

KORESPONDENSI

**Kelas
X**

Kompetensi Inti

3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran. Menampilkan kinerja dibawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja. Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung. Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Kompetensi Dasar

- 3.6 Menerapkan pembuatan surat pribadi dan 4.6 Membuat surat pribadi
- 3.7 Menganalisis surat dinas dan 4.7 Membuat surat dinas
- 3.8 Menganalisis surat niaga dan 4.8 Membuat surat niaga

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pengertian surat menurut W.J.S Poerwadarminta adalah kertas yang bertuliskan atau alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis. Apabila ditinjau dari segi bentuk, isi, dan bahasanya. Surat digolongkan menjadi 3 yaitu:

1. Surat Pribadi, surat yang sifatnya pribadi yang dikirimkan kepada orang lain atau petugas lembaga.
2. Surat Dinas digunakan untuk kepentingan tugas dinas oleh instansi-instansi tertentu, baik instansi sipil maupun militer.
3. Surat Niaga/Bisnis, surat yang dipakai untuk keperluan bisnis oleh lembaga- lembaga usaha.

A. SURAT PRIBADI

1. Pengertian Surat Pribadi

Surat pribadi merupakan jenis surat yang isinya tentang kepentingan pribadi yang biasanya ditulis secara pribadi dan ditujukan kepada orang lain dengan bahasa yang tidak baku. Surat pribadi umumnya dibuat dan dipergunakan untuk kepentingan pribadi. Surat pribadi dapat berupa korespondensi antara sesama teman atau keluarga. Untuk membuat surat pribadi, tidak ada aturan baku yang mengikatnya. Pembuat surat bisa mengarang secara bebas isi surat tersebut, bisa menggunakan bahasa yang tidak formal atau bahasa sehari-hari. Meskipun begitu, etika maupun penggunaan bahasa yang sopan tetap juga harus diperhatikan sesuai dengan latar belakang dan untuk siapa surat tersebut ditujukan. Pengirim surat pribadi harus menyebut dirinya dengan kata saya atau kata ganti orang pertama. Jika dilihat dari segi isinya, surat pribadi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam seperti berikut,

- a. Surat pribadi yang isinya bersifat tidak resmi, yaitu surat yang dikirim kepada teman, kerabat, atau keluarga. Surat ini memiliki kebebasan dalam pemakaian bentuk dan pemakaian bahasa. Bentuk surat pribadi boleh menyimpang dari aturan bentuk surat resmi dan bahasanya pun boleh tidak baku.
- b. Surat pribadi yang isinya bersifat resmi, yaitu surat yang dikirim kepada pejabat suatu instansi atau kepada organisasi, misalnya surat pernyataan, surat pemberitahuan tidak masuk sekolah/tidak masuk kerja, dan surat lamaran pekerjaan. Surat pribadi yang bersifat resmi harus menggunakan bentuk dan bahasa baku.

2. Ciri-Ciri Surat Pribadi

Surat pribadi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tidak mempunyai kop surat.
- b. Tidak mempunyai nomor surat.
- c. Salam pembuka dan penutup bervariasi bersifat non formal dan santai.
- d. Penggunaan bahasa yang bebas/ tidak baku sesuai yang penulis inginkan.
- e. Format surat yang digunakan bebas.

3. Bagian-Bagian Surat Pribadi

Berikut ini adalah bagian-bagian dari surat pribadi, bagian-bagian ini penting dalam membuat surat pribadi.

- a. Alamat dan Tempat Tanggal Pembuatan surat

Pada bagian ini menjelaskan tempat serta waktu ditulisnya surat.

Lihat contoh dibawah ini:

Sleman, 13 April 2020

Malang, 20 November 2020

b. Salam Pembuka

Salam pembuka merupakan sapaan seseorang sebelum menulis isi surat. Kalian dapat menggunakan kalimat seperti pada contoh berikut ini atau dengan salam pembuka yang lain tergantung pada siapa surat itu ditujukan. Beberapa contoh salam pembuka surat pribadi pada teman antara lain:

- *Asalamualaikum*
- *Salam sejahtera*
- *Salam manis*
- *Salam persahabatan*

c. Paragraf Pembuka

Paragraf pembuka bisa berupa pertanyaan tentang kabar, keadaan, atau hanya sekedar kalimat basa-basi. Contoh paragraf pembuka adalah sebagai berikut ini.

