

KOMUNIKASI BISNIS

KORESPONDENSI

# PENGERTIAN SURAT DAN SURAT BISNIS

- ⊙ 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
- ⊙ **Surat bisnis** adalah surat yang digunakan oleh seseorang, lembaga organisasi, atau institusi untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis secara tertulis kepada pihak lain dengan pihak-pihak tertentu.

# FUNGSI SURAT BISNIS

- a. Surat bisnis berfungsi sebagai wakil atau duta bagi pengiriman surat.
- b. Alat untuk menyimpan pembertitahuan, permintaan, atau permohonan, buah pikiran atau gagasan yang berkaitan dengan masalah-masalah bisnis.
- c. Alat bukti tertulis (dokumen tertulis)
- d. Alat untuk mengingat
- e. Bukti sejarah atau historis
- f. Pedoman kerja
- g. Media promosi bagi pengiriman surat

# PENGELOMPOKAN SURAT

- ◉ Surat menurut wujudnya
- ◉ Surat menurut pemakainnya
- ◉ Surat menurut banyaknya (jumlah) sasaran pembaca yang dituju
- ◉ Surat menurut sifatnya
- ◉ Surat Menurut Urgensi Penyelesaiannya

# PENULISAN DIRECT REQUEST

Dalam konteks yang lebih luas, Direct Request dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi (bisnis maupun non bisnis) kepada pihak lain (seseorang/individu atau organisasi) untuk meminta berbagai informasi penting dengan segera dan dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang ada, termasuk media elektronik.

**(Djoko Purwanto:101)**

# TIGA HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN DALAM MENULIS DIRECT REQUEST DJOKO PURWANTO:102.

- Pembukaan
- Penjelasan Rinci
- Penutup

# BENTUK-BENTUK *DIRECT REQUEST*

- ⦿ Permintaan untuk pihak internal
  - ⦿ Permintaan untuk pihak eksternal
- (Pesanan atau order, Klain/aduan, Permohonan kredit, Undangan)

**(Sutrisno Dewi: 98-99)**

# PENULISAN PERMINTAAN PESAN- PESAN POSITIF

Beberapa contoh pesan-pesan good news dan good will dalam dunia bisnis : (Djoko Purwanto: 89)

- ◉ Good news tentang pekerjaan.
- ◉ Good news tentang produk
- ◉ Pesan-pesan goodwill



## 5S dalam menulis pesan-pesan positif

- ◉ *Selfless* (Tanpa pamrih)
- ◉ *Specific* (Spesifik)
- ◉ *Sincere* (Sungguh-sungguh)
- ◉ *Spontaneous* (Spontan)
- ◉ *Short* (Singkat)

# PENULISAN BAD NEWS

(DJOKO PURWANTO:100)

- Fokus pada Audiensi
- Pendekatan organisasi
  - ✓ **Perencanaan tak langsung (indirect plan)**
  - ✓ **Perencanaan Langsung (direct Plan)**
- Memperhatikan kata-kata yang digunakan

# SURAT PERSUASIF

Persuasi merupakan suatu usaha untuk mengubah sikap, kepercayaan, atau tindakan audiens untuk mencapai suatu tujuan. Persuasi juga dapat diartikan sebagai tindakan seseorang (komunikator) untuk meyakinkan dan mempengaruhi orang lain (audiens) dengan cara-cara tertentu sehingga orang lain tersebut bersedia melakukan sesuatu sebagaimana yang diharapkan oleh orang yang melakukan persuasi

# URUTAN DALAM PROSES PERENCANAAN PESAN PERSUASIF :

- ◉ Analisis Audiens
- ◉ Pertimbangan Perbedaan Budaya
- ◉ Memilih Pendekatan Organisasional

# PENULISAN SURAT MEMO

- **Memo** merupakan pesan ringkas, yakni pesan yang ditulis seseorang dengan singkat, jelas, dan mudah untuk dipahami. Menurut pemakaiannya, memo ada yang bersifat resmi dan bersifat pribadi (tidak resmi).
- Memo bersifat resmi dipakai sebagai surat pernyataan dalam hubungan resmi dari seorang pimpinan kepada bawahannya. Memo bersifat pribadi dipakai sebagai nota atau surat pernyataan tidak resmi antar teman saudara, atau orang lain yang memiliki hubungan akrab.

# BENTUK MEMO

## ○ **Kepala Memo**

- ✓ kata "MEMO"
- ✓ Penerima
- ✓ Pengirim
- ✓ Tanggal pengirim
- ✓ Paraf dan nama terang pengirim
- ✓ Isi, penulis langsung menyampaikan pesan atau perintah dalam kalimat pendek dan lugas.

