KOMUNIKASI BISNIS

Materi 8 Penulisan Korespondensi dalam Bisnis



Disusun oleh :

Amo Sugiharto, SE. M.M

Jakarta

Tahun Pelajaran

2019

1. Pengertian Korespondensi

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.

Korespondensi berasal dari kata *Correspondence* (lnggris) atau *Correspondentie* (Belanda) yang berarti hubungan yang terjadi antara pihak-pihak yang terkait. Hubungan pihak-pihak yang terkait dalam bisnis biasanya bersifat resmi dan dilakukan dengan surat menyurat. Oleh karena itu, korespondensi juga diartikan sebagai surat menyurat.

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, pengelompokkan surat, bagian dan bentuk surat, bahasa surat, dan beberapa contoh surat bisnis.

1. 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 dugunakan 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.

Surat merupakan salah satu media pada saluran komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Informasi yang disampaikan melalui surat bisa berupa pemberitahuan, keterangan, pernyataan, perintah, permintaan, atau laporan. Informasi bisa ditulis atau diketik dalam secarik kertas (konvensional) atau dapat pula berupa surat elektronik (*e-mail*). 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.

*E-mail* menggunakan alat bantu komputer yang dilengkapi modem dan melibatkan jasa layanan Internet. Pengirim dan penerima *e-mail* harus memiliki fasilitas yang sama apabila berkomunikasi menggunakan *e-mail*. Penggunaan *e-mail* mengalami perkembangan yang cukup dramatis sebagai media komunikasi modern karena mampu menyebarkan informasi dalam waktu singkat ke berbagai wilayah yang berjauhan. Walaupun demikian, keberadaan *e-mail* ternyata belum mampu menggeser surat-surat konvensional yang terkenal murah. Jadi, *e-mail* hanyalah alternatif komunikasi yang melengkapi kegiatan surat-menyurat

Lalu bagaimana dengan nasib surat yang konvensional, yaitu surat kertas? Meskipun sekarang ini sudah muncul adanya surat elektronik (*e-mail*), bukan berartisurat 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.

1. 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.

1. Surat bisnis berfungsi sebagai wakil atau duta bagi pengirim surat. Dalam kaitannya dengan dunia bisnis, surat bisnis berfungsi sebagai pembawa pesar-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, dankemudahan dipahami (kejelasan).
2. 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).
3. 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 bahanuntuk memprediksi kegiatan bisnis ke depan.
4. 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 laluatau sebelumnya.
5. Bukti sejarah (historis), misalnya surat-surat izin pendirian usaha, surat kepailitan usaha, dan surat penggabungan usaha (*merger*). Surat-surat bisnis tersebut menjadi catatan yang sangat berharga sebagai bukti historisdalam dunia bisnis.
6. Pedoman kerja, misalnya surat keputusan dan surat perintah (instruksi kerja). Surat-surat bisnis tersebut berfungsi sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan suatu kegiatan bisnis
7. 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 dsampaikan 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.

1. Pengelompokan Surat

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

1. Pengelompokkan 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.

1. 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.
2. Kartu Pos; Kartu Pos adalah bentuk surat terbuka yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan singkat/pendek dan praktis, yang berbentuk kartu kecil dengan ukuran10 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.
3. 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.
4. Telegram dan Teleks; Telegram disebut juga sebagai surat kawat. lstilah 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).
5. 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.
6. 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.

1. Pengelompokan Surat Menurut Pemakaiannya

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

1. 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.
2. 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.
3. Surat Bisnis; Surat binis (*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). 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.
4. 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.
5. Pengelompokan Surat Menurut Banyaknya (Jumlah) Sasaran yang Dituju

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

1. Surat Biasa; Surat biasa adalah surat yang dibuat oleh seseorang atau oranisasi 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.
2. 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.
3. 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 pegumuman perusahaan tentang dibukanya lowongan kerja untuk beberapa posisi penting (manajer pemasaran, manajer personalia, dan manajer produksi), pemberitahuan untuk mewaspadai munculnya produk tiruan dan pemberitahuan pindah alamat kantor yang baru.
4. Pengelomokan Surat Menurut Sifatnya

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

1. 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.
2. Surat Konfidensial (terbatas); Surat konfidensial adalah surat yang termasuk rahasia tetapi terbatas untuk kalangan tertentu. Artinya surat tersebut ditujukan untuk pejabat tertentu, dan bukanu ntuk disebarluaskan secara meluas dalam suatu organisasi. Misalnya, surat hasil rapat pimpinan, surat hasil penilaian kinerja manajer, dan surat hasil keputusan wawancara kerja.
3. 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.
4. Pengelompokan Surat Menurut Urgensi Penyelesaiannya

