

**Kode Modul: SEK.25.D.4.**

# **MENULIS SURAT NIAGA**

**Penyusun:**

OKSIANA JATININGSIH

**Editor**

TEGUH BUDI KARYANTO  
MOHAMAD EDWAR

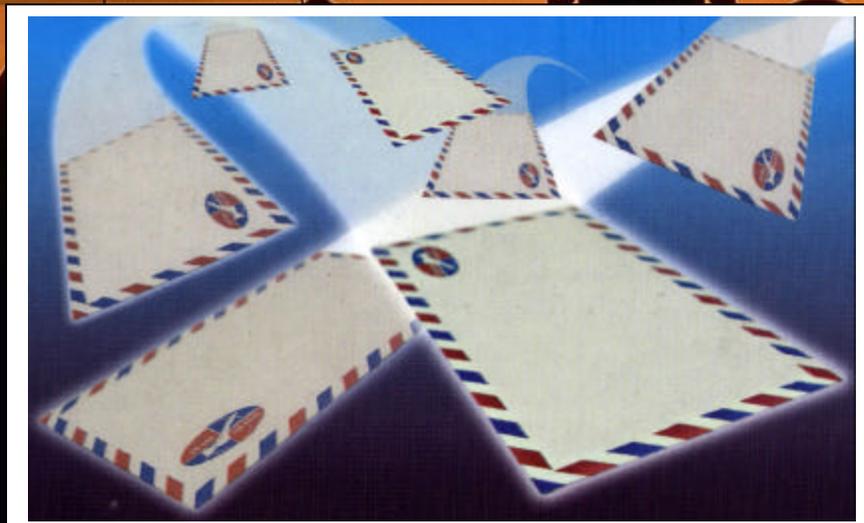
Penyunting Bahasa:  
Junaiyah H.M

**DIREKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN**  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

2004

Kode Modul: SEK.25.D.4.

# MENULIS SURAT NIAGA



**DIREKTORAT PENDIDIKAN MENENGAH KEJURUAN**  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN  
MENENGAH DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
2004



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun bahan ajar modul manual untuk Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, Program Keahlian SEKretaris/Administrasi Bisnis. Modul ini disusun dengan menggunakan pendekatan pembelajaran berdasarkan kompetensi, sebagai konSEkuensi logis Kurikulum SMK Edisi 2004 yang menggunakan pendekatan kompetensi (*CBT: competency based training*).

Sumber dan bahan ajar pokok Kurikulum SMK Edisi 2004 adalah modul, baik modul manual maupun modul interaktif, dengan mengacu pada standar kompetensi nasional (SKN) atau standardesasi pada dunia kerja dan industri. Diharapkan modul ini dapat digunakan sebagai sumber belajar pokok oleh peserta diklat untuk mencapai kompetensi kerja standar yang diharapkan oleh dunia kerja dan industri.

Modul ini disusun dalam beberapa tahapan, yakni tahap penyiapan materi modul, penyusunan naskah, penyetingan, *setting* dengan bantuan komputer, validasi, dan uji coba empirik secara terbatas. Validasi dilakukan dengan teknik telaah ahli (*expert-judgment*), sedangkan uji coba empirik dilakukan pada beberapa peserta didik SMK. Dengan proses tersebut, diharapkan modul ini dapat menjadi bahan dan sumber belajar yang berbobot untuk membekali peserta diklat dengan kompetensi kerja yang diharapkan. Namun, karena kemajuan di dunia industri begitu cepat terjadi, modul ini menerima masukan sebagai bahan perbaikan agar relevan dengan kondisi lapangan.

Pekerjaan ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini patutlah jika kami sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada berbagai pihak, terutama tim penyusun modul (penulis, editor, dan penyunting bahasa, tenaga komputerisasi modul, tenaga ahli desain grafis) atas dedikasi, pengorbanan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk menyelesaikan penyusunan modul ini.

Kami mengharapkan saran dan kritik para pakar di bidang psikologi, praktisi dunia usaha dan industri, dan pakar ilmu sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas modul ini. Diharapkan agar para pemakai modul berpegang

pada asas keterlaksanaan, kesesuaian, dan fleksibilitas, serta tetap mengacu pada perkembangan iptek dalam dunia usaha dan industri, potensi SMK, serta dukungan dunia dan usaha industri dalam rangka membekali kompetensi yang terstandar kepada peserta diklat.

Akhirnya, semoga modul ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi peserta diklat SMK Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, ataupun praktisi yang sedang mengembangkan bahan ajar modul SMK.

Jakarta, Maret 2004  
a.n. Direktur Jenderal Pendidikan Dasar  
dan Menengah  
Direktur Pendidikan Menengah Kejuruan,