Hai, apa kabarmu?

Bagaimana keadaanmu sekarang?

Sehat dan bahagia kan?

d. Paragraf Isi

Dalam paragraf ini berisi tentang tujuan atau inti dibuatnya surat. Meskipun surat yang Anda tulis merupakan surat pribadi, bagian ini harus tetap Anda tulis secara jelas dan mudah untuk dipahami supaya pesan yang Anda buat bisa tersampaikan dengan baik. Lihat contoh berikut:

“Memberitahukan bahwa pada hari ini Senin tanggal 16 April 2018 mohon ijin tidak dapat masuk kerja dikarenakan sedang sakit.

Sebagai bukti saya lampirkan surat keterangan dokter. Oleh karena itu sudilah kiranya bapak memberikan ijin.”

e. Paragraf Penutup

Dalam paragraf penutup berisi tentang paragraf yang tujuannya untuk mengakhiri isi surat. Paragraf ini biasanya berisi tentang permohonan maaf, harapan, mohon undur diri, dan lain-lain. Pada contoh paragraf penutup tertulis seperti berikut:

“Demikian surat pemberitahuan dari saya, atas perhatian dan pemberian ijinnya, saya mengucapkan terima kasih”

• **CONTOH SURAT PRIBADI**

Malang, 20 Mei 2020

Sahabatku
Galuh Permani
Di Kediri

Salam persahabatan,

Hai, apa kabarmu ? Bagaimana keadaanmu disana ? Semoga senantiasa sehat serta bahagia ? Apa kamu masih memelihara hamster ? Aku sangat rindu candaanmu lo Luh ? Kamu pasti sekarang sudah tambah cantik ya Luh ?

Galuh, sahabat karibku. Sejak kita berdua terpisah karena kepindahan keluargamu, berbagai hal telah terjadi di sini di kota tempat kita menghabiskan masa kecil. Sekarang kota ini sudah jauh berbeda dari saat kita kecil dulu, Ya kota ini sangat pesat berkembang. Taman dan lapangan yang dulu menjadi tempat bermain teman-teman kita sekarang sudah berganti menjadi bangunan-bangunan tinggi. Gedung bertingkat yang berfungsi menjadi mall atau tempat berbelanja.

Luh, sekian dulu, ya suratku ini !Sampaikan salamku untuk ayah dan ibumu gus. Dan jangan lupa segera membalasnya ya. Segera kutunggu kabarmu !

Sampai jumpa.

B. SURAT DINAS

1. Pengertian Surat Dinas

Dalam instansi kedinasan, surat menyurat adalah hal yang penting untuk memperlancar jalannya kegiatan dinas, terutama dalam hal komunikasi. Surat menyurat pada dasarnya dapat dilakukan secara umum, namun, secara khusus ada pula pembagian surat yang didasarkan pada pihak-pihak yang menggunakan surat tersebut. Sebagai contoh, surat niaga yang digunakan terkait hal perniagaan, dan juga surat dinas yang digunakan dalam lingkup dinas. Jadi surat dinas adalah suatu surat resmi yang dibuat oleh sebuah instan atau lembaga dengan tujuan untuk keperluan dinas Atau definisi surat dinas yaitu surat yang berisikan permasalahan kedinasan dan biasanya surat ini dibuat oleh instansi atau lembaga. Surat dinas isinya ditujukan untuk keperluan kedinasan, baik itu pemerintah atau swasta. Karena fungsi kedinasan tidak hanya berlaku di pemerintahan, akan tetapi berlaku juga di instansi atau lembaga swasta. Biasanya isinya berupa urusan seperti penyampain pengumuman, pemberian suatu izin, pemberian tugas dan lain-lain.

Surat dinas ditulis untuk keperluan komunikasi antara kantor yang satu dan kantor yang lain atau antarorganisasi. Surat dinas dibuat oleh seseorang yang berkedudukan sebagai pejabat instansi pemerintah sehingga surat ini disebut juga surat jabatan. Sebuah surat dinas dapat juga disebut surat resmi karena dikeluarkan oleh instansi resmi pemerintah atau bukan swasta. Namun, surat resmi belum tentu dapat disebut sebagai surat dinas. Menulis surat dinas tentu berbeda dengan menulis kedua jenis surat yang lain yaitu surat pribadi dan surat niaga.