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

1. 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.
2. Surat Segera; Surat segera adalah surat yang memang memerlukan penanganan secepat mungkin atau dilakukan dengan segera meskipun tingkat penanganannya tidak secepat kilat.
3. Surat Kilat; Surat kilat adalah surat yang memerlukan penanganan dengan sangat segera didahulukan, dan memperoleh perlakuan khusus daripada surat-surat yang lainnya.
4. Pengelompokan Surat Menurut lsi dan Maksudnya

Penggolongan surat menurut isi dan maksudnya sangat tergantung dari maksud dan tujuan pengirim surat. Oleh karena maksud dan tujuan pengiriman suratyang 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.

1. 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.

1. 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.

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.

1. 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 tidakperlu 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). sebelurn 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.

1. 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, lbu, 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 lbu, Bapak, dan Saudara sebaiknya tidak digunakan lagi.

1. 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 disampalkan, 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, lbu Utami yang terhormat, Bapak Djoko Purwanto yang terhormat, dan Assalamualaikum w.w. Dalam penulisan salam pembuka, seseorang dapat menyebutkan nama orang yang dituju.

1. 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/ll/2005 akan kami jawab sebagai berikut.
* Surat Saudara telah kami terima. Untuk selanjutnya perlu kami informasikan beberapa hal sebagai berikut.
* Dengan ini perkenankanlah 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 Ianuari 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.

1. 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,

1. 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

1. 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 2OO5

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.

1. Inisial

Inisial, yang disebut juga sandi, merupakan tanda pengenal bagi petugas yang membuatkonsep dan yang mengetik surat tersebut. lnisial 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)

1. 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.

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 kebakuannya, misalnya *gimana, ngapain, kenapa, dan bikin*. Padanan kata-kata tersebut yang sudah baku adalah *bagaimana, mengapa, dan membuat*.

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 yangg 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.

1. 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.

1. 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 pamesanan barangnya dibuat dalam bentuk tabel.

1. 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 dikonfirmasikan, sedangkan pada paragraf penutup perlu dikemukakan tentang sesuatu penghargaan yang positif, seperti ucapan terima kasih, dan/atauharapan atas sesuatu kepada pembacanya.

1. 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).

1. 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.

1. 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.

1. Surat Pemberitahuan

Dalam dunia bisnis, surat pemberitahuan bukanlah hal yang baru. Surat pemberitahuan adalah surat yang dibuat oleh perorangan atau organisasi yang berisi 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.

1. 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.

1. 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.

1. Surat Perintah Keria

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.

1. 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.

1. 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.

1. Surat Kuasa

Surat kuasa adalah surat pelimpahan kekuasaan yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pihak pertama sebagai orang yang memberikan kuasa kepada pihak lain sebagai orang yang menerima kuasa untuk melakukan dan bertindak sesuatu atas nama pemberi kuasa. Dalam membuat surat kuasa, ada beberapa hal yangperlu diperhatikan, antara lain surat kuasa dibuat di atas surat bersegel atau surat bermaterai secukupnya, surat kuasa dibuat tanpa paksaan serta dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, dan isi surat kuasa harus jelas menyangkut tugas masing-masing pihak baik pemberi kuasa maupun penerima kuasa.

Surat kuasa berisi antara lain nama, tempat dan tanggal lahir (usia), alamat tempat tinggal, pekerjaan /jabatan, tanda tangan, masalah yang dikuasakan, tanggal pembuatan, dan masa berlaku surat kuasa tersebut.

1. Surat perjanjian

Surat perjanjian adalah surat yang berisi suatu perjanjian yang dilakukan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain tentang suatu hal. Yang digunakan untuk membuat surat perjanjian adalah surat bersegel ataupun surat yang dilengkapi dengan nilai materai tertentu (misalnya, bermaterai Rp 6.000,00). Melalui surat perjanjian tersebut, kedua belah pihak yang terkait harus menyepakati apa saja yang ada didalamnya. Jika salah satu pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut ingkar atau tidak mengakui isinya sebagian atau seluruhnya, pihak lain dapat mengajukan tuntutan atau gugatan secara hukum kepada pihak yang berwenang.

Ada berbagai macam jenis surat perjanjian yang berkaitan dalam dunia bisnis, misalnya: surat perjanjian jual beli, surat perjanjian sewa-menyewa, surat perjanjian kontrak rumah, surat perjanjian kerja sama, surat perjanjian penerbitan buku, surat perjanjian pemborongan, dan surat perjanjian peminjaman uang.