Dr. Ir. Gatot Hari Priowirjanto  
NIP 130675814

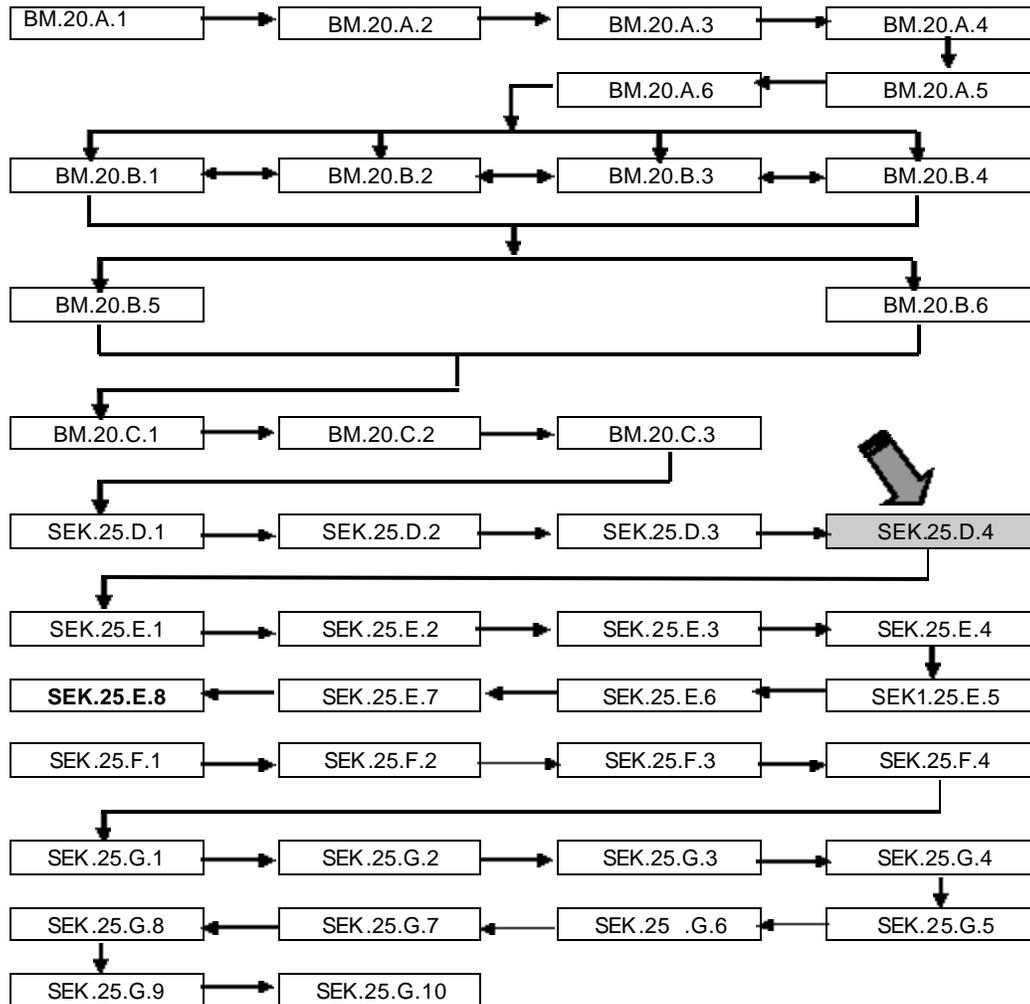
## DAFTAR ISI

□	Halaman Sampul .....	i
□	Halaman Francis .....	ii
□	Kata Pengantar .....	iii
□	Daftar Isi .....	iv
□	Peta Kedudukan Modul .....	vi
□	Glosarium .....	viii
<b>I. PENDAHULUAN</b>		
A.	Deskripsi .....	1
B.	Prasyarat.....	2
C.	Petunjuk Penggunaan Modul .....	3
D.	Tujuan Akhir .....	5
E.	Kompetensi.....	6
F.	Cek Kemampuan.....	7
<b>II. PEMBELAJARAN</b>		
A.	<b>Rencana Belajar Siswa</b> .....	8
B.	<b>Kegiatan Belajar</b>	
1.	Kegiatan Belajar 1: Pembuatan Skema Jual-Beli .....	9
a.	Tujuan Kegiatan Pembelajaran 1 .....	9
b.	Uraian Materi 1 .....	9
c.	Rangkuman 1 .....	10
d.	Tugas 1 .....	11
e.	Tes Formatif 1 .....	11
f.	Kunci Jawaban 1 .....	11
g.	Lembar Kerja 1 .....	13
2.	Kegiatan Belajar 2: Penyusunan Surat.....	14
a.	Tujuan Kegiatan Pembelajaran 2 .....	14
b.	Uraian Materi 2 .....	14
c.	Rangkuman 2.....	18
d.	Tugas 2.....	18
e.	Tes Formatif 2 .....	19
f.	Kunci Jawaban 2 .....	19
g.	Lembar Kerja 2 .....	21
3.	Kegiatan Belajar 3: Pembuatan Surat Promosi Penjualan .....	23
a.	Tujuan Kegiatan Pembelajaran 3 .....	23
b.	Uraian Materi 3 .....	23
c.	Rangkuman 3.....	32

d. Tugas 3.....	32
e. Tes Formatif 3.....	32
f. Kunci Jawaban 3 .....	33
g. Lembar Kerja 3.....	35
4. Kegiatan Belajar 4: Pembuatan Surat Tawaran.....	36
a. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 4 .....	36
b. Uraian Materi 4 .....	36
c. Rangkuman 4.....	38
d. Tugas 4.....	38
e. Tes Formatif 4 .....	39
f. Kunci Jawaban 4 .....	39
g. Lembar Kerja 4 .....	41
5. Kegiatan Pembelajaran 5 .....	42
6. Kegiatan Pembelajaran 6.....	48
7. Kegiatan Pembelajaran 7 .....	53
8. Kegiatan Pembelajaran 9 .....	66
9. Kegiatan Pembelajaran 9 .....	66
10. Kegiatan Pembelajaran 10 .....	74
11. Kegiatan Pembelajaran 11.....	83
<b>III. EVALUASI</b>	
A. Tes Tertulis .....	90
B. Tes Praktik.....	90
<b>KUNCI JAWABAN</b>	
A. Tes Tertulis .....	90
B. Lembar Penilaian Tes Praktik.....	90
<b>IV. PENUTUP</b> .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100

## PETA KEDUDUKAN MODUL

### BIDANG BISNIS MANAJEMEN PROGRAM KEAHLIAN SEKRETARIS (ADMINISTRASI PERKANTORAN/BISNIS)



## DAFTAR JUDUL MODUL

Bidang Keahlian : BISNIS DAN MANAJEMEN  
 Program Keahlian: SEKRETARIS (ADMINISTRASI PERKANTORAN)

