untuk berbagai keperluan atau kepentingan tergantung pada maksud dan tujuan masing-masing pengirim surat. Surat yang disampaikan kepada pihak lain dapat berupa surat pengantar, perkenalan, undangan, rapat, pemberitahuan pindah kantor, penerimaan kerja, penolakan kerja, permintaan barang, penawaran barang, pengaduan pelanggan, kontrak kerja, pemutusan hubungan kerja, perintah kerja, atau surat keputusan baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.

Bagaimana menulis surat yang baik? Dalam menulis surat yang baik, perlu diperhatikan beberapa hal: bahasa yang digunakan mudah dipahami, menggunakan kalimat yang sederhana, isi pesannya jelas, tegas, dan tidak bertele-tele. Di samping itu, yang tak kalah pentingnya adalah bila menggunakan surat kertas, pilihlah kertas yang baik, bersih, dan ukurannya sesuai dengan maksud dan tujuan pengiriman surat (tidak terlalu tipis maupun tidak terlalu tebal).

Setelah memahami konsep dasar penulisan surat yang baik, kita perlu memahami apa yang dimaksud dengan surat bisnis. Secara umum, yang dimaksud dengan surat bisnis adalah *surat yang digunakan oleh seseorang, lembaga organisasi atau institusi untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis*

secara tertulis kepada pihak lain dengan menggunakan media tertentu. Seseorang dalam menyampaikan surat bisnis dapat menggunakan media tertentu, misalnya pengiriman lewat pos, faksimile, telepon seluler atau lewat jalur dunia maya (Internet).

Surat-surat bisnis yang beredar di masyarakat sangat variatif (beragam) termasuk di dalamnya: surat pemesanan produk, surat penawaran produk, surat permintaan informasi produk, surat perkenalan bisnis, surat pindah alamat kantor, surat pengantar, surat penagihan, surat pengumuman, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat perjalanan, surat perintah kerja, surat kontrak kerja sama, surat perjanjian (jual beli, jaminan, sewa mobil, sewa beli), surat kuasa, dan surat pengaduan/klaim.

Selanjutnya, hubungan yang terjadi antara pihak-pihak yang terkait (pengirim dan penerima) dalam surat-menyurat tersebut sering disebut dengan istilah *korespondensi* (*correspondence*). Pendek kata, *korespondensi* atau *surat menyurat* merupakan salah satu kegiatan berbahasa yang dilakukan dalam komunikasi tertulis. Oleh karena itu, berdasarkan pengertian tersebut, yang dimaksud dengan **korespondensi bisnis** adalah *suatu kegiatan korespondensi antara satu pihak dengan pihak yang lain baik secara perorangan maupun lembaga yang berkaitan dengan dunia bisnis.* Salah satu ciri kegiatan bisnis adalah berorientasi pada motif keuntungan (*profit motive*), meskipun di dalam praktiknya sulit menemukan suatu kegiatan bisnis yang semata-mata (murni) mencari keuntungan. Jadi, pada dasarnya mereka juga melakukan berbagai kegiatan yang bersifat sosial kemasyarakatan. Sebagai contoh, keterlibatan para pelaku bisnis dalam membantu mereka yang terkena musibah gempa bumi dan gelombang tsunami di Aceh dan Sumatera Utara, serta di berbagai tempat lainnya.

Bahan yang digunakan dalam menulis surat biasanya adalah kertas tulis baik yang bergaris maupun kertas polos. Surat memang merupakan salah satu media komunikasi konvensional yang sangat populer di kalangan masyarakat untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis dan nonbisnis kepada pihak lain. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, kini seseorang dapat menulis dan mengirimkan surat elektronik (*electronic mail/e-mail*), serta mengirim surat lamaran kerja dan resume melalui Internet.

Untuk dapat menulis dan mengirimkan surat elektronik (*e-mail*), seseorang perlu memiliki suatu perangkat komunikasi tertentu yang dapat digunakan untuk mengirimkan surat secara elektronik, misalnya telepon seluler tipe tertentu (karena tidak semua telepon seluler memiliki fasilitas penerimaan dan pengiriman *e-mail*), perangkat komputer (*portable computer* maupun *desktop computer*) yang sudah dilengkapi dengan modem (internal maupun eksternal), saluran telepon, dan berlangganan dengan salah satu penyedia jasa Internet (*Internet Service Provider* atau ISP). Seseorang yang tidak berlangganan dengan salah satu penyedia jasa Internet (ISP) masih dapat berkirim *e-mail* dengan menggunakan jasa TelkomNet instans yang dikelola oleh PT Telkom.

Di samping itu, dengan semakin tumbuh dan berkembangnya jasa warung Internet (warnet), seseorang dengan mudah dapat menulis dan mengirim surat serta dokumen lainnya ke berbagai wilayah di belahan dunia ini secara cepat, mudah, dan murah dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*). Dengan hitungan detik, surat elektronik sudah dapat terkirim ke alamat yang dituju. Dalam perkembangannya, seseorang dapat menerima dan

mengirimkan *e-mail*, browsing Internet tanpa kabel (*wireless*) melalui telepon seluler (ponsel) tipe tertentu maupun *portable computer* yang menggunakan teknologi tanpa kabel (*wireless*). Dengan adanya akses Internet tanpa kabel ini, seseorang dapat melakukan akses ke Internet dari mana saja, kapan saja, dan bagi siapa saja tanpa tergantung pada tempat dan waktu. Misalnya, di tengah kemacetan perjalanan lalu lintas darat yang cukup padat dan deretan antrean yang panjang, seseorang dapat mengisi kejenuhannya menunggu dengan melakukan akses Internet melalui telepon seluler.

Akan tetapi, karena *e-mail* adalah suatu bentuk media komunikasi yang dilakukan melalui media komputer dan jaringan telepon, si penerima surat juga harus memiliki alamat *e-mail* (*e-mail account*) yang jelas dan seperangkat komputer serta jaringan telepon yang dapat digunakan untuk *browsing* di Internet, termasuk mengirim *e-mail*.

Lalu bagaimana dengan nasib surat yang konvensional, yaitu surat kertas? Meskipun sekarang ini sudah muncul adanya surat elektronik (*e-mail*), bukan berarti surat yang ditulis melalui secarik kertas menjadi tidak laku atau tidak digunakan lagi. Bagaimanapun juga, keberadaan surat elektronik rasanya sulit menggeser atau menggantikan keberadaan surat kertas yang sudah sejak dulu kala dimanfaatkan oleh masyarakat pada umumnya sebagai sarana berkomunikasi yang murah meriah. Paling tidak keberadaan surat elektronik dalam kehidupan modern saat ini dapat dianggap sebagai salah satu alternatif komunikasi yang dapat melengkapi surat kertas yang telah ada sebelumnya.

Fungsi Surat Bisnis

Meskipun teknologi informasi dan komunikasi berkembang begitu cepat dengan adanya telepon, telepon genggam, televisi, radio, telegram, faksimile, dan komputer, surat tampaknya masih merupakan sarana penghubung/komunikasi yang sangat penting bagi seseorang, kelompok, maupun organisasi pemerintah dan bisnis.

Selain sebagai sarana komunikasi, surat bisnis juga memiliki berbagai fungsi sebagai berikut.

- Surat bisnis berfungsi sebagai wakil atau duta bagi pengirim surat. Dalam kaitannya dengan dunia bisnis, surat bisnis berfungsi sebagai pembawa pesan-pesan bisnis dari pengirim pesan kepada pihak lain. Oleh karena itu, surat bisnis dapat berfungsi sebagai wakil dari pengirim surat, pengirim surat perlu memperhatikan berbagai kaidah penting dalam penulisan surat, misalnya: objektivitas, sistematika, kesederhanaan, dan kemudahan dipahami (kejelasan).
- Alat untuk menyampaikan pemberitahuan, permintaan atau permohonan buah pikiran atau gagasan yang berkaitan dengan masalah-masalah bisnis, misalnya: surat permintaan informasi produk baru, surat penawaran produk baru, surat pemesanan produk, surat penagihan, surat penerimaan, surat penolakan, dan surat pengaduan (surat klaim).
- Alat bukti tertulis (dokumen tertulis), misalnya surat perjanjian jual beli, surat perintah kerja, surat kerja sama, surat bukti tanda terima, dan faktur. Melalui surat-surat bisnis yang dapat dipakai alat bukti historis, seseorang dapat melakukan pengecekan berbagai kegiatan bisnis yang telah dilakukan pada masa yang lalu, sehingga dapat dipakai sebagai bahan untuk memprediksi kegiatan bisnis ke depan.

- Alat untuk mengingat, misalnya surat-surat bisnis yang diarsipkan. Pada saat dibutuhkan, surat-surat tersebut dapat dilihat atau dicek kembali untuk mengingat berbagai kegiatan yang telah dilakukan masa lalu atau sebelumnya.
- Bukti sejarah (historis), misalnya surat-surat izin pendirian usaha, surat kepaillitan usaha, dan surat penggabungan usaha (*merger*). Surat-surat bisnis tersebut menjadi catatan yang sangat berharga sebagai bukti historis dalam dunia bisnis.
- Pedoman kerja, misalnya surat keputusan dan surat perintah (instruksi kerja). Surat-surat bisnis tersebut berfungsi sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan suatu kegiatan bisnis
- Media promosi bagi pengirim surat. Dalam perkembangannya, surat bisnis dapat juga digunakan oleh si pengirim surat untuk mempromosikan perusahaan termasuk produk-produk yang dihasilkan (termasuk jasa) kepada pihak lain baik perseorangan maupun lembaga/organisasi. Sebagai contoh, surat perkenalan perusahaan, surat penawaran produk, dan surat pemberitahuan (dapat juga diiklankan melalui media massa)

Beberapa kelebihan surat dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, antara lain: dapat menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena pengirim pesan dapat mempersiapkannya dengan sebaik-baiknya dan sejelas-jelasnya. Disamping itu, penyampaian pesan-pesan bisnis memungkinkan pembaca membacanya berulang-ulang, sehingga apa yang disampaikan dalam surat tersebut dapat dipahami dengan sebaik-baiknya. Yang tak kalah pentingnya adalah, penyampaian pesan-pesan bisnis dengan surat lebih ekonomis bila dibandingkan dengan penyampaian pesan-pesan melalui telepon atau telegraf.

Pengelompokan Surat

Secara umum, surat dapat dikelompokkan dalam beberapa kelompok, yaitu pengelompokan surat menurut wujudnya, pemakaiannya, banyaknya sasaran yang dituju, isi dan maksudnya, sifatnya, dan menurut urgensi penyelesaiannya. Pengelompokan surat secara lebih rinci dapat dijelaskan berikut ini.