Menulis surat dinas harus mengikuti aturan tertentu mengenai sistematika, isi, dan bahasa surat.

2. Fungsi Surat Dinas

Secara umum fungsi surat dinas adalah sebagaimana tercermin dalam rumusan pengertiannya yaitu sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi secara khusus fungsi surat dapat disebut sebagai berikut.

- a. Surat dinas sebagai duta atau wakil penuli untuk berhadapan dengan lawan bicaranya. Oleh karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirimnya.
- b. Surat dinas sebagai alat pengingat karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
- c. Surat dinas sebagai pedoman kerja, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
- d. Surat dinas sebagai bukti tertulis hitam di atas putih, terutama surat-surat perjanjian.
- e. Surat dinas sebagai alat bukti tentang yang dikomunikasikan, yang selanjutnya sebagai bukti sejarah, seperti pada surat-surat tentang perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.

3. Jenis-Jenis Surat Dinas

a. Surat Permohonan

Surat permohonan berisi permohonan atau permintaan sesuatu kepada pihak lain. Misalnya permohonan kepada seseorang untuk menjadi pembicara dalam suatu seminar, permohonan kepada pejabat untuk meresmikan suatu acara, permohonan untuk menyebarluaskan

suatu informasi, permohonan izin, permohonan mutasi/pindah tugas, dan permohonan peminjaman sesuatu.

Surat permohonan lazimnya dikirimkan kepada instansi yang secara struktural organisasi lebih tinggi. Sementara untuk instansi atau pejabat yang lebih rendah, lebih tepat disebut sebagai surat permintaan atau penugasan. Dalam surat permohonan harus disebutkan pokok-pokok sebagai berikut:

- 1) Identitas pemohon.
- 2) Isi permohonan.
- 3) Tujuan dan alasan memohon.
- 4) Batas waktu maksimal untuk menjawab permohonan.
- 5) Pernyataan kesungguhan dalam memohon.

b. Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan berisi suatu pengumuman atau sosialisasi informasi baru yang perlu diketahui oleh pihak lain yang terkait. Surat ini sifatnya hanya menggambarkan suatu berita sehingga tidak perlu untuk ditanggapi dalam bentuk surat. Secara umum, sistematika surat pemberitahuan adalah sebagai berikut.

- 1) Bagian pembuka, berisi masalah pokok surat.
- 2) Bagian isi, berisi rincian, uraian, keterangan, atau penjelasan dari masalah pokok yang akan diberitahukan.
- 3) Bagian penutup, berisi harapan agar pihak yang dituju memaklumi hal yang disampaikan.

c. Surat Keterangan

Surat keterangan berisi keterangan resmi tentang status/kondisi seseorang atau barang yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Misalnya, surat berkelakuan baik, surat keterangan sehat terbebas dari narkoba, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan pengalaman kerja. Surat ini biasanya dibuat oleh pimpinan atau pejabat tinggi dalam suatu institusi atas permintaan seseorang yang berkepentingan dengan isi keterangannya. Dalam surat keterangan ini, harus disebutkan:

- 1) Data pribadi dan jabatan pihak yang membuat keterangan.
- 2) Data pribadi pihak yang diterangkan.
- 3) Isi keterangan.
- 4) Keterangan tanggal berlakunya surat.
- 5) Pernyataan bahwa keterangan yang dibuat adalah benar.

d. Memo dan Nota Dinas

Memo merupakan singkatan dari kata memorandum, yang berasal dari kata memory yang berarti ingatan. Istilah nota berasal dari kata note yang berarti catatan. Memo atau nota dinas adalah surat khusus yang dipakai antar pejabat di lingkungan suatu lembaga. Pemakaian memo tersebut berbeda dengan memo pribadi. Memo pribadi dipakai oleh perseorangan dan dapat dikirim kepada siapa saja asal orang yang dituju sudah kenal baik dengan pengirim memo pribadi itu.

e. Surat Undangan

Surat undangan adalah surat yang isinya berupa pemberitahuan yang bersifat mengharapkan kehadiran seseorang atau sekelompok orang agar dapat berpartisipasi dalam acara tertentu di tempat dan waktu tertentu.