No	Modul		
	Kode	Nama	Durasi
		<b>MENGETIK NASKAH SECARA MANUAL, ELEKTRIK, DAN ELEKTRONIK</b>	
1	BM.20.A.1	Mengenalkan jenis dan bagian mesin tik manual, elektrik, dan elektronik	24
2	BM.20.A.2	Mengetik berbagai bentuk surat	48
3	BM.20.A.3	Mengetik berbagai macam surat	36
4	BM.20.A.4	Mengetik berbagai macam pekerjaan kecil dan dokumen	36
5	BM.20.A.5	Mengetik berbagai macam daftar dan tabel berkolom	48
6	BM.20.A.6	Mengetik berbagai macam naskah	48
			240
		<b>MENGOPERASIKAN KOMPUTER UNTUK MENYUSUN NASKAH, DAFTAR TABEL, PERHITUNGAN SEDERHANA, BAHAN PRESENTASI, EMAIL, CHATTING.</b>	
7	BM.20.B.1	Mengoperasikan program WS untuk menyusun naskah	96
8	BM.20.B.2	Mengoperasikan program MS-Word untuk menyusun naskah	96
9	BM.20.B.3	Mengoperasikan program Excel untuk perhitungan, daftar, kolom, dan tabel	96
10	BM.20.B.4	Mengoperasikan program Power-Point untuk menyusun bahan presentasi	96
11	BM.20.B.5	Menerapkan program Internet untuk Email	48
12	BM.20.B.6	Menerapkan program Internet untuk <i>Chatting</i>	48
			480
		<b>MENGOPERASIKAN ALAT-ALAT KOMUNIKASI KANTOR</b>	
13	BM.20.C.1	Melaksanakan komunikasi, <i>leadership</i> , motivasi dan proaktif	120
14	BM.20.C.2	Mengoperasikan telepon untuk berkomunikasi	32
15	BM.20.C.3	Mengoperasikan mesin faksimili	32
			184
		<b>MENGERJAKAN SURAT MENYURAT</b>	
16	SEK.25.D.1	Pengertian surat menyurat dan etika dalam bersurat	12
17	SEK.25.D.2	Mengerjakan surat pribadi	24
18	SEK.25.D.3	Mengerjakan surat niaga	120
19	SEK.25.D.4	Mengerjakan surat dinas	120

			276
		<b>MENGARSIP SURAT DAN DOKUMEN KANTOR</b>	
20	SEK.25.E.1	Pengertian pengetahuan kearsipan	12
21	SEK.25.E.2	Menerapkan teknik menyimpan dan menemukan kembali surat dan dokumen	48
22	SEK.25.E.3	Merencanakan pengarsipan surat dan dokumen kantor	48
23	SEK.25.E.4	Mengelola dokumen dengan sistem tanggal	48
24	SEK.25.E.5	Mengelola dokumen dengan sistem nomor	48
25	SEK.25.E.6	Mengelola dokumen dengan sistem abjad	48
26	SEK.25.E.7	Mengelola dokumen dengan sistem wilayah	48
27	SEK.25.E.8	Mengelola dokumen dengan sistem perihal (pokok masalah)	48
			348
		<b>MENGERJAKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN</b>	
29	SEK.25.F.1	Mengerjakan tata usaha kepegawaian	48
30	SEK.25.F.2	Mengerjakan tata usaha perlengkapan	96
31	SEK.25.F.3	Mengerjakan tata usaha keuangan	120
32	SEK.25.F.4	Mengerjakan tata ruang kantor	120
			384
		<b>MENGERJAKAN TUGAS-TUGAS SEKRETARIS</b>	
33	SEK.25.G.1	Melakukan komunikasi dengan beretika	48
34	SEK.25.G.2	Melakukan penampilan diri beretika	48
35	SEK.25.G.3	Mengembangkan kepribadian diri SEKretaris	120
36	SEK.25.G.4	Mengelola kas kecil	32
37	SEK.25.G.5	Mengelola administrasi kantor	48
38	SEK.25.G.6	Menangani dikte	48
39	SEK.25.G.7	Mengatur jadwal kegiatan pimpinan	48
40	SEK.25.G.8	Menyusun laporan tugas SEKretaris	96
41	SEK.25.G.9	Melakukan kegiatan kehumasaan	96
42	SEK.25.G.10	Melakukan tata cara protokoler	96
			680

## PERISTILAHAN/GLOSARIUM

A/C	<i>account current</i> 'rekening koran'
acc	<i>according</i> 'setuju'
a.m.	<i>above mentioned</i> 'tersebut di atas'
a.n.	atas nama
a.n.b.	atas nama beliau
a.p.	atas perintah, atas perhatian
B.L.	<i>bill of loading</i> 'surat muatan kapal'
c.ca	<i>circa</i> 'kira-kira atau SEKitar', (dipakai untuk tahun yang diragukan ketepatannya).
c.c.	<i>carbon copy</i> 'tembusan'
of atau con f	'bandingkan atau bandingkan dengan'
c.o	<i>care of</i> 'dengan alamat' (d.a.)
c.o.d.	<i>cash on delivery</i> 'pembayaran pada waktu penyerahan barang'
c.q.	<i>casu quo</i> 'dalam hal ini'
i.c.	<i>in case</i> ' dalam hal ini'
loc. Cit	<i>loco citato</i> ' pada tempat yang telah dikutip'
ltd	<i>limited</i> 'perseroan terbatas'
MS	<i>Manchine ship</i> 'kapal motor'
NB	<i>nota bene</i> 'catatan', 'perhatian'
op. cit	<i>opere citato</i> 'pada karya yang telah dikutip'
p.a.	per alamat
passim	'tersebar di sana sini'
Pf	<i>pour feliciter</i> 'ucapan selamat'
PO Box	<i>post office box</i> 'kotak pos'