Pengelompokan Surat Menurut Wujudnya

Menurut wujudnya, surat dapat dikelompokkan ke dalam surat tertutup (bersampul), kartu pos, warkat pos, memorandum dan nota, telegram, teleks, dan surat tanda bukti.

a. Surat Bersampul

Surat bersampul (surat tertutup) adalah surat yang dikirimkan oleh seseorang kepada orang, yang terdiri atas kertas surat dan sampul (amplop) dengan berbagai ukuran. Surat bersampul dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan isi pesan dalam surat tersebut, sehingga tidak diketahui oleh orang yang tidak berhak menerimanya. Pengirim surat bersampul dengan berat standar melalui kantor pos perlu dilengkapi dengan prangko. Jika berat surat melebihi batas maksimum yang telah ditentukan, perlu adanya penambahan biaya prangko sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Kartu Pos

Kartu Pos adalah bentuk surat terbuka yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan singkat/pendek dan praktis, yang berbentuk kartu kecil dengan ukuran 10 cm X 15 cm yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia. Oleh karena kartu pos berukuran kecil, harus diusahakan agar pesan-pesan yang penting-

penting saja yang disampaikan. Kartu pos tidak dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang sifatnya rahasia atau *confidential* maupun surat yang berisi pesan-pesan panjang.

Kartu pos terdiri atas dua muka, bagian muka sebelah kiri merupakan tempat alamat pengirim dan sebelah kanan berisi alamat tujuan; sedangkan bagian belakang merupakan tempat berita atau tempat isi surat. Dalam dunia bisnis, kartu pos juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis secara singkat, seperti pemesanan atau penawaran produk.

c. Warkat Pos

Warkat pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan kertas surat dan amplop. Kertas warkat pos dibuat sedemikian rupa, sehingga apabila kertas tersebut dilipat akan membentuk amplop. Sebagaimana diketahui, amplop tersebut sekaligus berfungsi sebagai lembaran isi surat. Hal inilah yang membedakan warkat pos dengan surat bersampul di mana dalam warkat pos, bagian dalam amplop tersebut dapat berfungsi sebagai lembaran isi surat; sedangkan dalam surat bersampul, amplop yang ada tersebut terpisah dan tidak dapat digunakan sebagai lembaran isi surat. Ukuran warkat pos adalah 6 cm X 12 cm.

d. Telegram dan Teleks

Telegram disebut juga sebagai surat kawat. Istilah telegram berasal dari kata *tele* yang berarti jauh, sedangkan *gram (graf)* berarti tanda yang tercetak. Jadi telegram adalah berita yang tercetak dan disampaikan dari jarak jauh. Ciri berita telegram adalah singkat. Biaya pengirimannya dihitung menurut banyak sedikitnya kata yang dikirimkan. Menurut jenisnya, telegram dapat dibedakan menjadi dua, yaitu telegram dinas pemerintah (formulirnya berwarna biru muda, hijau muda atau kuning muda) dan telegram swasta (formulirnya berwarna putih). Sedangkan *teleks (telegrafer exchange)* berarti pertukaran berita yang tercetak dari jarak jauh. Teleks dianggap memenuhi syarat sebagai salah satu mata rantai pertukaran arus informasi modern, karena sifatnya yang cepat, langsung, tertulis, lengkap, dapat dievaluasi dan disebarakan dalam jumlah banyak, dan menjadi bukti konkret dalam berkomunikasi.

e. Memorandum (*Memo*) dan Nota

Memorandum atau sering disebut memo adalah surat yang digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan suatu pesan-pesan singkat yang berupa pemberitahuan permintaan atau hal-hal lain dalam suatu organisasi (internal organisasi). Sedangkan nota adalah suatu pesan singkat yang dibuat oleh pimpinan suatu lembaga/organisasi untuk meminta data atau informasi penting di dalam organisasi. Komponen penting dalam sebuah memo mencakup kepada siapa memo tersebut ditujukan, dari siapa, tentang hal apa, dan tanggal pembuatan/penulisan memo. Umumnya, penyampaian memo dan nota berasal dari pimpinan kepada pimpinan yang lain (sederajat) atau dari pimpinan kepada pegawai atau karyawannya. Di dalam praktiknya, relatif jarang penggunaan memo dan nota dari karyawan kepada pimpinan dalam suatu organisasi bisnis.

f. Surat Tanda Bukti

Surat tanda bukti adalah surat yang memiliki fungsi Sebagai tanda bukti pengakuan sah atas suatu pembayaran tertentu antara satu pihak kepada pihak lain. Contoh surat tanda bukti yang sering dijumpai dalam praktik antara lain faktur, kuitansi, dan tanda terima.

Pengelompokan Surat Menurut Pemakaiannya

Menurut pemakaiannya, surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu; surat pribadi (personal), surat bisnis (niaga), dan surat sosial.

a. Surat Pribadi

Surat pribadi (*Personal letters*) adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan atau hal-hal yang sifatnya personal atau pribadi. Oleh karena bersifat pribadi, maka jenis surat ini tidak memiliki format penulisan yang baku dan cenderung bersifat informal. Penulisan surat pribadi tentu saja sangat tergantung dari kemampuan seseorang dalam mengekspresikan buah pikiran, ide, ataupun gagasan yang ingin disampaikan kepada pihak lain. Surat menyurat pribadi itu timbul dalam pergaulan hidup sehari-hari dan terjadi dalam komunikasi antara anak dan orang tua, antar kerabat, antarsejawat, dan antarteman. Yang termasuk dalam kategori surat pribadi antara lain; surat perkenalan, surat cinta, surat undangan perkawinan, surat belasungkawa, surat ucapan terima kasih dan sejenisnya.

b. Surat Dinas

Surat dinas atau surat resmi (*formal letters*) adalah surat yang isinya berkaitan dengan kepentingan tugas dan kegiatan dinas instansi pemerintah. Oleh karena berkaitan dengan kegiatan kedinasan dan bersifat formal, surat dinas memiliki format penulisan baku yang dapat digunakan dalam kegiatan korespondensi suatu instansi tertentu. Surat dinas juga merupakan salah satu alat komunikasi kedinasan yang sangat penting dalam kaitannya dengan pengelolaan administrasi seperti penyampaian berita tertulis yang berisi pemberitahuan, penjelasan, permintaan, pernyataan pendapat dari suatu instansi kepada instansi lainnya dan dari instansi kepada seseorang atau sebaliknya. Yang termasuk di dalam surat dinas antara lain adalah surat undangan dinas, surat pengumuman, surat edaran, surat pengantar, surat tugas, surat nota, surat instruksi, surat kawat, surat kuasa, surat perjalanan dinas, surat memo, dan surat keputusan.

c. Surat Bisnis

Surat bisnis (*business letters*) yang juga disebut sebagai surat niaga, adalah surat yang digunakan orang atau badan yang menyelenggarakan kegiatan usaha bisnis, seperti bidang usaha produksi (perusahaan percetakan, perusahaan farmasi, perusahaan mebel, perusahaan tekstil), perdagangan (perusahaan material bangunan, perusahaan ritel/bisnis eceran) dan usaha jasa (perusahaan jasa konsultan, perusahaan angkutan, perusahaan asuransi, perusahaan perhotelan, perusahaan restoran, perusahaan rental audio video disc, dan perbankan). Sebagaimana diketahui, usaha bisnis adalah setiap usaha yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk menghasilkan barang dan jasa dengan motif keuntungan (*profit oriented*). Yang termasuk di dalam surat bisnis antara lain: surat pemberitahuan, surat pemesanan, surat permintaan informasi, surat penawaran produk, surat pengiriman produk, surat penagihan, surat pembayaran, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat perintah kerja, surat perjanjian jual-beli, dan surat pengaduan. Surat bisnis memegang peranan penting dalam dunia bisnis karena hubungan dengan pihak ekstern (luar) organisasi perusahaan dilakukan melalui korespondensi atau surat-menyurat. Oleh karena itu, surat bisnis harus dibuat dengan sebaik-baiknya, jelas dan menarik perhatian pembaca, menggunakan bahasa yang sederhana (mudah dipahami), serta perlu dikelola secara profesional oleh pegawai yang memiliki keahlian dalam bidang korespondensi.

d. Surat Sosial

Surat sosial (*social letters*) adalah surat yang digunakan oleh organisasi atau lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan untuk berbagai kepentingan sosial bagi masyarakat pada umumnya. Yang termasuk di dalam lembaga-lembaga sosial, antara lain: lembaga yayasan anak yatim-piatu, yayasan anak cacat, yayasan panti jompo (lansia), yayasan peduli AIDS, yayasan peduli korban narkoba, lembaga keagamaan, lembaga advokasi pelanggan, dan lembaga-lembaga sosial lainnya yang betul-betul memiliki misi sosial dan bukan berorientasi pada profit (keuntungan). Misalnya, surat pemberitahuan kepada instansi terkait, surat permohonan bantuan dana kepada para donatur, surat ucapan terima kasih kepada para donatur, dan surat undangan untuk menghadiri peringatan hari-hari besar keagamaan.

Pengelompokan Surat Menurut Banyaknya (Jumlah) Sasaran yang Dituju

Menurut banyaknya (jumlah) sasaran pembaca yang dituju, surat dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu surat biasa, surat edaran, dan surat pengumuman. Masing-masing jenis surat tersebut dapat dijelaskan secara rinci berikut ini.

a. Surat Biasa

Surat biasa adalah surat yang dibuat oleh seseorang atau organisasi yang ditujukan kepada seseorang atau organisasi lain yang berisi suatu informasi yang bersifat umum dan bukan bersifat pribadi/privasi. Apabila surat biasa tersebut bersifat terbuka (tanpa amplop), maka orang lain pun dapat dengan mudahnya membaca isi surat tersebut, misalnya surat pemberitahuan tentang penyelenggaraan lokakarya aplikasi komunikasi bisnis dalam suatu perusahaan. Namun, bila surat biasa tersebut dimasukkan dalam amplop tertutup, sebaiknya orang lain yang tidak berhak menerima surat tersebut tidak memaksakan diri untuk membuka dan membacanya.

b. Surat Edaran

Surat edaran adalah surat pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan oleh seorang/suatu lembaga yang ditujukan kepada orang/lembaga lain dalam jumlah yang banyak. Komponen penting dalam surat edaran adalah kepala surat organisasi, nomor surat edaran, perihal/hal surat edaran, tanggal pembuatan surat edaran, nama terang pimpinan yang berwenang membuat surat edaran tersebut, dan pihak-pihak yang menerima tembusan surat. Misalnya, surat edaran tentang hari kerja dan hari libur, upacara bendera hari-hari besar nasional, dan jadwal penggunaan pakaian seragam kerja.

c. Surat Pengumuman

Surat pengumuman adalah surat yang berisi pemberitahuan tentang sesuatu hal yang perlu diketahui oleh pegawai/karyawan suatu organisasi ataupun masyarakat luas (bila disebarluaskan melalui media massa). Di dalam surat pengumuman biasanya terdapat beberapa komponen penting antara lain: kepala surat organisasi/lembaga, nomor, perihal/hal pengumuman, isi pengumuman, tanggal, bulan, tahun pengumuman, dan siapa penanggung jawab pengumuman tersebut. Misalnya pengumuman perusahaan tentang dibukanya lowongan kerja untuk beberapa posisi penting (manajer pemasaran, manajer personalia, dan manajer produksi), pemberitahuan untuk mewaspadaai munculnya produk tiruan dan pemberitahuan pindah alamat kantor yang baru.

Pengelompokan Surat Menurut Sifatnya

Menurut sifatnya atau jaminan keamanan suatu surat, maka surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu surat biasa, surat konfidensial dan surat rahasia.