1. Peranan Korespondensi dalam Bisnis

Korespondensi atau kegiatan surat-menyurat menjadi bagian dari kehidupan organisasi bisnis sehari-hari. Korespondensi dalam bisnis memiliki peranan sebagai berikut:

1. Menciptakan surat yang baik, jelas, dan tepat; Dalam kehidupan Sehari-hari, kesalahan dalam penulisan berbagai surat masih banyak terjadi. Misalnya, susunan kalimat tidak lengkap, berbelit-belit, tanda baca tidak benar, tata bahasa tidak teratur, dan salah mengadopsi bentuk dan model surat. Kesalahan tersebut disebabkan (1). Tidak ada pengarahan dan pengendalian mengenai cara menulis surat yang baik, baik di lingkungan keluarga maupun organisasi; dan (2). Masyarakat sendiri terlalu mudah memaafkan kesalahan dalam penulisan surat. Surat yang semrawut bisa menimbulkan kesalahpahaman atau kekacauan yang justru akan menghalangi arus informasi. Kegiatan korespondensi secara tidak langsung merupakan proses pembelajaran dalam menciptakan surat yang baik, Jelas, dan tepat.
2. Menciptakan kerja sama yang baik; Perusahaan tidak dapat mencapai tujuan tanpa bekerja sama dengan pihak lain. Agar bisa bekerja sama dengan pihak lain, perusahaan perlu menjaga komunikasi dengan baik. Pihak lain akan mendukung terciptanya kerja sama yang baik.
3. Menyebarkan kegiatan; Tidak Semua orang dalam perusahaan secara otomatis mengetahui kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan atau kegiatan yang terjadi antara perusahaan dengan pihak luar. Korespondensi memegang peranan penting dalam menyebarkan kegiatan perusahaan, baik kepada pihak internal maupun eksternal perusahaan.
4. Pihak-pihak yang Terlibat dalam Korespondensi

Pada umumnya, pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan korespondensi adalah:

1. Koresponden, yaitu orang atau pihak yang berkirim surat dan atau yang menandatangani surat.
2. Redaktur, yaitu orang yang menyusun naskah surat.
3. Sekretaris, yaitu orang yang membantu pemimpin dalam kegiatan korespondensi.
4. Juru ketik, yaitu orang yang membantu memproduksi surat.
5. Register, yaitu orang yang melakukan aktivitas tata usaha atau administrasi surat-surat yang meliputi pemberian nomor surat, pencatatan surat keluar dan surat masuk, serta menangani pengarsipan surat-surat (*filling system*).
6. Kurir, yaitu orang atau pihak yang menyampaikan surat kepada penerima.
7. Pesan dengan Niat Baik (*Goodwill*)

Hubungan bisnis biasanya diwarnai oleh pertimbangan biaya dan manfaat, tetapi perusahaan juga perlu menjaga hubungan personal atau kekeluargaan dengan para relasi. Pesan-pesan yang bersifat kekeluargaan atau memiliki niat baik (*goodwill*) tersebut berpengaruh positif terhadap kegiatan bisnis.

Bentuk-bentuk *goodwill* yang sering dibuat perusahaan adalah:

1. Ucapan selamat (*congratulation*); Ucapan selamat biasanya diberikan atas keberhasilan perusahaan atau individu. Misalnya, memperoleh penghargaan (*awards*), keberhasilan melakukan kegiatan tertentu, peresmian gedung baru, pembukaan cabang baru, dan lain-lain.

Pada pesan dengan niat baik, ide pokok diletakkan di bagian awal. Hal itu dilakukan untuk memberikan penekanan terhadap apa yang akan disampaikan. Setelah itu, diuraikan alasan pemberian ucapan. Pada bagian penutup diyakinkan bahwa perusahaan tersebut memang pantas memperoleh keberhasilan dan memiliki harapan yang lebih baik di masa mendatang.

Contoh

*Kami mengucapkan selamat atas keberhasilan PT Giga Solution mendapatkan predikat “Best Seller” Tahun 2004 dari Intel Indonesia Corporation. Predikat bergengsi tersebut adalah bukti nyata kepercayaan konsumen terhadap perusahaan Anda*.

Semoga predikat tersebut mampu meningkatkan loyalitas konsumen Anda.