## ○ **Kaki memo**

- ✓ Tertanda (bisa berupa tanda tangan, paraf, cap jempol dan sebagainya)
- ✓ Nama pembuat memo

# PENULISAN E-MAIL

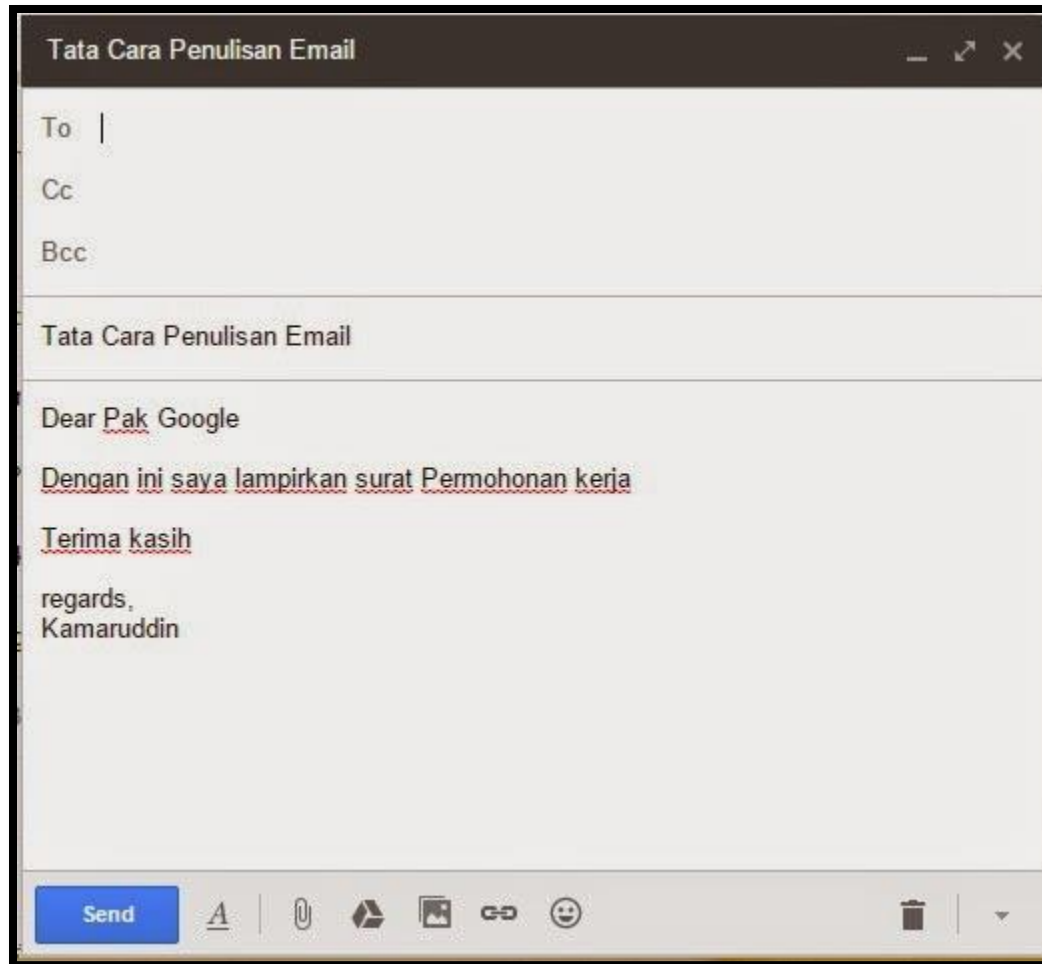
E-mail (electronic mail) adalah surat dalam bentuk elektronik. E-mail merupakan salah satu fasilitas atau aplikasi internet yang paling banyak digunakan dalam hal surat-menyurat

# Manfaat/Kegunaan E-mail :

- ◉ Media komunikasi
- ◉ Media pengiriman
- ◉ Efektif, efisien, dan murah
- ◉ Media promosi
- ◉ Media promosi
- ◉ Membuat blog atau website
- ◉ Sosial media



# Tata Cara Penulisan Email



- ⦿ **To** pada slot ini digunakan untuk mengisi alamat tujuan email
- ⦿ **Cc merupakan kependekan dari ( Carbon Copy)** digunakan untuk orang yang anda tuju akan tetapi tidak memerlukan reply (tanggapan/balasan) dari orang tersebut atau hanya sekedar email pemberitahuan saja.
- ⦿ **Bcc (Blind Carbon Copy)** hampir mirip dengan Cc perbedaan terletak pada penerima dalam list Bcc tidak akan diketahui oleh penerima yang berada pada list To atau Cc maupun yang berada dalam satu list Bcc

SEKIAN DAN  
TRIMAKASIH