- a. Surat Biasa
Surat biasa adalah surat yang isinya bersifat biasa (bukan rahasia) dapat beramplop dan tanpa amplop. Apabila surat biasa tersebut tidak disertai amplop, orang lain dengan mudah dapat mengetahui apa isi surat tersebut. Namun bila surat biasa tersebut dimasukkan ke dalam amplop maka orang lain yang tidak berhak, tidak seyogyanya membuka surat milik orang lain tersebut.
- b. Surat Konfidensial (terbatas)
Surat konfidensial adalah surat yang termasuk rahasia tetapi terbatas untuk kalangan tertentu. Artinya surat tersebut ditujukan untuk pejabat tertentu, dan bukan untuk disebarluaskan secara meluas dalam suatu organisasi. Misalnya, surat hasil rapat pimpinan, surat hasil penilaian kinerja manajer, dan surat hasil keputusan wawancara kerja.
- c. Surat Rahasia
Surat rahasia adalah surat yang isinya hanya boleh dibuka dan dibaca oleh orang/pejabat tertentu dalam suatu organisasi. Ini berarti bahwa hanya orang/pejabat yang dituju saja yang mempunyai hak untuk membuka dan membacanya.

Pengelompokan Surat Menurut Urgensi Penyelesaiannya

Menurut urgensi penyelesaiannya surat dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu surat biasa, surat segera, dan surat kilat.

- a. Surat Biasa
Surat biasa adalah surat yang penanganannya diperlakukan biasa saja atau tidak ada suatu perlakuan khusus atas surat tersebut. Biasanya surat biasa dibebani dengan prangko pengiriman yang biasa atau standar minimal untuk pengiriman surat.
- b. Surat Segera
Surat segera adalah surat yang memang memerlukan penanganan secepat mungkin atau dilakukan dengan segera meskipun tingkat penanganannya tidak secepat kilat. Apabila dikirim melalui kantor pos, biaya prangko pengiriman surat segera sedikit lebih mahal daripada prangko untuk pengiriman surat biasa.
- c. Surat Kilat
Surat kilat adalah surat yang memerlukan penanganan dengan sangat segera didahulukan, dan memperoleh perlakuan khusus daripada surat-surat yang lainnya.

Pengelompokan Surat Menurut Isi dan Maksudnya

Penggolongan surat menurut isi dan maksudnya sangat tergantung dari maksud dan tujuan pengirim surat. Oleh karena maksud dan tujuan pengiriman surat yang satu dengan yang lain berbeda, jenis suratnya pun sangat bervariasi. Misalnya surat pemesanan produk, surat keterangan, surat pemberitahuan, surat permintaan informasi, surat penawaran produk, surat konfirmasi, surat tugas, surat perintah kerja, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat panggilan wawancara, surat penagihan, surat klaim, surat penghargaan, surat perjalanan dinas, surat perjanjian jual-beli, surat kontrak kerja, dan sebagainya.

Bagian Surat dan Bentuk Surat

Secara umum, bagian surat baik untuk surat dinas maupun surat bisnis mencakup beberapa komponen penting antara lain: (1) kepala surat/kop surat (*letterhead*), (2) tanggal surat (*date*) (3) nomor, lampiran, dan perihal/hal (*number, enclosed, subject*), (4) alamat tujuan (*inside address*), (5) salam pembuka (*salutation*), (6) paragraf pembuka (*first paragraph*), (7) paragraf isi (*body paragraph*), (8) paragraf penutup (*close paragraph*), (9) salam penutup (*complimentary close*), (10) tanda tangan (*signature*), (11) nama jelas penanda tangan (*name and title*), (12) tembusan (*notation*), (13) inisial (*initial*). Masing-masing komponen surat tersebut dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut.

Kepala Surat (Kop Surat)

Kepala surat atau kop surat merupakan ciri khas suatu lembaga, organisasi bisnis, badan, instansi yang mencakup antara lain: nama instansi (organisasi), alamat lengkap, nomor telepon, nomor faksimile, nomor kotak pos, alamat kawat, alamat situs *web* dan *e-mail*, dan logo atau lambang instansi tersebut.

Kepala surat tersebut dapat ditulis dengan huruf kapital semuanya. Di samping itu, kepala surat dapat juga ditulis dengan kombinasi antara huruf kapital dan huruf kecil. Nama instansi sebaiknya ditulis dengan huruf kapital (huruf besar), sedangkan alamat instansi, nomor telepon, nomor faksimile, kotak pos, alamat *e-mail*, dan alamat kawat ditulis dengan huruf awal kata kapital. Oleh karena kepala surat mempunyai tempat strategis, terutama untuk menarik pembaca, penulisannya perlu diperhatikan dengan sebaik-baiknya. Dalam perkembangannya, penulisan kop surat dalam dunia bisnis modern sangatlah variatif, ada yang menggunakan pola rata kiri, tengah, atau kanan. Contoh kop surat dapat dilihat pada Peraga 12.1

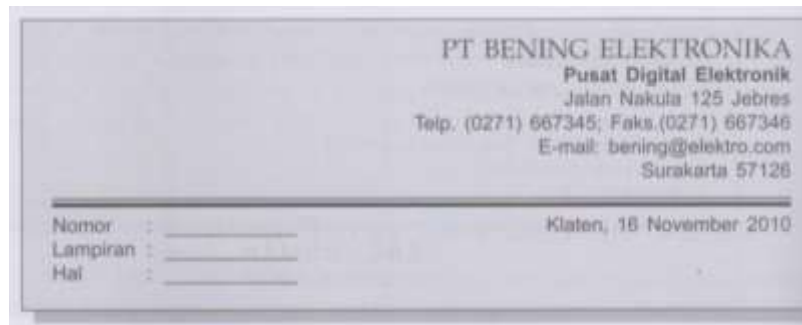


Tanggal Surat

Tanggal surat berfungsi untuk memberitahukan kepada penerima surat, kapan surat ditulis. Sebagaimana diketahui, pengiriman surat kadang-kadang cepat sampai ke tujuan, tetapi kadang-kadang juga lambat. Dengan tercantumnya tanggal surat, penerima surat akan mengetahui berapa lama surat itu dalam perjalanan.

Karena nama kota pada kepala surat sudah ada, sewaktu membuat tanggal surat nama kota tempat perusahaan berada tidak perlu dicantumkan lagi. Bila surat ditulis di kota lain dengan yang tercantum pada kepala surat, nama kota tempat surat ditulis harus diikuti dengan angka tanggal, nama bulan, dan angka tahun. Penulisan bulan sebaiknya jangan disingkat atau menggunakan angka tetapi ditulis lengkap, seperti Januari, Februari, Maret,

April, dan seterusnya. Beberapa contoh tanggal surat dapat dilihat pada Peraga 12.2.

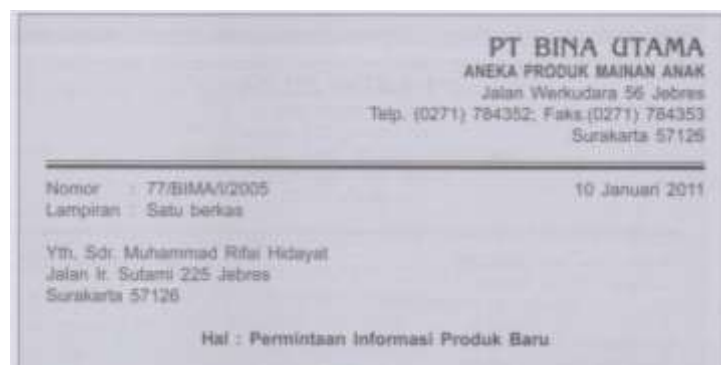


Nomor, Lampiran, dan Hal atau Perihal

Kata nomor, lampiran, dan hal ditulis dengan diawali huruf kapital dan diikuti dengan titik dua yang ditulis secara berurutan ke bawah. Penulisan kata lampiran hanya diperlukan apabila ada berkas yang dilampirkan dalam surat tersebut. Namun, apabila memang tidak ada yang perlu dilampirkan, kata lampiran tidak perlu ditulis.

Untuk sura-surat dinas dan surat-surat bisnis biasanya terdapat nomor urut penulisan surat sesuai dengan kode pengarsipan yang telah dianut. Penomoran ini bersifat bebas dan paling tidak akan mempermudah para petugas dalam melakukan penelusuran kembali bilamana sewaktu-waktu diperlukan.

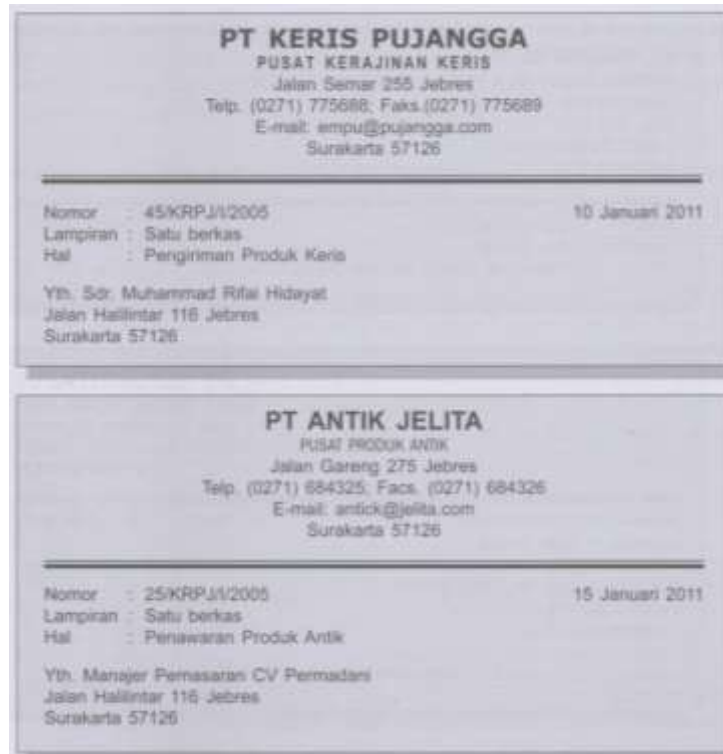
Penulisan kata “Hal”/“Perihal” dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu (1). sebelum penulisan alamat yang dituju; (2). setelah penulisan alamat yang dituju; (3). setelah penulisan salam pembuka. Suatu lembaga bisnis sebaiknya memilih salah satu pola penulisan “Hal atau Perihal” secara konsisten dan tidak campuran. Masing-masing penulisan kata “Hal” atau “Perihal” dalam surat bisnis dapat dilihat pada contoh dalam Peraga 12.3. Pada surat bisnis, “hal” lazim ditulis setelah nama dan alamat surat.



Nama dan Alamat Surat

Dalam penulisan nama seseorang yang akan dituju, hendaklah diperhatikan betul-betul mengenai kebiasaan memanggil nama yang bersangkutan, termasuk di dalamnya penggunaan kata sapaan seperti Bapak, Ibu, dan Saudara maupun gelar akademik atau gelar kehormatan. Tulislah nama dan alamat yang dituju serta kata sapaan dan gelar akademis maupun nonakademis secara benar ejaannya.