f. Surat Kuasa

Surat kuasa adalah surat yang isinya tentang pelimpahan wewenang dari seorang pejabat kepada seseorang atau pejabat lain untuk dapat bertindak mewakili orang yang memberi kuasa tersebut, dikarenakan orang yang bersangkutan tidak dapat melaksanakannya sendiri.

g. Surat Edaran

Surat edaran adalah surat yang isinya ditujukan sebagai bentuk pemberitahuan tentang sesuatu yang ditujukan pada beberapa orang atau kepada banyak pihak sekaligus.

h. Surat Pengantar

Surat pengantar adalah jenis surat dinas yang dipergunakan untuk mengantar sesuatu dengan maksud agar orang yang menerimanya mengetahui maksud sesuatu yang diterimanya.

i. Surat Perintah

Surat perintah adalah jenis surat dinas yang dikeluarkan oleh suatu instansi/pihak yang berada di posisi/jabatan lebih tinggi yang ditujukan kepada pihak/instansi yang lebih rendah, agar bawahan tersebut dapat berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu sebagaimana dijelaskan dalam surat perintah tersebut.

j. Surat Instruksi

Surat instruksi berisi perintah serta petunjuk-petunjuk yang dibuat berdasarkan pada peraturan dan kebijaksanaan pimpinan.

k. Surat Tugas

Surat tugas adalah surat yang datang dari pihak/pejabat yang lebih tinggi posisinya untuk menugaskan kepada seorang atau sekelompok bawahan untuk dapat melakukan pekerjaan tertentu.

4. Ciri Surat Dinas

Suatu surat dapat dikatakan surat dinas jika memiliki ciri-ciri surat resmi berikut ini.

- 1) Memiliki kepala atau kop surat, yang merupakan nama, dan alamat instansi tertentu.
- 2) Memiliki tanggal, dan nomor surat.
- 3) Memiliki perihal, yaitu maksud dari surat tersebut dan lampiran.
- 4) Memiliki cap instansi tertentu pada bagian tanda tangan.
- 5) Menggunakan bahasa baku.
- 6) Boleh memiliki tembusan.

5. Syarat Surat Dinas

Beberapa persyaratan untuk membuat sebuah surat dinas, yang di antaranya sebagai berikut ini:

- a. Format dari surat harus teratur sesuai dengan format surat dinas.
- b. Isi dari surat tidak terlalu panjang harus langsung pada inti yang ingin disampaikan.
- c. Bahasa yang digunakan harus bahasa resmi, sopan dan mudah untuk dipahami pembaca.
- d. Surat harus menggambarkan citra dari instansi atau lembaga yang membuatnya

6. Bagian Surat Dinas

Surat dinas merupakan surat resmi dan tentu saja ada bagian-bagiannya, yang di antaranya seperti bawah ini:

a. Kop Surat atau Kepala Surat

Merupakan bagian teratas dari sebuah surat resmi, biasanya dipakai untuk membedakan surat formal dan surat non-formal. Kop

surat terdiri dari logo, nama dan alamat instansi atau lembaga. Yang di mana nama mengacu pada induk organisasi, serta pada kop surat terdapat karakteristik atau ciri khas organisasi tersebut.

b. Tanggal Penulisan Surat

Tanggal surat ditulis lengkap, yaitu ditulis dengan angka. Bulan ditulis dengan huruf secara lengkap misalnya, (November bukan Nov.), dan tahun ditulis dengan angka, dan setelah tahun tidak diikuti tanda baca apapun. Sebelum tanggal tidak dicantumkan nama kota/daerah karena nama kota dan daerah sudah tercantum pada kepala surat.

c. Nomor, Lampiran dan Perihal

Terdiri dari kode, nomor urut surat yang dikeluarkan, identitas instansi atau lembaga dan tahun dibuatnya surat tersebut. Lampiran yaitu lembaran tambahan yang akan dilampirkan, dapat berupa lembaran kertas lain atau dokumen lain. Jika tidak ada lampiran biasanya diisi dengan tanda strip. Perihal merupakan isi pokok dari surat dinas, seperti misalnya ditujukan kepada siapa atau untuk apa surat tersebut. Kata nomor, lampiran, dan hal ditulis dengan huruf awal kapital, dan diikuti dengan tanda titik dua.

d. Alamat

- 1) Nama dari penerima surat diawali huruf kapital pada setiap unsurnya, bukan menggunakan huruf kapital seluruhnya.
- 2) Untuk menyatakan yang terhormat pada awal nama penerima surat cukup ditulis Yth. Penggunaan kata kepada sebelum Yth. tidak diperlukan karena kata kepada berfungsi sebagai penghubung antarbagian kalimat yang menyatakan arah.
- 3) Jika digunakan kata sapaan Bapak pada awal penerima, kata itu hendaknya ditulis penuh, yaitu Bapak. Kata saudara cukup ditulis Sdr.