Pr	<i>pour remersier</i> 'terima kasih'
p.p (perproe)	<i>per procuration</i> 'yang diberi kuasa'
pto	<i>please turn over</i> 'lihat sebalik'
ps	<i>postscript</i> 'catatan, nota bene'
d.a.	dengan alamat
d.o	<i>delivery order</i> 'surat penyerahan barang (pengeluaran dari gudang)
doz	dozen (s) 'dosin'
ddo	<i>de dato</i> 'tertanggal'
d.o	<i>ditto</i> 'idem, atau ibidem (ibid)
e.e.	<i>erros ezcepted</i> 'koreksi yang disetujui'
E & OE	<i>error and ommissien ezcepted</i> 'koreksi yang disetujui'
ETA	<i>estimated time of arrivel</i> 'waktu kedatangan yang diperkirakan'
et al.	<i>et alii</i> 'dan lain-lain'
etd	<i>estimated time of disembark</i> 'waktu pemberangkatan yang diperkirakan 'et sequens atau etsequentes ' dan 'halaman-halaman berikut'
e.z.	<i>ecominsche zaken prys</i> (Bld.) 'harga resmi'
ibid	<i>ibidem</i> 'pada tempat yang sama'
	di bawah 'lihat pada karangan yang sama di bawah'
q.q.	<i>qualitate quo</i> 'karena (selaku) jabatan'
RC	<i>rekening courant</i> (Bld.) 'rekening koran' atau 'rekening giro di bank'
SERO	<i>salvo error and ommissions</i> 'jika terdapat kesalahan dapat diperbaiki kembali
	'di atas, sudah terdapat lebih dulu pada teks yang sama'
zoz	<i>zie ommezyde</i> (Bld.) 'lihat sebelah'
up	untuk perhatian

### DESKRIPSI

Menulis surat niaga merupakan salah satu subkompetensi yang harus dikuasai oleh sekretaris dan merupakan bagian integral dari sub-subkompetensi sekretaris.

Modul ini membahas beberapa dokumen yang diperlukan dalam arus jual beli atau lalu lintas perdagangan, misalnya: surat promosi penjualan (iklan, reklame, spanduk, poster, *slide*, *triller*, pameran), surat tawaran, surat permintaan tawaran, surat pesanan, surat penerimaan pesanan, surat pengiriman pesanan, surat tagihan, surat tanggungan pembayaran, surat aduan, dan surat balasan aduan. Modul ini juga dilengkapi tugas yang berupa dan evaluasi formatif untuk bahan perbaikan belajar dan evaluasi akhir sesuai dengan kriteria unjuk kerja yang diharapkan. Modul membuat surat niaga ini terkait dengan modul yang lain yaitu membuat surat dinas dan membuat surat niaga dalam bahasa Inggris. Hasil akhir yang diharapkan oleh modul ini adalah Anda dapat membuat surat niaga dengan benar.

## PRASYARAT

Modul ini merupakan lanjutan pelatihan keterampilan membuat surat pribadi. Sebelum mempelajari modul ini Anda harus sudah menguasai pengetahuan dasar surat menyurat dan keterampilan berkomunikasi secara umum serta telah dapat menggunakan bahasa surat yang komunikatif dan penggunaan ejaan yang tepat. Sertakan bukti-bukti administratif bahwa Anda telah lulus dalam modul sebelumnya atau telah lulus keterampilan yang dipersyaratkan untuk mempelajari modul ini. Dengan kata lain, sebelum mempelajari modul ini, Anda harus telah menyelesaikan dengan tuntas beberapa modul berikut.

- Pengertian Surat dan Etika dalam Bersurat
- Mengetik Berbagai Macam dan Bentuk Surat
- Bahasa Indonesia

## PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Bacalah petunjuk penggunaan modul ini dan pahami isinya agar Anda dan guru/instruktur mudah menggunakannya pada proses pembelajaran.

**a) Langkah-langkah yang harus Anda (peserta diklat) tempuh seperti berikut.**

1. Bacalah dengan cermat rumusan tujuan akhir kegiatan belajar ini. Tujuan tersebut memuat kinerja yang diharapkan, kriteria keberhasilan, dan kondisi yang diberikan dalam rangka membentuk kompetensi kerja yang akan dicapai melalui modul ini.
2. Bacalah dengan cermat dan pahami dengan baik daftar pertanyaan pada “cek kemampuan” sebagai pengukur kompetensi yang harus dikuasai peserta. Lakukan hal itu pada awal dan akhir Anda mempelajari modul untuk mengetahui penguasaan terhadap kompetensi sebagai pencapaian hasil belajar Anda.
3. Diskusikan dengan sesama peserta diklat apa yang telah Anda cermati untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang tujuan belajar dan kompetensi yang ingin dicapai lewat modul ini. Apabila masih ragu, bertanyalah kepada guru/instruktur sampai Anda paham.
4. Bacalah dengan cermat peta kedudukan modul, prasyarat, dan pengertian istilah sulit dan penting yang ditemukan di dalam modul.
5. Bacalah dengan cermat materi setiap kegiatan belajar, rencanakan kegiatan belajar, kerjakan tugas, dan jawablah pertanyaan tes, kemudian cocokkan jawaban Anda dengan kunci jawaban. Lakukan kegiatan itu sampai Anda tuntas menguasai hasil belajar yang diharapkan.
6. Jika dalam proses pemahaman materi ini mendapatkan kesulitan, diskusikan kesulitan itu dengan teman-teman Anda atau konsultasikan dengan guru/instruktur.
7. Setelah Anda menuntaskan semua kegiatan belajar dalam modul ini, pelajirlah modul selanjutnya sesuai dengan apa yang tertuang pada peta kedudukan modul untuk Program Keahlian Sekretaris/Administrasi Bisnis.

8. Anda tidak dibenarkan melanjutkan kegiatan belajar berikutnya, jika belum menguasai benar materi pada kegiatan belajar sebelumnya.
9. Setelah semua modul untuk mencapai satu kompetensi telah tuntas dipelajari, ajukan uji kompetensi dan sertifikasi.

**b) Peranan Guru/Instruktur**

1. Pastikan bahwa peserta diklat yang akan mempelajari modul ini telah mempelajari modul-modul prasyarat secara tuntas.
2. Bantulah peserta diklat dalam menyusun rencana kegiatan belajar dalam rangka mempelajari modul ini. Berikan perhatian khusus pada perencanaan jenis kegiatan, tempat kegiatan belajar, dan waktu penyelesaian akhir pembelajaran agar mereka dapat belajar efektif dan efisien untuk mencapai subkompetensi standar.
3. Identifikasi dan analisislah sarana prasarana kegiatan belajar yang ada di sekolah menengah kejuruan (SMK) dan industri untuk mengoptimalkan kegiatan pembelajaran.
4. Berikan motivasi, bimbingan, dan dampingan pada peserta diklat agar gairah belajarnya meningkat.