Penulisan nama diri penerima surat diawali dengan huruf kapital pada setiap unsurnya, bukan menggunakan huruf kapital seluruhnya. Jika nama orang yang dituju bergelar akademis, seperti Dr., dr., Ir., atau Drs., maka kata sapaan seperti Ibu, Bapak, dan Saudara sebaiknya tidak digunakan lagi. Peraga 12.4 memperlihatkan beberapa contoh penulisan nama dan alamat surat.



Salam Pembuka

Salam pembuka merupakan sapaan penghormatan yang dilakukan oleh pengirim kepada pihak lain sebelum menyampaikan maksud atau tujuan penulisan surat. Penggunaan salam pembuka dalam penulisan sebuah surat sangatlah bervariasi sesuai dengan suasana surat yang ingin disampaikan, apakah untuk hal-hal yang sifatnya formal atau informal. Beberapa salam pembuka yang sering dijumpai dalam dunia korespondensi bisnis saat ini, antara lain: Dengan hormat, Salam hormat, Salam sejahtera, Saudara Ridho yang terhormat, Ibu Utami yang terhormat, Bapak Djoko Purwanto yang terhormat, dan Assalamualaikum w.w. Dalam penulisan salam pembuka, seseorang dapat menyebutkan nama orang yang dituju.

Isi Surat

Isi surat merupakan inti surat yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima surat. Bagaimana menulis isi surat? Secara umum, dalam menulis isi surat usahakan untuk tetap menggunakan kata-kata atau istilah yang mudah dipahami, tidak bertele-tele. Secara garis besar, isi surat mencakup tiga hal penting yaitu; paragraf pembuka, paragraf isi, dan paragraf penutup.

Dalam paragraf pembuka, pengirim surat berkeinginan untuk mengantarkan isi surat yang ingin disampaikan kepada pihak lain baik yang berisi pemberitahuan, pertanyaan, pernyataan, atau permintaan.

Contoh paragraf pembuka:

- Kami beri tahukan kepada Saudara bahwa

- Pertanyaan Saudara yang tertera pada surat Saudara tanggal 16 Januari 2005 Nomor 07/Dilclat/II/2005 akan kami jawab sebagai berikut.
- Surat Saudara telah kami terima. Untuk selanjutnya perlu kami informasikan beberapa hal sebagai berikut.
- Dengan ini perkenalkanlah kami melaporkan kepada Bapak bahwa
- Bersama ini saya kirimkan contoh proposal yang Saudara minta.
- Dengan sangat menyesal kami beri tahukan bahwa, permohonan Saudara untuk menjadi karyawan PT Juwita Perdana tidak dapat kami kabulkan.
- Dalam rangka pembukaan kantor cabang pembantu yang baru di kota Solo, maka ...
- Sehubungan dengan surat Saudara tanggal 16 Februari 2005, kami ingin menyampaikan hal-hal berikut ini.
- Surat permohonan Saudara kepada Drs. Djoko Purwanto, M.B.A. sebagai salah satu nara sumber dalam acara Bedah Buku Komunikasi Bisnis telah kami terima.
- Sesuai dengan pembicaraan Saudara melalui telepon pada Januari 2005, maka.....
- Dengan berat hati kami beri tahukan bahwa penawaran Saudara tanggal 5 Januari, 2005 ditolak.
- Menjawab surat Saudara tanggal 5 Januari 2005, maka perlu kami jelaskan sebagai berikut.
- Memperhatikan surat Saudara tanggal 10 Februari 2005, maka perlu kami jelaskan beberapa hal penting berikut ini.
- Dengan ini kami mengundang Saudara besok

Selanjutnya, dalam paragraf isi perlu dikemukakan apa yang sebenarnya ingin disampaikan kepada si penerima surat. Namun, yang terpenting lagi adalah bahwa isi surat hendaknya disampaikan secara singkat, lugas, dan jelas. Dalam kaitannya dengan dunia bisnis, isi suratnya tentu saja berkaitan dengan berbagai kegiatan bisnis pemesanan produk, penawaran produk baru, penagihan utang, laporan penjualan, pengaduan pelayanan, kerja sama bisnis, dan penolakan kerja.

Bagaimana dengan paragraf penutup? Paragraf penutup merupakan kesimpulan dan kunci isi surat. Di samping itu, paragraf penutup dapat juga mengandung suatu harapan pengirim surat maupun ucapan terima kasih kepada penerima surat.

Contoh paragraf penutup:

- Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.
- Atas perhatian dan kerja sama Saudara yang baik selama ini, kami ucapkan terima kasih.
- Semoga apa yang menjadi harapan Saudara dapat menjadi kenyataan.
- Demikian laporan kami, semoga mendapat perhatian Saudara.
- Mudah-mudahan jawaban kami bermanfaat bagi Anda.
- Kami berharap agar jawaban Saudara tentang kesediaan merevisi buku Komunikasi Bisnis dapat kami terima secepatnya.
- Semoga jawaban surat ini dapat lebih meyakinkan tekad Saudara.
- Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih.

Salam Penutup

Surat yang baik memerlukan salam penutup sebagai suatu ungkapan sikap respek (hormat), sopan, atau etika berkirim surat. Salam penutup yang lazim digunakan dalam surat menyurat antara lain:

- Hormat kami,
- Hormat saya,
- Salam takzim,
- Salam kami,
- Wassalam,

Tanda Tangan, Nama Jelas, dan Jabatan

Surat dinas dan surat bisnis dianggap sah jika ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, yaitu pimpinan suatu instansi, lembaga, atau organisasi. Nama pengirim surat ditulis di bawah salam penutup. Dengan penandatanganan surat berarti mengesahkan isi surat tersebut dan akibat yang akan ditimbulkan oleh isi surat tersebut. Setelah surat ditandatangani, nama pengirim dan jabatan perlu juga dicantumkan dalam surat tersebut.

Dalam kaitannya dengan penulisan nama pengirim surat, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Penulisan nama pengirim tidak perlu menggunakan huruf kapital seluruhnya, tetapi menggunakan huruf kapital pada setiap unsur.
- Nama tidak perlu ditulis di dalam kurung, tidak perlu bergaris bawah dan tidak perlu diakhiri dengan tanda titik.
- Nama jabatan dapat dicantumkan di bawah nama pengirim. Contoh:

(a) Hormat kami,
Dr. Muhammad Ridho, M.B.A.
Direktur Utama

(b) Bila tidak ada salam penutup, penulisan nama pengirim adalah sebagai berikut.

Direktur,
Dr. Muhammad Rifai Hidayat, M.A.
Manajer Keuangan

Tembusan

Kata tembusan yang ditulis huruf awal kapital diletakkan di sebelah kiri pada bagian kaki surat, lurus dengan bagian nomor dan hal, serta sejajar dengan nama pengirim surat. Kata tembusan diikuti tanda titik dua tanpa digarisbawahi. Bagian ini hanya dicantumkan jika surat itu memerlukan tembusan untuk beberapa instansi atau pihak lain yang ada kaitannya dengan surat tersebut. Contoh:

Tembusan:

1. Manajer Personalia PT DIPI PERMATA
2. Ketua Panitia Expo Produk Unggulan 2005
3. Kepala Bagian Pemasaran PT GEMAH RIPAH
4. Drs. Djoko Purwanto, M.B.A.
5. Muhammad Rifai Hidayat, SE.
6. Dra. Rizqi Nurhidayati, M.Si.
7. Drs. Ridho Amirudin Hidayat, M.Sc.

Inisial

Inisial, yang disebut juga sandi, merupakan tanda pengenal bagi petugas yang membuat konsep dan yang mengetik surat tersebut. Inisial berguna untuk mengetahui siapa pengonsep dan pengetik surat sehingga jika terjadi kesalahan dalam pengetikan tersebut, pengonsep dan pengetik surat tersebut dapat dihubungi dengan mudah. Inisial umumnya ditempatkan pada bagian paling bawah di sebelah kiri. Contoh:

MR/NH (MR= Muhammad Ridho, pembuat konsep; NH= Nur Hidayat, pengetik surat)

Bentuk surat adalah suatu pola surat menurut susunan letak bagian-bagian surat. Setiap bagian surat mempunyai peranan yang sangat penting artinya sebagai identifikasi atau petunjuk pengelolaan suatu surat.

Menurut pola umum dalam surat menyurat, ada beberapa macam bentuk surat, yaitu: (a) bentuk lurus penuh (*full block style*) (b) bentuk lurus (*block style*), (c) bentuk setengah lurus (*semi block style*), (d) bentuk bertekuk (*indented style*), (e) bentuk paragraf menggantung (*hanging paragraph style*), (f) bentuk surat Amerika (*American style*), dan (g) bentuk surat Inggris (*British style*). Bentuk-bentuk surat beserta contoh-contohnya dapat dilihat pada Peraga 12.5-12.20

Bahasa Surat

Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam paragraf isi surat tercantum pesan pengirim yang ingin disampaikan kepada penerima surat. Agar pesan yang disampaikan tersebut komunikatif dan mudah dipahami oleh penerima surat, sebaiknya menggunakan bahasa yang baik dan benar sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku dalam dunia surat menyurat, seperti bagaimana memilih kata, pemakaian ejaan yang disempurnakan, penyusunan paragraf, dan penyusunan kalimat.

Melalui penggunaan bahasa tulis yang dituangkan dalam sebuah surat, bagaimana alur pemikiran seseorang secara tidak langsung dapat dipahami, termasuk sejauh mana respek pengirim surat pada pihak lain. Misalnya, bahasa yang kacau, tidak runtut, dan penggunaan kata yang terkesan kasar atau tidak etis, secara tidak langsung akan memberikan kesan kurang sopan atau kurang mampu menghargai orang lain.

Untuk surat-surat resmi maupun surat-surat bisnis, pilihan kata hendaknya memenuhi syarat yang baik atau baku, lazim (umum, biasa) dan cermat. Perlu dihindari penggunaan kata-kata yang belum diakui kebakuan, misalnya *gimana*, *ngapain*, *kenapa*, dan *bikin*. Padanan kata-kata tersebut yang sudah baku adalah *bagaimana*, *mengapa*, dan *membuat*.

Pada Tabel 12.1 terdapat daftar sebagian kata baku dan kata tidak baku yang sering kita jumpai dalam dunia korespondensi. Selengkapnya dapat Anda lihat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka atau dalam buku Pedoman Ejaan yang Disempurnakan.

Di samping pemilihan kata yang baik, menulis surat-surat bisnis juga perlu memilih kata yang lazim dalam masyarakat, yaitu kata-kata yang sudah dikenal. Sedapat mungkin, gunakanlah kata atau istilah dalam bahasa Indonesia. Gunakanlah kata suku cadang bukan *sparepart*, dampak bukan *impact*, kendala bukan *constraint*, usaha patungan bukan *joint venture*, dan sebagainya. Untuk menghindari kesalahpahaman bagi pihak lain, sebaiknya perlu dicantumkan kata asing di belakangnya dengan memberi tanda kurung dan huruf miring (*italics*).

Di samping pemilihan kata yang baku dan lazim, bahasa surat bisnis juga perlu mempertimbangkan pemilihan kata secara cermat. Dalam hal ini, pengirim

surat sebaiknya melihat kedudukan dari siapa penerima surat, apakah pangkat dan kedudukannya lebih tinggi, ataukah penerima surat mempunyai kedudukan yang sederajat dengan pengirim surat.