- 4) Jika nama orang yang dituju bergelar akademik atau memiliki pangkat sebelum namanya, maka kata sapaan Bapak, Ibu, Sdr. tidak digunakan.
- 5) Jika ditunjukkan nama jabatan seseorang, kata sapaan tidak digunakan.

e. Salam Pembuka

Salam pembuka yang lazim digunakan yaitu ungkapan dengan hormat, dengan penulisan (Dengan hormat,) sedangkan salam penutupnya adalah hormat kami, hormat saya, Wassalam, dengan ketentuan yang sama dengan salam pembuka (Hormat kami,).

f. Isi Surat

Isi surat terdiri dari tiga bagian, yaitu pembuka, isi/inti, dan penutup surat. Usahakan untuk menggunakan bahasa yang formal.

g. Nama Pengirim

Nama pengirim ditulis di bawah tanda tangan di bawah salam penutup. Penulisan nama dapat mengikut sertakan gelar/jabatan, tetapi tidak perlu menggunakan huruf kapital seluruhnya, tidak perlu diberi tanda kurung, digaris bawah, dan tidak perlu diakhiri dengan tanda baca apapun. Tanda tangan diperlukan sebagai keabsahan surat.

h. Tembusan Surat

Tembusan Surat Kata tembusan ditulis dengan huruf awal huruf kapital dan diikuti tanda titik dua, tanpa digarisbawahi. Tembusan hanya digunakan jika surat itu memerlukan tembusan. Tembusan adalah pihak-pihak yang mendapat tembusan/salinan surat selain yang dialamatkan. Ketentuan tembusan:

- 1) Jika pihak yang diberi tembusan itu lebih dari satu, hendaknya diberi nomor urut sesuai jenjang jabatan pada instansi itu. Jika tembusan hanya satu, tidak perlu diberi nomor.

- 2) Pihak yang diberi tembusan hendaknya nama jabatan atau nama orang dan bukan nama kantor/instansi.
- 3) Dalam tembusan tidak perlu digunakan ungkapan Kepada Yth. atau Yth.
- 4) Di belakang nama yang diberi tembusan tidak perlu diberi ungkapan untuk perhatian, untuk menjadi perhatian, sebagai laporan, atau ungkapan lain yang mengikat.
- 5) Dalam tembusan tidak perlu dicantumkan tulisan Arsip atau Tertinggal karena setiap surat resmi/dinas itu harus memiliki arsip. L
Inisial Inisial ditempatkan pada bagian kiri di bawah tembusan surat (jika memang ada). Inisial digunakan sebagai tanda pengenal, yang ditulis dengan cara disingkat antara nama pengonsep surat dan pengetik surat. Inisial dapat juga menunjukkan bahwa surat itu memang asli dibuat oleh orang tersebut. Pada bagian ini biasanya tidak dapat dibaca, yang dapat membacanya hanya orang yang dituju atau orang yang bersangkutan dengan si pembuat surat tersebut.

Contoh: AB/CD

AB adalah singkatan nama pengonsep yakni Arjuna Bayu, sedangkan CD adalah singkatan nama pengetik surat yakni Choirul Dimas.