## TUJUAN AKHIR

Kriteria unjuk kerja yang diharapkan setelah Anda mempelajari modul ini, adalah Anda dapat

- memahami ruang lingkup jual beli, yang meliputi proses jual beli, dokumen jual beli, bahasa surat, dan langkah penulisan surat niaga;
- membuat surat niaga sesuai dengan jenis dan tujuannya dengan menggunakan bahasa Indonesia yang benar.

## KOMPETENSI

**Kompetensi : Pekerjaan Surat-Menyurat**  
**Subkompetensi : Menulis Surat Niaga**  
**Alokasi Waktu : 120 jam**

KOMPETENS I/ SUBKOMPET ENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	LINGKUP BELAJAR	MATERI POKOK PEMBELAJARAN		
			SIKAP	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN
1	2	3	4	5	6
D.3. Membuat surat niaga dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu menjabarkan arti surat niaga, promosi penjualan, tawaran, pemberitahuan, surat pesanan, surat aduan, tagihan, dan surat pengiriman pembayaran.</li> <li>• Mampu menguraikan lingkup penulisan surat niaga.</li> <li>• Mampu menjabarkan macam-macam surat tawaran, promosi penjualan, pesanan dan pemberitahuan dilihat dari subjek penerima surat.</li> <li>• Mampu menjelaskan arti, isi pokok dan tata cara penulisan surat niaga.</li> <li>• Terampil membuat skema lingkup surat niaga.</li> <li>• Terampil menggunakan istilah dan menentukan dokumen bisnis secara tepat dalam persuratan niaga.</li> <li>• Terampil membuat iklan.</li> <li>• Terampil membuat kalimat promosi.</li> <li>• Terampil membuat surat niaga dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian surat niaga, promosi penjualan, tawaran, pemberitahuan, surat pesanan, surat aduan, surat tagihan dan surat pengiriman pembayaran</li> <li>• Lingkup penulisan surat niaga.</li> <li>• Macam-macam surat tawaran, promosi penjualan, pesanan dan pemberitahuan dilihat dari subjek penerima surat.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penulisan surat niaga.</li> <li>• Membuat skema lingkup surat niaga.</li> <li>• Menggunakan istilah dan menentukan dokumen bisnis secara tepat dalam persuratan niaga.</li> <li>• Membuat iklan.</li> <li>• Membuat kalimat promosi.</li> <li>• Membuat surat niaga dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cermat</li> <li>▪ Teliti</li> <li>▪ Tatakrama</li> <li>▪ Etika</li> <li>▪ Sopan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian surat niaga.</li> <li>• Lingkup penulisan surat niaga.</li> <li>• Arti surat promosi penjualan.</li> <li>• Macam-macam promosi penjualan.</li> <li>• Kalimat promosi penjualan.</li> <li>• Arti surat tawaran dan balasannya.</li> <li>• Mecam surat tawaran dilihat dari sasaran calon pembeli.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penulisan surat permintaan tawaran dan balasannya.</li> <li>• Arti, ciri-ciri isi pokok dan tata cara penulisan surat pesanan.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penyusunan surat pemberitahuan pengiri-man barang.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penyusunan surat aduan (klaim) dan penyelesaiannya.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penyusunan surat pengiriman pembayaran.</li> <li>• Arti, isi pokok dan tata cara penyusunan surat tagihan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat skema lingkup surat niaga.</li> <li>• Menggunakan istilah dan menentukan dokumen bisnis secara tepat dalam persuratan niaga.</li> <li>• Membuat iklan.</li> <li>• Membuat kalimat promosi.</li> <li>• Membuat surat niaga dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.</li> </ul>

## CEK KEMAMPUAN

Sebelum Anda mempelajari modul ini, jawablah semua pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan tepat. Selanjutnya, pelajarilah hal-hal yang belum Anda kuasai.

No	Butir-Butir Pertanyaan Subkompetensi	Kemampuan	
		Bisa	Tidak
1	Bisakah Anda menguraikan dengan singkat apakah yang dimaksud dengan surat niaga?		
2	Bisakah Anda membandingkan surat-surat niaga?		
3	Bisakah Anda menerangkan bagian-bagian yang ada dalam surat niaga?		
4	Dapatkah Anda memberikan contoh isi tiap-tiap bagian pada surat niaga?.		
5	Tahukan Anda kapan setiap surat niaga itu dibuat?		
6	Bisakah Anda membuatkan alur transaksi niaga yang terjadi ? Sertakan kemungkinan suatu jenis surat niaga yang muncul dalam transaksi itu		
7	Bisakah Anda membandingkan bentuk surat niaga dengan surat dinas ?		
8	Bisakah Anda membuat surat niaga untuk kepentingan perusahaan atau bisnis?		



## **B. KEGIATAN PEMBELAJARAN**

### **1. Kegiatan Pembelajaran 1 : Pembuatan Skema Jual Beli**

#### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 1**

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran tentang pembuatan skema jual beli ini, diharapkan Anda dapat

- 1) memahami skema ruang lingkup jual-beli;
- 2) membuat skema ruang lingkup jual-beli.