Sebagai contoh, penggunaan sapaan *Bapak, Ibu, Saudara, dan Anda* harus tepat atau sesuai dengan pangkat dan kedudukan penerima surat. Jangan sampai surat yang dimaksudkan untuk saling mempererat tali persaudaraan atau persahabatan, justru menimbulkan kesan yang kurang baik kepada penerima surat. Oleh karena itu, pemilihan kata secara cermat perlu diperhatikan secara seksama. Meskipun suatu kata mempunyai pengertian yang sama, tetapi kalau kurang tepat dalam penggunaannya dalam suatu kalimat akan berakibat kurang baik bagi penerima surat.

KATA BAKU	KATA TIDAK BAKU	KATA BAKU	KATA TIDAK BAKU
suvenir	souvenir	subseksi	sub seksi
kerja sama	kerjasama	subbudaya	sub budaya
diberi tahu	diberitahu	tunakarya	tuna karya
faksimile	faksimili	tunawisma	tuna wisma
Internet	internet	tunarungu	tuna rungu
aksesori	aksesoris	tunasusila	tuna susila
fotokopi	photocopy	biaya	beaya
silakan	silahkan	definisi	difinisi
besok	besuk	Februari	Pebruari
di bawah	dibawah	formal	Formil
di dalam	didalam	foto	photo
merek	merk	Jumat	Jum'at
Rp1.000.000,00	Rp1.000.000,-	khawatir	kawatir
antarwarga	antar warga	konkret	konkrit
atmosfer	atmosfir	kuitansi	kwitansi
pascapemilu	pasca pemilu	mengubah	merubah
pascakrisis	pasca krisis	zona	zone
subsistem	sub system		

Contoh surat bentuk lurus penuh (*full block style*)

CV DIPI PERMANA
Distributor Buku-Buku Umum dan Perguruan Tinggi
Jalan Guntur 324 Jebres
Telp. (0271) 324356; Faks. (0271) 324356
E-mail: dipi@permana.com
Surakarta 57126

Surakarta, 1 Februari 2011
Nomor: 25/DP/II/2011

Yth. Manajer Pemasaran **PT PENERBIT ERLANGGA**
Jalan H. Baping Raya 100 Ciracas
Jakarta

Hal : Pesanan Buku Komunikasi Bisnis

Dengan hormat,

Sehubungan dengan banyaknya permintaan konsumen menjelang perkuliahan tahun 2005, maka kami ingin memasarkan buku **Komunikasi Bisnis** yang ditulis oleh **Drs. Djoko Purwanto, M.B.A.** untuk wilayah Kota Surakarta dan sekitarnya.

Mengingat waktunya semakin mendesak, kami mohon segera dikirimkan **Buku Komunikasi Bisnis Edisi Keempat** sebanyak 100 eksemplar ke alamat kami paling lambat tanggal 7 Februari 2011. Pembayaran akan kami lakukan secara tunai setelah pesanan buku tersebut kami terima.

Atas segala perhatian dan kerja sama Saudara yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ridho Amirudin Hidayat, S.E.
Kepala Divisi Pembelian

Contoh surat bentuk lurus (*block style*)

PT MAJU JAYA UTAMA
PUSAT MEBELER MODERN

Jalan Ngalengka No. 25 Jebres
Telp. (0271) 127567; Faks. (0271) 127567
E-mail: maju@utama.com
Surakarta 57126

Nomor: 257/MS/XII/2011

Surakarta, 5 Februari 2011

Yth. Direktur CV "FURNITURA"
Jalan Merdeka No. 255
Surabaya

Hal : **Pesanan Almari**

Dengan hormat,

Setelah membaca dan memperhatikan surat penawaran yang Saudara sampaikan tertanggal 15 Januari 2011 dengan No. 77/P/FUR/05, maka kami memutuskan untuk membeli almari dengan tipe AMR-007. Oleh karena itu, mohon segera dikirimkan lima buah almari tipe AMR-007 dengan harga @ Rp5.000.000,- (lima juta rupiah) paling lambat tanggal 10 Februari 2011.

Cara pembayaran akan kami lakukan melalui transfer ke rekening bank yang telah Saudara tentukan.

Atas segala bantuan dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ridho Amirudin Hidayat, S.E.
Kepala Divisi Pembelian

Contoh surat bentuk setengah lurus (semi block style)

CV MANUNGGAL PERMATA
Distributor Buku-Buku Perguruan Tinggi
Jalan Dewaruci 235 Jebres
Telp. (0271) 123543; Faks. (0271) 123543
e-mail: enggal@permata.com
Surakarta 57126

Nomor : 35/DMP/II/2011

Surakarta, 10 Februari 2011

Yth. Drs. Freddy Pradana Putra
Jalan Ngargoyoso 457
Yogyakarta

Hal : **Konfirmasi Pemesanan**

Dengan hormat,

Sungguh merupakan suatu kebanggaan bagi kami atas kepercayaan Saudara pada perusahaan kami.

Pemesanan Saudara pada tanggal 5 Februari 2011 tentang **Buku Korespondensi Bisnis** dengan penulis Drs. Djoko Purwanto, M.B.A. *Edisi Pertama* sebanyak 100 buku telah kami kirimkan. Apabila ada hal-hal yang kurang berkenan mengenai pemesanan Saudara, mohon segera beri tahu kepada kami.

Atas segala perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Mintari Ujianah, S.E.
Manajer Pemasaran

Contoh surat bentuk setengah lurus- b (*semi clock style- b*)

PT GOLDEN PERMATA

Pusat Produk Kerajinan Tangan

Jalan Fajar Ceria 245 Jebres

Telp. (0271) 235267; Faks. (0271) 235267

E-mail: golden@permata

Surakarta 57126

Nomor : 45/DPS/II/2011
Hal : **Pengaduan pelayanan**

Surakarta, 2 Februari 2011

Yth. Direktur CV MITRA PERMATA
Jalan Pringgondani 234
Semarang

Dengan hormat,

Dengan ini saya sampaikan bahwa produk souvenir berupa wayang punakawan sebanyak 100 buah telah kami terima pada tanggal 31 Januari 2011. Namun setelah kami lakukan pengecekan dengan cermat, ternyata terdapat 25 buah souvenir yang mengalami kerusakan. Oleh karena itu, mengingat sangat berartinya souvenir tersebut, kami mohon agar segera mendapat ganti dengan souvenir wayang yang baik paling lambat tanggal 5 Februari 2011.

Mudah-mudahan segala bentuk kepercayaan yang telah kami berikan kepada perusahaan Saudara selama ini tidak disia-siakan.

Akhirnya, atas segala perhatian Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Rizqi Nurhidayati, S.E.
Manajer Pemasaran

Contoh surat bentuk bertekuk (*indented style*)

PT ABADI JAYA PRATAMA

SUPPLIER MINUMAN KEMASAN

Jalan Trunojoyo 234 Jebres
Telp. (0271) 576322; Facs. (0271) 576323
E-mail: abadi@pratama.com
Surakarta 57126

Nomor : 25/AJP/II/2011

Surakarta, 11 Februari 2011

Yth. Manajer CV Sami Murah
Jalan Guntur 256 Jebres
Surakarta

Hal : **Ucapan Selamat**

Dengan hormat,

Kami ucapkan selamat atas dibukanya Supermarket "**Sami Murah**" di Jalan Hallintar 345 Jebres, Surakarta pada tanggal 5 Februari 2011.

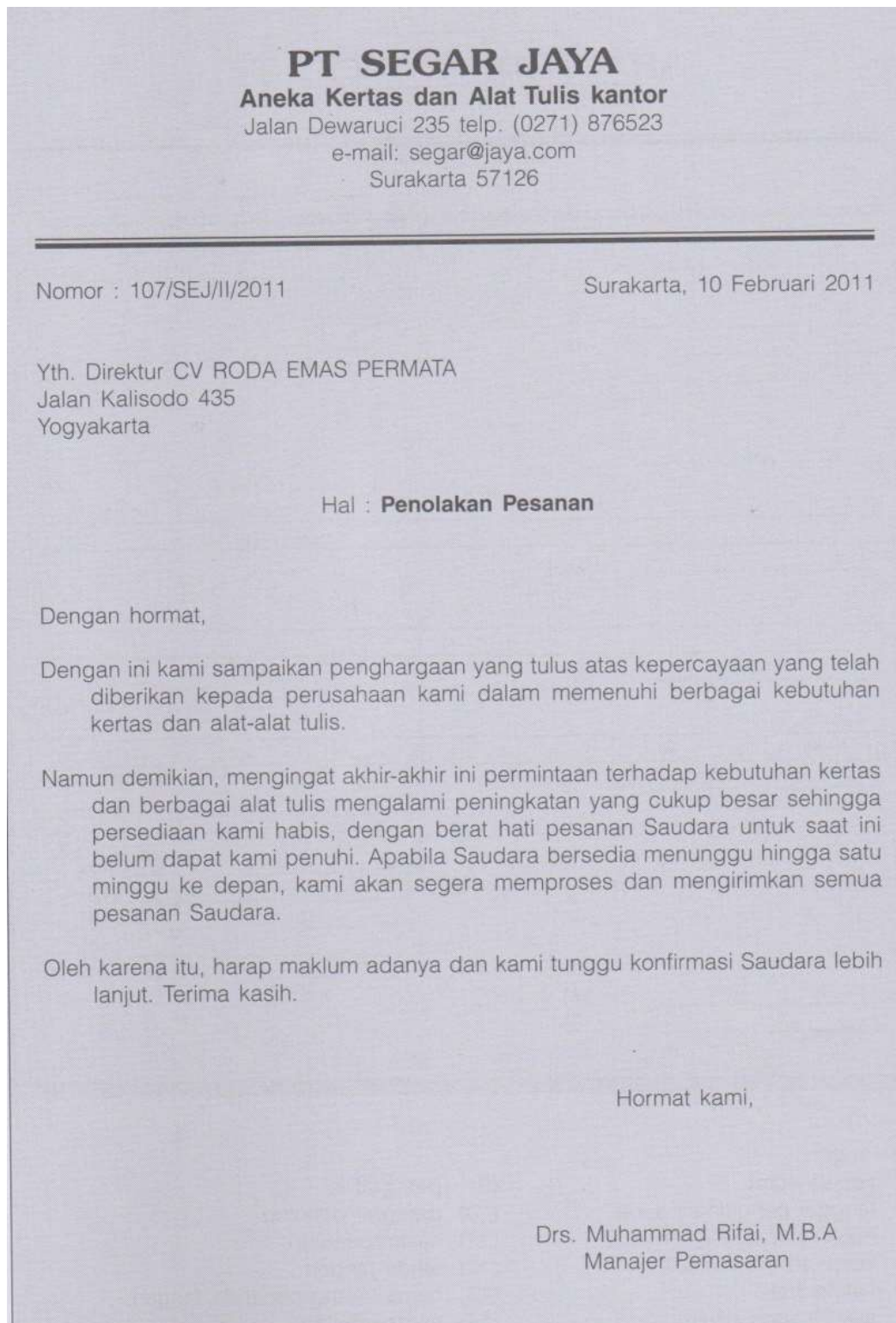
Bertambahnya supermarket di Surakarta menambah alternatif baru bagi konsumen/pelanggan dalam berbelanja. Di samping itu, keberadaan supermarket yang baru tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitarnya.