7. Penulisan Surat Dinas yang Baik dan Benar

Surat yang baik dan benar adalah surat yang disusun dan ditulis mengikuti syarat-syarat, yaitu:

- a. Tidak mengandung makna ganda
- b. Antara penerima dan pengirim memiliki maksud yang sama
- c. Sederhana
- d. Tepat menggunakan kata dalam pemakaiannya
- e. Tulisannya tersusun rapi dan berurutan

C. SURAT NIAGA

Surat menjadi suatu hal yang berperan penting dalam proses komunikasi kantor, baik secara intern maupun ekstern. Sejak teknologi modern belum banyak digunakan, hingga kini ketika berbagai kegiatan kantor telah dijalankan dengan teknologi modern, surat tetap saja memegang peranan yang penting dalam menjamin terlaksananya proses komunikasi yang efektif. Sebagai contoh di era globalisasi ini, transaksi antara pembeli dan penjual dapat saja dilakukan walaupun jarak keduanya berjauhan. Mulai dari penawaran barang sampai pengiriman dan penyelesaian pembayaran, bisa saja penjual dan pembeli tidak pernah bertemu muka. Komunikasi yang dilakukan dalam proses transaksi tersebut melalui surat menyurat. Surat yang digunakan dalam kegiatan usaha atau bisnis disebut surat niaga. Dalam bab ini marilah kita pelajari bersama materi pelajaran surat niaga.

1. Pengertian Surat Niaga

Surat niaga adalah surat-surat yang banyak dipakai untuk kegiatan niaga atau dipakai untuk kegiatan bisnis, baik untuk keperluan yang menyangkut jual beli barang atau jasa maupun untuk memperlancar proses perniagaan itu sendiri. Penggunaan surat niaga merupakan aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam dunia usaha. Misalnya, PT, Fa, CV, toko, dealer, agen, dan lain-lain.

2. Jenis Surat Niaga

Dalam surat niaga, ada beberapa bentuk atau jenis surat niaga yang sering di unakan. Pembagian jenis surat niaga ini didasarkan pada konten atau isi serta tujuan dari penulisan surat niaga tersebut. Agar lebih jelas, berikut adalah pengertian dari masing-masing jenis surat niaga tersebut:

a. Surat Perkenalan

Surat perkenalan adalah surat niaga yang berasal dari penjual kepada calon pembeli yang berisi informasi tentang suatu produk. Tujuan surat ini adalah menyampaikan informasi agar pembaca tertarik dengan produk yang dihasilkan dan berlanjut dengan memesan produk tersebut. Kedudukan surat perkenalan cukup lemah, maka perlu disusun selengkap dan sebaik mungkin. Hal-hal yang perlu diinformasikan dalam surat perkenalan antara lain:

- 1) Nama perusahaan dan bidang usaha yang dijalankan.
- 2) Gambaran produk yang dihasilkan, ciri-ciri, kelebihan dan sebagainya.

b. Surat Permintaan Penawaran

Surat permintaan juga dapat disebut permintaan penawaran daftar harga dari calon pembeli. Surat ini merupakan tanggapan atas perkenalan atau pameran yang diselenggarakan. Pada umumnya alasan perlunya pembuatan surat permintaan penawaran antara lain:

- 1) Untuk mengisi berbagai barang dagangan karena akan membuka cabang baru, termasuk membuka usaha baru.
- 2) Produk yang diminta diminati oleh calon pembeli.
- 3) Mempunyai keinginan untuk memiliki produk yang ditawarkan.

- 4) Tertarik akan suatu hasil produk yang dipamerkan, diiklankan atau dilihat di showroom.
- 5) Tertarik dengan pengenalan yang disampaikan.

c. Surat Penawaran

Surat penawaran disebut juga surat jual. Kedudukan surat ini lemah, maka harus menggunakan bentuk yang menarik, bahasa yang baik dan sopan serta menyampaikan informasi secara lengkap. Isi informasi harus sesuai dengan barang yang ditawarkan dan jangan menjerumuskan karena berlebihan. Surat penawaran dibuat atas dasar surat permintaan penawaran atau karena akan memasarkan suatu produk baru. Bila penawaran dilakukan karena ingin memperkenalkan produk, maka bentuknya dapat lebih bebas dibandingkan dengan permintaan penawaran. Isi pokok surat penawaran antara lain:

- 1) Nama, jenis, kualitas barang.
- 2) Harga satuan.
- 3) Sifat penawaran.
- 4) Cara pembayaran.
- 5) Cara penyerahan barang.
- 6) Besar potongan yang diberikan.
- 7) Besar uang muka yang harus dibayarkan.
- 8) Alat angkut barang.
- 9) Jaminan lainnya.

d. Surat Pesanan

Surat pesanan juga disebut surat beli, biasanya surat pesanan terjadi setelah adanya surat penawaran dengan mempertimbangkan ketentuan:

- 1) Setelah mempelajari dan meneliti barang yang ditawarkan.
- 2) Barang tersebut memang diperlukan atau banyak diminati calon pembeli.
- 3) Ingin melengkapi barang-barang yang dijual.
- 4) Syarat-syarat yang diajukan dalam penawaran disetujui calon pembeli.
- 5) Sesuai dengan kondisi keuangan yang telah diperhitungkan.