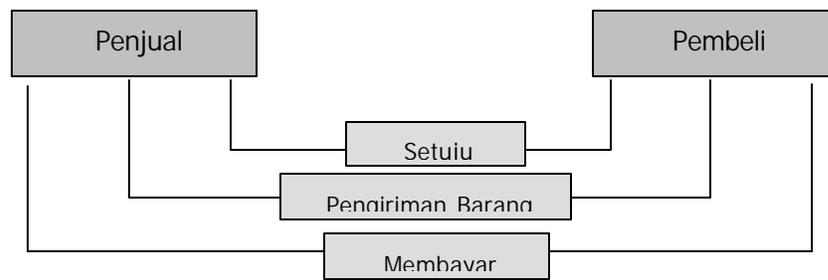
#### **B. Uraian Materi 1**

##### **1. Arus Jual-Beli**

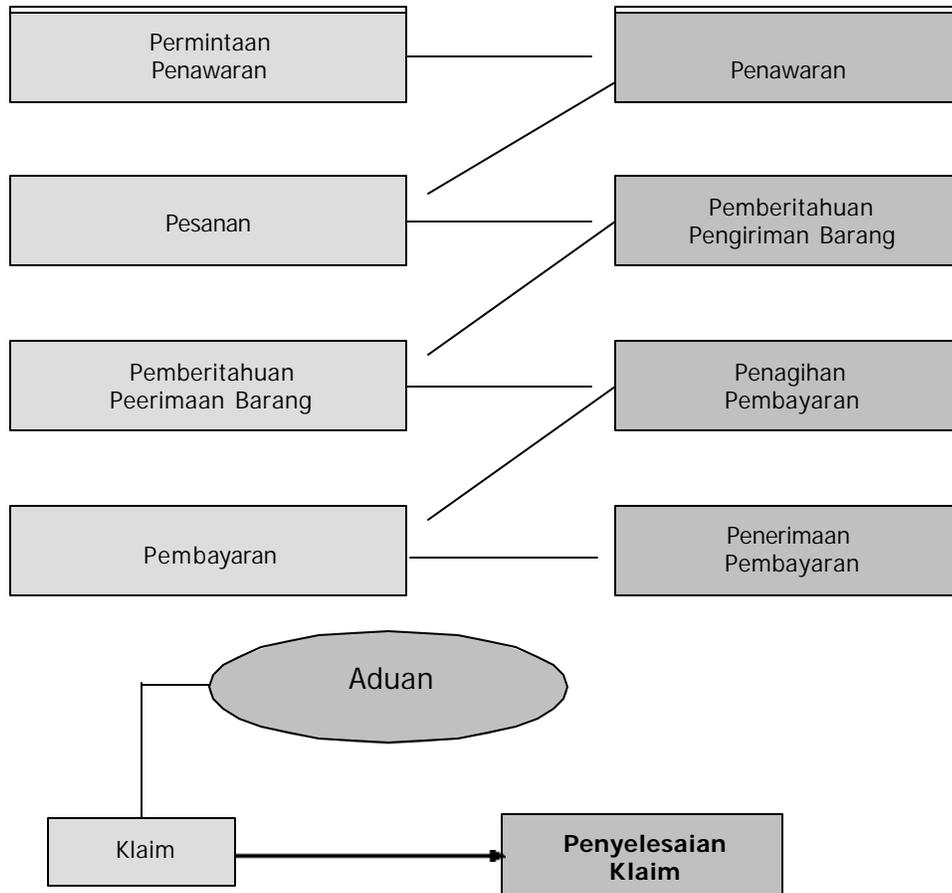
Terjadinya proses jual-beli biasanya dimulai dengan adanya permintaan dari calon pembeli kepada calon penjual. Setelah calon pembeli menerima tawaran, berupa daftar harga atau brosur, mungkin masih terjadi tawar menawar atau mungkin masih perlu kelengkapan informasi (keterangan) mengenai barang yang hendak dibeli. Apabila sudah ada kesesuaian antara kedua belah pihak, barulah terjadi transaksi jual-beli.

Setelah terjadi transaksi jual-beli mungkin masih timbul berbagai masalah, misalnya pengiriman tidak sesuai, pengiriman tidak tepat waktu, atau barang yang dikirim kurang. Kejadian tersebut menimbulkan ketidakpuasan pembeli sehingga pembeli mengadakan tuntutan atau klaim. Di pihak lain, penjual akan mengadakan teguran atau tagihan apabila waktu pembayaran yang telah disepakati bersama tidak ditepati pembeli.

Untuk itu perhatikan diagram alur di bawah ini.



## 2. Bagan Arus Jual-Beli



### C. Rangkuman 1

1. Jual-beli merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara penjual dan pembeli melalui adanya permintaan dan tawaran.
2. Jual-beli terjadi jika kedua belah pihak telah memperoleh kesepakatan atau kesesuaian mengenai hal yang diperjualbelikan itu.

3. Klaim akan terjadi jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya seperti yang telah disepakati.

#### **D. Tugas 1**

1. Carilah bahan bacaan lain. Temukan apakah yang dimaksud dengan permintaan dan apa pula yang dimaksud dengan tawaran?
2. Diskusikanlah dengan teman Anda yang sama-sama mempelajari modul ini dengan mengambil topik kapankah suatu klaim terjadi dalam proses jual beli?
3. Lakukan kunjungan ke suatu perusahaan. Temukanlah surat yang mengawali terjadinya proses jual beli. Identifikasilah nama dan bentuk surat tersebut! Tanyakanlah kepada perusahaan itu pernahkah ia mengajukan atau menerima klaim? Mengapa hal tersebut terjadi? Tanyakanlah bagaimana cara menyelesaikannya.
4. Laporkan hasil yang telah Anda lakukan ini laporkan dalam bentuk tertulis, kemudian laporkan kepada guru/instruktur pembina untuk dikoreksi atau tanyakan jika Anda masih belum paham betul.