Akhirnya, kami ucapkan selamat dan sukses.

Hormat kami,

Muhammad Rifai, S.E.
Manajer Pemasaran

Contoh surat bentuk paragraph menggantung (*hanging paragraph style*)



Contoh bentuk surat Amerika (*American style*)

PT GEBYAR KUNCARA
Produsen Makanan Ringan Berkualitas
Jalan Bambu Runcing 342 Telp. (0271) 653241
Suarakarta 57126

Surakarta, 1 Maret 2011

Yth. Sdr. Nakulo Sadewo
Jalan Pringgondani 125
Surakarta 57126

Nomor : 125/GP/III/2011
Lampiran : satu lembar
Hal : **Pemberitahuan**

Dengan hormat,

Dalam rangka ulang tahun perusahaan yang ke-25 tahun, maka perusahaan menyelenggarakan kegiatan sosial berupa bagi-bagi hadiah besar-besaran kepada para pelanggan. Salah satu pelanggan yang beruntung adalah Saudara Nakulo Sadewo. Oleh karena itu, Saudara berhak memperoleh hadiah uang tunai senilai Rp.100.000.000.- (seratus juta rupiah). Pajak pendapatan menjadi tanggung jawab pihak perusahaan. Hadiah uang tunai akan kami transfer ke rekening bank yang telah Saudara tentukan.

Selamat atas keberuntungan Saudara. Terima kasih.

Hormat saya,

Drs. Gatotkaca, M.B.A
Manajer Pemasaran

Contoh bentuk surat Inggris (*British style*)

PT KREASI CIPTA KARYA PERDANA
DESAIN IKLAN KONTEMPORER

Jalan Ngastina 75 Telp. (0271) 654723 Jebres
Surakarta 57126

Surakarta, 1 Maret 2011

Nomor : 563/KCKP/III/2011
Lampiran : satu lembar
Hal : **Lomba Desain Iklan Kontemporer**

Yth. Ontorejo, S.E.
Manajer Pemasaran PT IKLANINDO PRATAMA
Jalan Nakula 225 Jebres
Surakarta 57126

Dengan hormat,

Dalam rangka memperingati ulang tahun perusahaan yang ke-50 tahun, **PT KREASI CIPTA KARYA PERDANA** akan mengadakan sayembara Lomba Desain Iklan Kontemporer.

Pendaftaran akan dimulai 5 s/d 20 Maret 2011. Para pemegang lomba akan memperoleh trofi dan sejumlah hadiah uang tunai. Masing-masing: pemenang akan memperoleh hadiah uang tunai: pemenang pertama Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah), pemenang kedua Rp35.000.000,- (tiga puluh lima juta rupiah), dan pemenang ketiga Rp25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah). Oleh karena itu, kami mohon partisipasi perusahaan Saudara dalam kegiatan tersebut.

Atas partisipasi Saudara kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Puntodewa Pradana, M.B.A
Manajer Pemasaran

Format Lipatan Surat dan Amplop

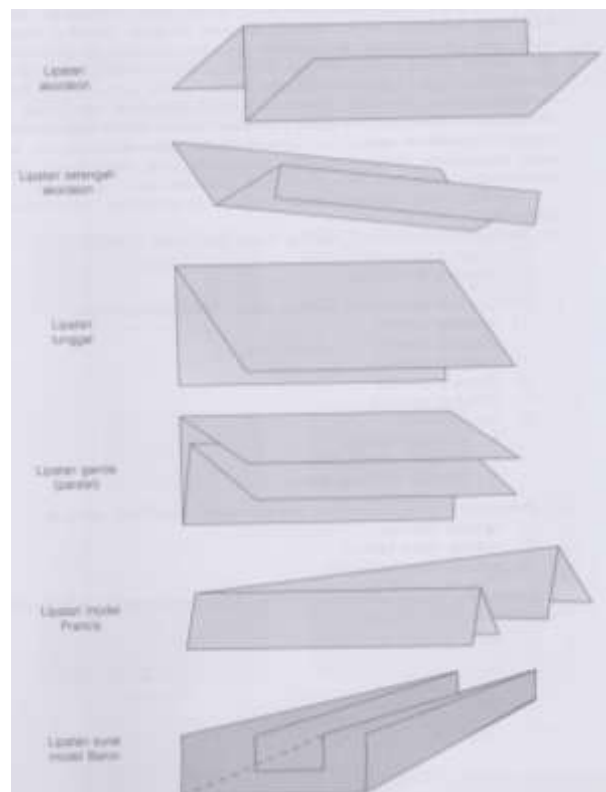
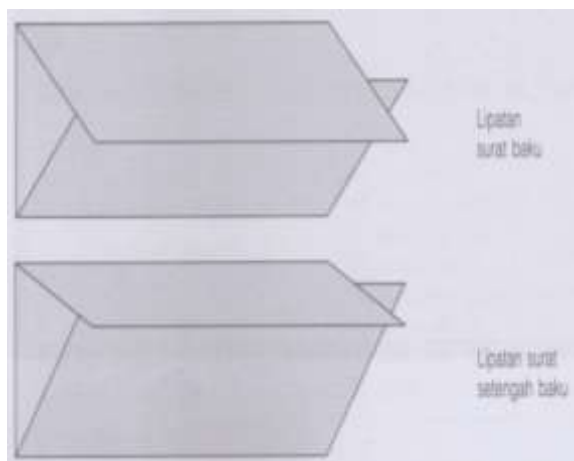
Format atau bentuk lipatan surat yang baku merupakan bagian dari etika berkorespondensi dalam dunia bisnis. Bentuk lipatan surat yang terkesan asal-asalan akan memberikan kesan atau citra yang kurang baik bagi pengirimnya. Apabilahal itu dilakukan oleh suatu lembaga bisnis/perusahaan, nama perusahaan secara tidak langsung ikut menjadi taruhannya. Oleh karena itu, meskipun masalah lipat-melipat surat-surat bisnis nampak sepele, ternyata hal itu dapat memberikan *image* atau citra, baik positif maupun negatif bagi suatu organisasi perusahaan yang mengirimkan surat tersebut.

Format Lipatan Surat

Ada beberapa bentuk lipatan surat yang lazim digunakan dalam dunia korespondensi bisnis, antara lain:

- Lipatan baku (*standard fold*)
- Lipatan setengah baku (*semi standard fold*)
- Lipatan akordeon (*accordion fold*)
- Lipatan setengah akordeon (*semi accordion fold*)
- Lipatan tunggal (*single fold*)
- Lipatan ganda/paralel (*parallel/double fold*)
- Lipatan model Prancis (*French fold*)
- Lipatan model Baron (*Baronial fold*)

Masing-masing bentuk lipatan surat memiliki perbedaan antara model yang satu dengan model yang lainnya. Oleh karena itu, untuk lebih memperjelas bagaimana melipat surat, baik surat dinas maupun surat bisnis, pada Peraga 12.21 disajikan contoh gambar dari masing-masing bentuk lipatan tersebut.



Aneka Bentuk Amplop

Pada umumnya, pengiriman surat-surat bisnis selalu dilengkapi dengan amplop baik yang berukuran kecil, sedang, maupun panjang. Amplop berfungsi sebagai salah satu cara menjaga kerahasiaan isi surat. Pengiriman surat-surat, proposal, dan laporan bisnis dalam amplop di samping merupakan bagian dari etika berkorespondensi, juga sekaligus berfungsi sebagai media promosi bagi suatu organisasi bisnis/perusahaan. Mengapa demikian? Umum diketahui pula bahwa amplop yang dilengkapi dengan identitas suatu organisasi bisnis, seperti logo, nama dan alamat lengkap perusahaan merupakan sebuah media promosi secara tak langsung bagi suatu perusahaan. Pengiriman surat beramplop yang baik, bersih, dan rapi akan memberikan kesan dan citra positif bagi penerima surat (pembaca).

Amplop dapat dikelompokkan berdasarkan wujudnya, ukurannya, dan penggunaannya.

a. Berdasarkan wujudnya, amplop dapat dibedakan menjadi:

- 1) Amplop biasa
- 2) Amplop berjendela

b. Berdasarkan ukurannya, amplop dapat dibedakan menjadi:

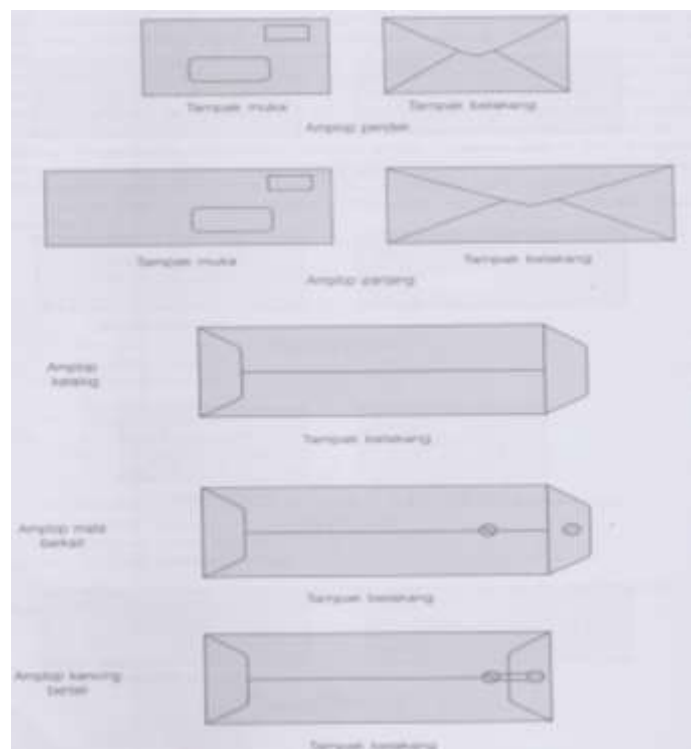
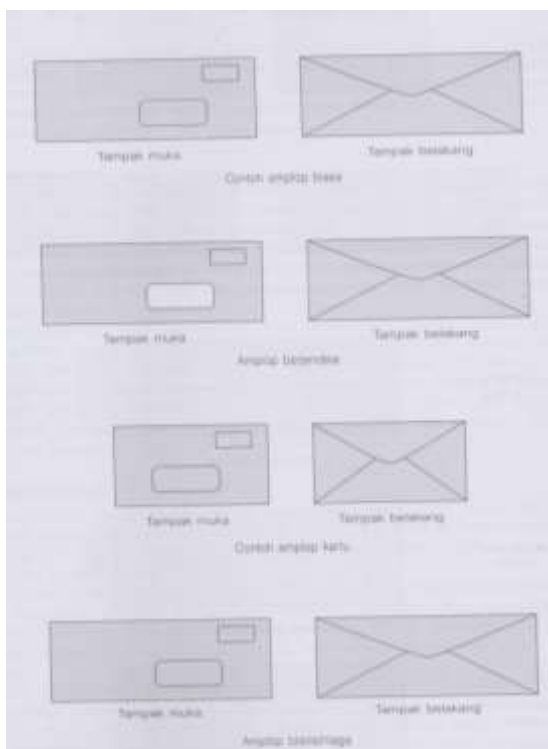
- 1) Amplop resmi
- 2) Amplop kartu
- 3) Amplop bisnis
- 4) Amplop pendek
- 5) Amplop panjang
- 6) Amplop besar

- Amplop katalog
- Amplop mata berkait
- Amplop kancing bertali

c. Berdasarkan penggunaannya, amplop dapat dibedakan menjadi:

- 1) Amplop katalog
- 2) Amplop mata berkait
- 3) Amplop kancing bertali

Bagaimana bentuk amplop tersebut? Masing-masing bentuk amplop tersebut digambarkan dalam Peraga 12.22.