Hal-hal yang dicantumkan dalam pesanan antara lain:

- 1) Menyebutkan nama barang dan jumlahnya.
- 2) Menyebutkan harga satuan dan jumlah harganya.
- 3) Menyebutkan jumlah terbayar setelah dipotong discount.
- 4) Menyebutkan jumlah uang muka yang telah dikirim dan sarana pengiriman.
- 5) Kesanggupan pelunasan sisanya.
- 6) Kapan barang harus diterima.
- 7) Mungkin minta cara pembungkusan dan alat angkutnya.

e. Surat Konfirmasi Pesanan

Surat konfirmasi pesanan berisi aneka data yang diisi oleh penjual yang didasarkan pada surat pesanan atau telepon dari pemesan. Isi dari surat konfirmasi pesanan ini disesuaikan dengan pesanan yang terdiri dari nama barang, jumlahnya, harga dan syarat jual beli serta informasi lain yang khusus diminta oleh calon pembeli.

f. Surat Penolakan Pesanan

Surat penolakan pesanan dibuat ketika terjadi pemesanan barang/jasa yang tidak dapat dipenuhi oleh penjual karena adanya suatu masalah. Karenanya, pihak penjual harus sesegera mungkin

mengirimkan surat penolakan pesanan, jangan sampai pemesan menunggu terlalu lama.

3. FUNGSI SURAT NIAGA

Selain sebagai sarana komunikasi, surat bisnis atau surat niaga memiliki fungsi sebagai berikut.

- 1) 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. Karena surat bisnis dapat berfungsi sebagai wakil dari pengirim surat, maka pengirim surat biasanya perlu memperhatikan berbagai kaidah penting dalam penulisan surat, misalnya objektif, sistematis, sederhana, dan mudah dipahami serta jelas.
- 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 (klaim).
- 3) Alat bukti 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 sebagai alat bukti tertulis, seseorang dapat melakukan pengecekan atas berbagai kegiatan bisnis yang telah dilakukan pada masa lalu, sehingga dapat dipakai sebagai bahan untuk memprediksi kegiatan bisnis masa depan.
- 4) Alat untuk mengingat, misalnya surat-surat bisnis yang diarsipkan ketika dibutuhkan dapat dilihat atau dicek kembali untuk mengingat

berbagai kegiatan yang telah dilakukan di masa lalu atau sebelumnya.

- 5) Bukti sejarah (historis), misalnya surat-surat izin pendirian usaha, surat kepailitan usaha, surat penggabungan usaha (merger). Surat-surat bisnis tersebut menjadi catatan yang sangat berharga sebagai bukti historis dalam 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 digunakan oleh si pengirim surat untuk mempromosikan perusahaan termasuk produk-produk yang dihasilkan kepada pihak lain baik perorangan maupun instansi/perusahaan. Misalnya surat perkenalan perusahaan, surat penawaran produk, dan surat pemberitahuan.

Surat memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, antara lain dapat menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena pengirim pesan dapat mempersiapkannya dengan sebaik-baiknya dan sejaselusnya. Di samping itu, penyampaian pesan-pesan bisnis memungkinkan pembaca dapat membacanya berulang-ulang, sehingga apa yang disampaikan dalam surat tersebut dapat dipahami sebaik-baiknya.

Kelebihan lain yang tidak kalah pentingnya adalah penyampaian pesan-pesan bisnis dengan surat lebih ekonomis bila dibandingkan dengan penyampaian pesan-pesan bisnis melalui telepon atau telegraf.

4. Ciri Surat Niaga

Ciri-ciri surat niaga, antara lain :

- a. Berhubungan dengan bisnis/perniagaan/perdagangan.
- b. Memakai kata-kata yang menarik dan sopan.
- c. Bersifat simpati.
- d. Ditulis secara formal,
- e. Jika termasuk surat transaksi dengan nominal besar, umumnya memakai materai.