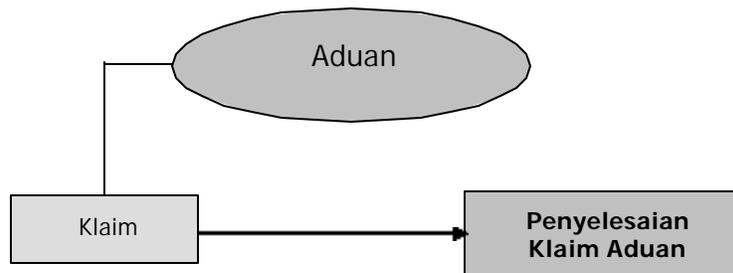
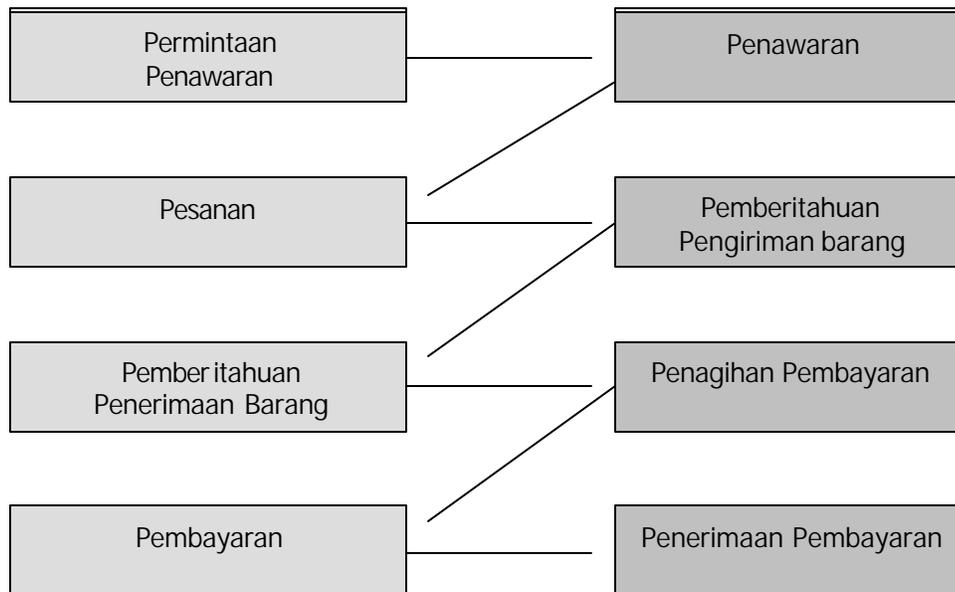
#### **E. Tes Formatif 1**

1. Sebutkan 4 jenis surat dari 10 jenis yang dipergunakan dalam jual-beli!
2. Buatlah bagan alur jual-beli, yang ada secara teoretis ataupun yang Anda peroleh dari lapangan!

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 1**

1. Jenis surat yang digunakan dalam proses jual beli ialah surat tawaran, surat pesanan, surat pengiriman pesanan, dan surat aduan.

## 2. Bagan alur jual-beli.



## G. Lembar Kerja 1

### 1. Alat

- a. Alat tulis
- b. Mesin ketik atau komputer

### 2. Bahan

- a. Kertas HVS
- b. Map

### 3. Langkah kerja

- a. Siapkan seperangkat ATK dan mesin ketik atau komputer
- b. Identifikasi jenis-jenis surat niaga
- c. Buat diagram alur jual-beli

- d. Ketik diagram alur jual-beli dan jenis-jenis surat niaga tersebut dengan benar
- e. Masukkan hasil kerja Anda ke dalam map yang telah diberi nama
- f. Serahkan hasil kerja tersebut kepada guru/instruktur.
- g. Rapikan mesin ketik atau mematikan komputer jika sudah tidak dipergunakan lagi.

## **2. Kegiatan Pembelajaran 2: Penulisan Surat**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 2**

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran tentang penulisan surat ini diharapkan Anda dapat

- 1) menyusun surat;
- 2) menggunakan bahasa surat dengan benar.

### **B. Uraian Materi 2**

#### **1. Bahasa Surat**

Dengan bahasa, manusia setidaknya dapat mengomunikasikan tiga hal, yaitu pikiran, perasaan, dan sikapnya terhadap sesuatu hal. Bahasa, termasuk cara menuliskannya, merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam berkomunikasi secara tertulis. Bahasa surat yang baik dapat membuat pembaca semakin antusias untuk membaca surat tersebut lebih lanjut.

Surat menggunakan bahasa tulis. Oleh sebab itu, sebuah surat harus memenuhi syarat bahasa tulis yang baik agar mudah dipahami oleh penerima surat. Selain itu, harus dipahami bahwa tutur sapa seseorang juga dapat mencerminkan kepribadian orang tersebut. Oleh karena itu, bahasa dan tutur sapa yang baik merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam menulis surat.

Urutan setiap masalah hendak dikemukakan harus dibuat demikian rupa sehingga sesuai dengan urutan, misalnya.

- a. pakailah paragraf pertama sebagai pengantar untuk hal yang hendak dibicarakan dalam surat;
- b. kemukakan masalah pertama pada paragraf kedua;

- c. setiap masalah baru hendaklah dikemukakan pada paragraf berikutnya;
- d. apa yang sudah dibicarakan pada paragraf sebelumnya jangan diulang lagi pada paragraf berikutnya.
- e. akhiri surat dengan paragraf penutup.

Suatu karangan formal, seperti surat, hendaklah menggunakan kalimat yang jelas, lugas, dan lazim. Selain itu, penulis surat hendaknya menggunakan kata-kata yang baku, dan menulis dengan mematuhi kaidah ejaan bahasa Indonesia yang disempurnakan secara benar. Dengan bahasa yang jelas, dan lugas serta dituliskan dengan benar pesan yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima surat akan dipahami secara efektif.

Yang dimaksud dengan bahasa yang jelas adalah bahasa yang mudah dipahami dan tidak ditafsirkan secara berbeda. Bahasa yang lugas adalah bahasa yang tidak bertele-tele atau tidak berbelit-belit untuk mengatakan sesuatu. Kalimat yang lugas adalah kalimat yang padat dan hemat.

Agar surat yang dikirim mendapatkan tanggapan yang positif, penulisannya harus memperhatikan syarat berikut.

- 1) Pahami dengan baik permasalahan yang akan ditulis.
- 2) Pahami peraturan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dituliskan.
- 3) Gunakan kalimat yang efektif .
- 4) Gunakan istilah yang umum dipakai dalam surat menyurat.
- 5) Gunakan kata-kata yang tepat.
- 6) Hindari singkatan yang tidak umum.
- 7) Gunakan bahasa yang sopan dan hormat.
- 8) Ungkapkan isi surat secara rinci dan jelas agar tidak terjadi salah tafsir atau salah pengertian.