Contoh-contoh Surat Bisnis

Berikut ini adalah beberapa contoh surat-surat bisnis yang lazim kita jumpai dalam kehidupan bisnis sehari-hari, seperti surat pemesanan, surat konfirmasi, surat pengaduan (*claim*), surat permintaan informasi, surat ucapan selamat, surat pemberitahuan pindah alamat, surat penagihan, surat peringatan, surat perintah kerja, dan surat perjanjian.

Surat Pemesanan

Surat pemesanan (*order letters*) merupakan salah satu surat bisnis yang lazim dijumpai dalam dunia bisnis, baik pada perusahaan yang bergerak dalam proses pengolahan (*manufacturing*), perdagangan (*trade*), maupun jasa (*services*). Surat pemesanan adalah surat yang dibuat oleh seseorang, sekelompok orang, atau organisasi untuk melakukan pemesanan barang atau jasa kepada pihak lain guna memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Dengan kata lain, surat pemesanan dapat dilakukan secara perseorangan maupun organisasi bisnis.

Dalam penulisan surat pemesanan perlu dicantumkan nama barang yang dipesan, jumlah (kuantitas) barang yang dipesan, harga per unit barang yang dipesan, dan spesifikasi (keterangan ringkas) barang yang dipesan. Di samping itu, kapan pemesanan dan pengirimannya, cara pembayaran dan cara pengiriman barang yang dipesan juga perlu dijelaskan secara rinci. Apabila jenis barang yang dipesan cukup banyak, lebih baik format pemesanan barangnya dibuat dalam bentuk tabel. Contoh surat pemesanan dapat dilihat pada Peraga 12.23.

PT BUNGA NIRWANA
Pusat Produk Susu Berkualitas
Jalan Duta Samping 207 40136
Telp. 0271 80793, Faks. 0271 80796
Email: bunga@nirwana.com
Surabaya 61126

No. PO: 000000001 Surabaya, 10 Februari 2011

PT. Dita, Jalan Pemuda, M.B.A.
Makassar, Sulawesi PT. (Sulawesi) WIRADINDO
Jalan Raya Somba Opu
Makassar

Re: Pemesanan Produk Susu

Dengan hormat,

Sesuai surat pesanan produk susu susu produk PT. (Sulawesi) WIRADINDO, berikut ini kami kirimkan barang yang akan kami kirimkan (lihat PO) yang telah kami terima. Kami berharap dapat yang PO. Dengan ini kami mohon untuk segera dibayar beberapa produk susunya sebagai berikut:

No.	Nama Barang	No. Kode	Jumlah
1.	Keju Tawar	00101	100 kg
2.	Keju Gula	00102	100 kg
3.	Keju Lembut	00103	100 kg
4.	Keju Asam	00104	100 kg
5.	Keju Kuning	00105	100 kg
6.	Keju Putih	00106	100 kg

Kami mohon pemesanan kembali dapat kami terima paling lambat tanggal 20 Februari 2011. Sesuai dengan ketentuan cara pemesanan pemesanan yang akan kami terima, jika pemesanan atau kami terima pada hari ini maka barang pemesanan tersebut akan kami kirim.

Harap segera kembali ke kami pada nomor telepon yang ada, kami menghargai yang kami.

Ditulis: (Tanda Tangan)
Makassar, M.B.A.

Surat Konfirmasi

Pada dasarnya, untuk mengonfirmasikan sesuatu, seseorang dapat melakukan secara lisan seperti melalui telepon (termasuk ponsel) atau surat elektronik (*email*) maupun secara tertulis. Namun, disini pembahasannya lebih difokuskan pada penyampaian konfirmasi tertulis.

Surat konfirmasi (*confirmation letters*) adalah surat yang berisi tentang penjelasan tertentu yang lebih berfungsi sebagai pemberitahuan, penegasan atau meyakinkan atas sesuatu. Misalnya, surat konfirmasi yang berkaitan dengan pemesanan barang, pengiriman barang, penawaran harga khusus, atau mengubah suatu prosedur dan kebijakan.

Dalam menulis surat konfirmasi, pada paragraf awal perlu dijelaskan tentang latar belakang perlunya membuat surat konfirmasi. Misalnya, ketika seseorang sebelumnya pernah melakukan pembicaraan secara informal tentang suatu pemesanan barang. Selanjutnya, pada paragraf isi perlu dijelaskan secara rinci tentang apa yang harus dikonfirmasi, sedangkan pada paragraf penutup perlu dikemukakan tentang sesuatu penghargaan yang positif, seperti ucapan terima kasih, dan/atau harapan atas sesuatu kepada pembacanya. Contoh surat konfirmasi dapat dilihat pada Peraga 12.24.



Surat Pengaduan

Apa yang dimaksud surat pengaduan (*claim letters*)? Surat pengaduan adalah surat yang berisi pengaduan pelanggan kepada pihak lain (manajemen perusahaan) dengan cara-cara yang baik (sopan, ramah, dan tidak emosional) karena pelanggan merasa dirugikan atau dikecewakan, agar segera memperoleh solusi (jawaban) terbaik bagi kedua belah pihak.

Pelanggan kadang kala menjadi korban dari sikap dan perilaku perusahaan yang tidak lagi menempatkan pelanggan sebagai mitra berbisnis yang baik dan saling menguntungkan. Sikap dan perilaku perusahaan seperti itu pada akhirnya bermuara pada kekecewaan, ketidakpercayaan, dan ketidakpuasan pelanggan. Hal ini akan merugikan semua pihak, baik nama baik perusahaan maupun pelanggan. Berbagai penyebab munculnya kekecewaan, ketidakpercayaan, dan ketidakpuasan pelanggan pada manajemen perusahaan, antara lain: produk yang diterima pelanggan dalam kondisi tidak baik (cacat, kadaluwarsa, atau rusak), jumlah produk yang diterima kurang (tidak sesuai dengan pemesanan/permintaan), kesalahan menghitung jumlah tagihan yang

lebih besar daripada yang seharusnya, dan pelayanan yang kurang baik (tidak ramah, masa bodoh/tidak peduli).

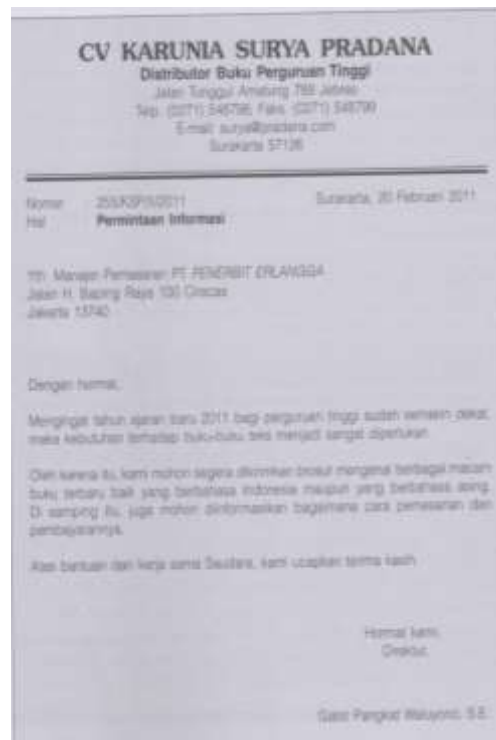
Apa yang dapat dilakukan pelanggan ketika merasa dirugikan atau dikecewakan oleh manajemen perusahaan baik yang bergerak pada bidang usaha manufaktur, perdagangan, dan jasa? Banyak cara yang bisa dilakukan untuk mengungkapkan kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan kepada manajemen perusahaan, antara lain: mengadukan keluhannya secara lisan baik datang sendiri maupun melalui telepon kepada pihak manajemen, Bagian Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*), atau Bagian Pusat Informasi (*Information Center*). Di samping secara lisan, pengaduan pelanggan dapat juga dilakukan secara tertulis, seperti menulis surat pengaduan (*claims*), yang dapat dikirimkan langsung ke alamat perusahaan melalui pos, faksimile, atau surat elektronik (*e-mail*) atau disampaikan ke media massa (surat pembaca).

Bagi pihak manajemen perusahaan, apapun bentuk pengaduan pelanggan hendaknya disikapi dengan arif serta bijaksana dan tidak emosional. Gunakan pengaduan dari pelanggan sebagai bagian penting dalam melakukan introspeksi perusahaan agar di kemudian hari hal serupa tidak terulang lagi dan lebih baik. Sementara itu, dalam menyampaikan surat pengaduan hendaknya pelanggan yang merasa kecewa kepada pihak manajemen perusahaan tetap menjaga etika dan kesopanan dalam menulis surat, dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan serta tidak emosional (marah, mengumpat, caci maki, dan sejenisnya) karena maksud dan tujuan penulisan surat pengaduan tersebut adalah untuk mengingatkan kepada pihak manajemen perusahaan untuk segera memberikan solusi terbaik dan diharapkan manajemen perusahaan senantiasa dapat meningkatkan kualitas produk maupun pelayanannya menjadi lebih baik. Contoh surat pengaduan dapat dilihat pada Peraga 12.25.



Surat Permintaan Informasi

Surat permintaan informasi adalah surat yang dikirimkan oleh seseorang, kelompok atau lembaga untuk meminta berbagai informasi penting kepada pihak lain baik perseorangan maupun lembaga. Sebagai contoh, permintaan informasi tentang aneka produk baru, jasa pendidikan dan pelatihan (diklat) berbagai bidang keahlian, jasa perbaikan dan pemeliharaan aneka jenis mesin dan elektronik, jasa perantara penjualan property dan sebagainya yang diiklankan di berbagai media cetak maupun elektronik. Contohnya dapat dilihat pada Peraga 12.26.



Surat Ucapan Selamat

Surat ucapan selamat adalah surat yang dikirimkan oleh perorangan, kelompok, maupun lembaga (institusi) yang berisi pemberian ucapan selamat atas keberhasilan seseorang, kelompok maupun lembaga dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Misalnya, pemberian berbagai ucapan selamat kepada seseorang yang telah berhasil menemukan teknologi baru dalam mendesain mesin dengan bahan bakar hemat energi dan ramah lingkungan; ucapan selamat atas peluncuran produk baru, kantor dan pabrik yang baru; ucapan selamat atas penghargaan memperoleh standardisasi internasional dalam pelayanan; ucapan selamat atas pemecahan rekor nasional dalam uji ketahanan mesin.