2. Penghargaan (*Messages of Appreciation*); Penghargaan biasanya diberikan atas kemampuan individu atau perusahaan mencapai prestasi kerja tertentu. Gaji dan bonus merupakan salah satu bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada pekerja. Namun, penghargaan dalam bentuk uang saja tidaklah cukup. Penghargaan yang diberikan dalam bentuk surat penghargaan akan memotivasi pekelja untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi lagi. Di samping itu, perusahaan juga perlu membuat surat ucapan terima kasih dengan alasan yang tepat dan kepada pekerja yang tepat. Ucapan terima kasih yang kurang tepat justru akan merusak iklim internal organisasi.

Selain kepada pihak internal, perusahaan juga perlu memberikan penghargaan atau ucapan terima kasih kepada individu atau organisasi di luar perusahaan. Misalnya, atas kesediaan mereka dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

Contoh

*Kami memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya atas kepercayaan Saudara pada jasa layanan kami.*

*Agar dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi di masa mendatang, kami mengharapkan kesediaan Saudara untuk memberikan kritik atau saran, dan harapan-harapan Saudara di masa mendatang.*

3. Ucapan Dukacita (*Condolence*); Dalam perjalanan waktu, individu atau organisasi mungkin saja mengalami musibah atau bencana. Ucapan dukacita itu lebih mudah disampaikan secara lisan, baik melalui telepon ataupun datang secara langsung. Namun karena alasan tertentu, ucapan dukacita dapat disampaikan melalui pesan tertulis. Ucapan duka menunjukkan perhatian dan rasa simpati perusahaan terhadap individu atau organisasi yang mengalami musibah. Ucapan duka bisa diawali dengan rasa simpati, lalu diikuti dengan hikmah yang bisa diperoleh, serta ditutup dengan dorongan untuk menghadapi musibah dengan tabah. Bantuan duka dapat disisipkan dalam ucapan duka, tetapi hendaknya tidak hanya basa-basi dan tidak bermaksud menyinggung perasaan.

Contoh

*Kami mendapatkan informasi dari berita televisi bahwa PT Abu Bakar mengalami musibah kebakaran. Kami turut prihatin atas musibah tersebut.*

*Musibah dapat menimpa siapa saja dan kapan saja. Mudah-mudahan hal tersebut dapat meningkatkan kehati-hatian kita bersama. Semoga PT Abu Bakar dapat segera beroperasi kembali.*

1. Pesan Buruk (Bad News)

Pesan-pesan yang disampaikan dalam bisnis tidak selalu menyenangkan. Pesan buruk sebaiknya disampaikan secara langsung melalui tatap muka atau melalui telepon. Jika tidak memungkinkan, pesan dapat disampaikan secara tertulis. Pesan-pesan yang diperkirakan dapat menimbulkan reaksi negatif sebaiknya disusun dengan pendekatan tidak langsung atau induktif. Penekanan diberikan pada alasan yang mendasari pesan negatif yang akan disampaikan.

Pesan buruk sebaiknya disampaikan tanpa menjatuhkan kesalahan pada individu atau organisasi tertentu. Terdapat lima tahap yang dapat dijadikan pedoman dalam penyusunan pesan buruk, yaitu (Vicks & Gildsof dalam Sri Haryani, 2001 : 138)

- Mulai dengan pesan yang sifatnya umum

- Jelaskan masalah yang dihadapi

- Nyatakan pesan negatifnya

- Ambil tindakan yang diperlukan

- Tutup dengan pesan positif

Contoh

*Terlebih dahulu, kami mengucapkan terima kasih atas surat pesanan yang telah disampaikan kepada kami.*

*Kami telah melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan bahan baku dengan merek sesuai pesanan, tetapi hingga kini belum berhasil. Kami khawatir tidak dapat memenuhi pesanan tepat pada waktunya.*

*Untuk itu, mohon dipertimbangkan untuk menggunakan bahan baku merek ‘Royal’ yang kualitas dan harganya setara serta lebih mudah diperoleh.*

*Kami menunggu informasi lebih lanjut, dan terima kasih atas perhatian yang diberikan.*

Tidak semua pesan buruk harus disusun dengan pendekatan tidak langsung. Apabila reaksi negatif berpengaruh kecil terhadap audiens, maka pesan buruk dapat juga disampaikan dengan pendekatan langsung. Indikator suatu pesan buruk dapat menggunakan pendekatan langsung adalah (Edward & Burnet dalam Haryani, 2001:140):

- Terjadi di lingkungan internal dan bersifat informal

- Komunikator juga menerima pesan tersebut

- Penerima pesan memiliki hubungan positif dengan komunikator

- Pesan relatif ringan dan tidak menimbulkan masalah pribadi.

Sumber:

Dewi, Sutrisna, Komunikasi Bisnis, Penerbit CV. Andi Offset, 2007, Yogyakarta

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