Pemberian ucapan selamat dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis. Apabila dilakukan secara lisan, ucapan selamat dapat disampaikan melalui telepon, maupun kunjungan langsung. Apabila dilakukan secara tertulis, ucapan selamat dapat disampaikan melalui surat, spanduk, media massa, dan Internet.

Pemberian ucapan selamat atas keberhasilan seseorang, kelompok, maupun lembaga dapat memberikan dorongan atau motivasi yang sangat positif bagi yang lain dalam meningkatkan kinerja atau prestasi kerja mereka. Dengan

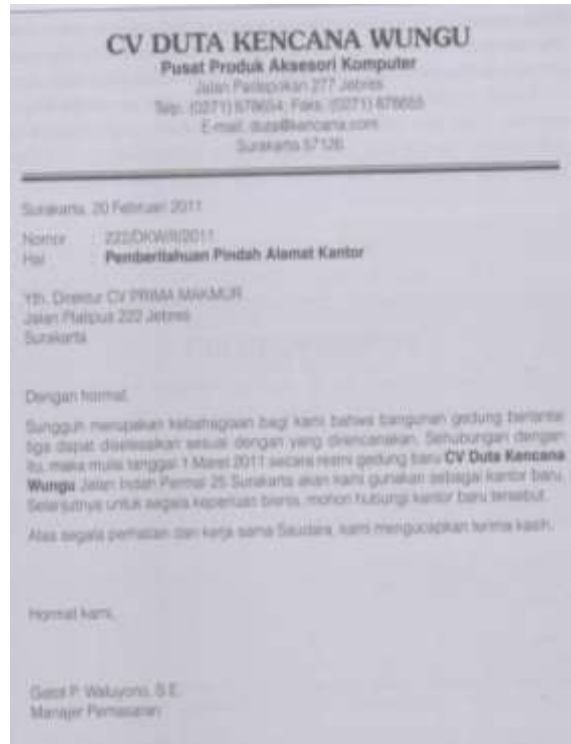
kata lain, pemberian ucapan selamat dapat disampaikan kepada seseorang, kelompok, unit, bagian, divisi, maupun departemen yang ada di dalam dan di luar suatu organisasi. Contoh surat ini dapat dilihat pada Peraga 12.27.



Surat Pemberitahuan

Dalam dunia bisnis, surat pemberitahuan bukanlah hal yang baru. Surat pemberitahuan adalah surat yang dibuat oleh perorangan atau organisasi yang berisikan pemberitahuan kepada pihak lain baik perorangan maupun organisasi. Misalnya, surat yang memberitahukan tentang pindah alamat kantor, perubahan nomor telepon, perubahan logo perusahaan, pergantian pimpinan perusahaan, perubahan harga, pembukaan kantor perwakilan yang baru, dan peluncuran produk baru.

Salah satu contoh surat pemberitahuan kepada para pelanggan adalah surat pindah alamat kantor yang baru. Sebagaimana kita ketahui bahwa pemberitahuan pindah alamat kantor yang baru kepada para pelanggan sangatlah diperlukan perusahaan sebagai upaya untuk tetap menjaga hubungan atau relasi yang baik dengan mereka. Di samping itu, apabila pemberitahuan tersebut disampaikan melalui media massa, maka hal itu sekaligus berfungsi sebagai media promosi yang baik bagi para calon pelanggan yang membacanya. Contoh surat ini dapat dilihat pada Peraga 12.28.



Surat Penagihan

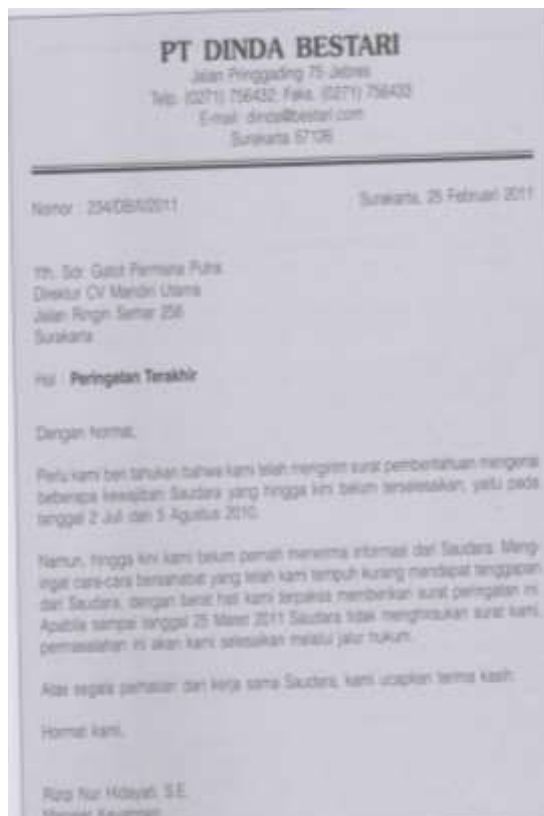
Penagihan dalam dunia bisnis dapat terjadi ketika seseorang atau organisasi tidak dapat memenuhi kewajiban atau hutangnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, surat penagihan adalah surat yang digunakan untuk menagih hutang pihak lain yang telah melampaui waktu yang telah ditentukan.

Dalam menulis surat penagihan, kita harus tetap memperhatikan tata cara penulisan surat yang baik, yaitu menggunakan bahasa yang sederhana dan tidak berbelit-belit, memilih kata yang sudah familier (sudah dikenal), dan bahasa yang sopan (tidak emosional). Contoh surat dapat dilihat pada Peraga 12.29.



Surat Peringatan

Surat peringatan adalah surat yang ditulis oleh seseorang atau organisasi yang ditujukan kepada pihak lain baik seseorang maupun organisasi yang berisi peringatan atas sesuatu hal. Misalnya, surat peringatan kepada debitur untuk segera melunasi utangnya atau surat peringatan untuk pelanggan agar tidak tertipu dengan produk tiruan atau bajakan. Contohnya dapat dilihat pada Peraga 12.30.



Surat Perintah Kerja

Surat Perintah Kerja (SPK) adalah surat yang ditulis oleh pimpinan suatu perusahaan kepada pihak lain (seseorang atau organisasi), yang berisi perintah untuk mengerjakan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah disepakati. Contoh dapat dilihat pada Peraga 12.31.



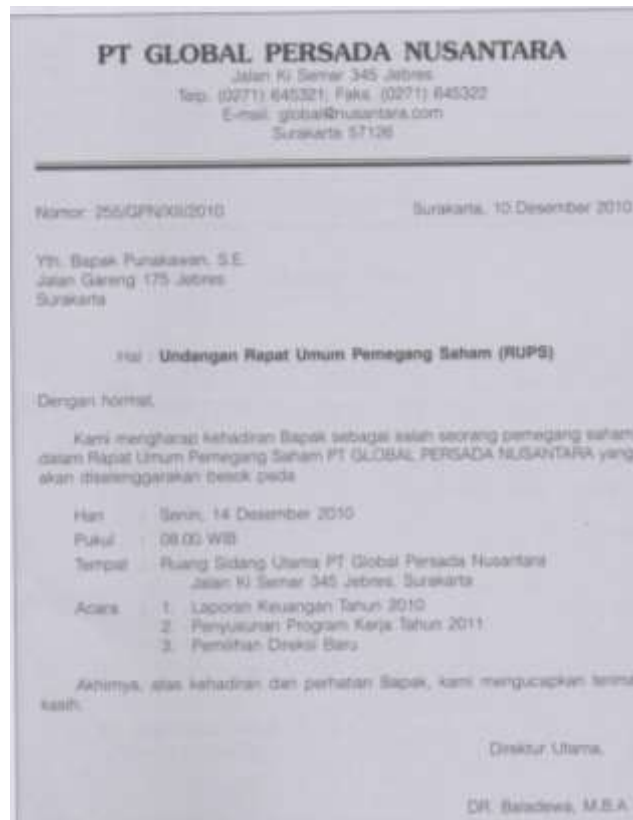
Surat Pengumuman

Surat pengumuman adalah surat yang digunakan oleh seseorang atau organisasi untuk mengumumkan sesuatu kepada pihak lain baik seseorang maupun organisasi, yang dilakukan dengan cara-cara tertentu, seperti: pengumuman dipasang di papan pengumuman atau media massa. Contohnya dapat dilihat pada Peraga 12.32.



Surat Undangan RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan salah satu forum tertinggi dalam suatu organisasi bisnis yang sangat strategis bagi pengambilan keputusan strategis. Seperti keputusan yang berkaitan dengan bagaimana pengembangan bisnis ke depan, dan bagaimana menemukan para manajer puncak yang benar-benar profesional dibidangnya. Peraga 12.33 memuat contoh surat undangan RUPS.



penerbitan buku, surat perjanjian pemborongan, dan surat perjanjian peminjaman uang, Contohnya dapat dilihat pada Peraga 12.35.

SURAT PERJANJIAN JUAL BELI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Drs. Muhammad Ridho, Direktur PT FERMATA, alamat Jalan Gajah Mada 55 Surakarta, bertindak atas nama PT FERMATA yang selanjutnya disebut Pihak Pertama, dan Drs. Muhammad Rifa'i, M.B.A., Direktur PT GAJAH MADA alamat Jalan Mpu Tantular 75 Surakarta, bertindak atas nama PT GAJAH MADA, selanjutnya disebut Pihak Kedua.

Kedua belah pihak telah sepakat untuk mengadakan perjanjian jual beli, yang diatur sebagai berikut:

Pasal 1

Pihak Pertama setuju menyediakan dan menjual kepada Pihak Kedua lima buah sepeda motor roda tiga merk GAJAH jenis VR-007 dengan harga Rp10.000.000,00 per unit, dengan jumlah keseluruhan Rp50.000.000,00.

Pasal 2

Pihak Kedua bersedia melakukan pembayaran kepada Pihak Pertama dengan ketentuan sebagai berikut:

- Dua puluh lima persen (25%) dari jumlah seluruh harga Rp50.000.000,00 dibayar pada saat perjanjian ditandatangani.
- Dua puluh lima persen (25%) akan dibayarkan pada saat penyerahan sepeda motor kepada Pihak Kedua.
- Sisanya, 50%-nya akan dibayarkan setelah sebulan dari penyerahan sepeda motor kepada Pihak Kedua.

Pasal 3

Jika dalam perjanjian ini timbul suatu perselisihan, diupayakan penyelesaiannya secara kekeluargaan. Namun jika ternyata gagal, perselisihan akan diselesaikan menurut hukum yang berlaku.

Pasal 4

Surat perjanjian ini dibuat di atas kertas segel yang ditandatangani dan dibuat rangkap dua, dan masing-masing pihak menerima satu berkas dengan kekuatan yang sama.

Surakarta, 1 Maret 2011

Pihak Pertama	Pihak Kedua
Drs. Muhammad Ridho	Drs. Muhammad Rifa'i, M.B.A.

Saksi-saksi:

1. Donny Saputra, alamat Jalan Guntur 23 Surakarta _____
2. James Ronaldo, alamat Jalan Petir 55 Surakarta _____
3. Freddy Pradana, alamat Jalan Batai 57 Surakarta _____

Sumber:

Purwanto, Djoko, Komunikasi Bisnis, Edisi 4, 2010, Penerbit Erlangga, Jakarta