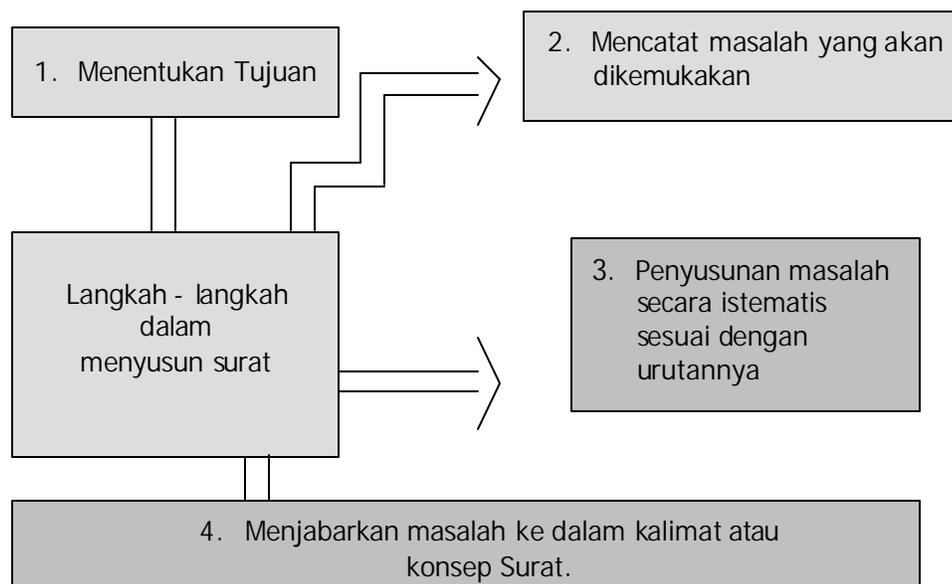
Asas-asas penulisan surat:

- 1) singkat
- 2) sederhana
- 3) tegas
- 4) tulus atau tidak palsu

Pada umumnya kesalahan yang terdapat di dalam penulis sebuah surat berupa:

- 1) susunan yang rumit;
- 2) kalimat yang tidak jelas dan bertele-tele;
- 3) pengungkapan gagasan kurang sopan atau sebaliknya (terlalu menyanjung);
- 4) Bahasa yang digunakan tidak teratur;
- 5) ejaan tidak sesuai dengan kaidah yang berlaku;
- 6) ketikan tidak rapi.

## 2. Langkah-Langkah dalam Menyusun Surat



Surat merupakan ide yang dituangkan ke dalam kalimat tulis. Agar tersampaikan dengan baik, tepat, dan tidak bertele-tele, ide dituliskan ke dalam kalimat yang efektif. Susunan kalimat yang efektif didukung oleh:

1. kesepadanan antara struktur bahasa atau jalan pikiran;
2. kepararelan bentuk bahasa yang dipakai demi mencapai efektivitas tertentu;
3. tegas dalam menetapkan pikiran utama;
4. hemat dalam pilihan kata;
5. kalimat harus variatif.

Sejumlah kalimat yang menyatakan satu gagasan utama dan beberapa gagasan penjelas atau penunjang dihimpun ke dalam satu kelompok, yang disebut alinea atau paragraf. Alinea yang baik memenuhi tiga syarat, yaitu adanya

1. kesatuan alinea;
2. keterpaduan antar kalimat;
3. pengembangan alinea.

### **C. Rangkuman 2**

1. Surat merupakan sarana komunikasi melalui bahasa tulis. Oleh karena itu, kemampuan penulis surat dalam mengungkapkan gagasan (ide), pikiran, perasaan, atau sikap melalui tulisan menjadi sesuatu yang sangat penting diperhatikan. Dengan demikian, memahami masalah dengan baik dan mengungkapkannya dengan baik melalui bahasa tulis sangat penting dilakukan.
2. Melalui surat dapat diketahui kepribadian penulis surat tersebut. Oleh karena itu, penulis harus dapat menulis surat dengan baik.
3. Gunakanlah kata-kata yang jelas, lugas, dan lazim dalam menulis surat.
4. Ungkapkan gagasan ke dalam kalimat yang singkat, logis, dan sistematis. Surat dengan bahasa yang berbelit-belit akan mempersulit komunikasi antara penulis dan penerima surat.

### **D. Tugas 2**

Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan tepat!

1. Apakah yang dimaksud surat?
2. Apakah yang diungkapkan pada alinea pembuka dalam suatu surat?
3. Apakah yang diungkapkan dalam alinea isi atau inti surat?
4. Apakah yang diungkapkan dalam alinea penutup surat?
5. Pergilah ke perusahaan terdekat dengan sekolah Anda, pinjamlah sebuah arsip surat. Identifikasilah bagian surat itu dan ungkapkanlah kembali inti isi surat secara singkat.

### **E. Tes Formatif 2**

1. Sebutkan langkah-langkah penyusunan surat?

2. Bagaimanakah menyusun kalimat surat yang efektif?
3. Bagaimanakah mengembangkan alinea yang terdapat pada surat?
4. Sebutkan kesalahan yang umum surat?
5. Sebutkan asas penulisan surat?
6. Buat kalimat alinea pembuka dari kata-kata:
  - a. sesuai
  - b. lanjut
  - c. memberi tahu
  - d. sangat
  - e. sambung

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 2**

1. Langkah-langkah dalam menyusun surat:
  - a. tentukan tujuan;
  - b. catat masalah yang akan dikemukakan;
  - c. susun masalah itu secara sistematis;
  - d. jabarkan masalah ke dalam kalimat atau konsep surat.
2. Menyusun kalimat surat yang efektif harus memperhatikan.
  - a. kesepadanan antara stuktur bahasa dan jalan pikiran,
  - b. kepararelisan bentuk bahasa yang dipakai;
  - c. ketegasan dalam menetapkan pikiran utama;
  - d. kehematan dalam pilihan kata;
  - e. kalimat harus variatif.
3. Alinea yang terdapat pada surat dikembangkan sebagai berikut:
  - a. Gunakan paragraf pertama sebagai pengantar;
  - b. kemukakan masalah pertama pada paragraf kedua;
  - c. kemukakan setiap masalah baru pada paragraf berikutnya;
  - d. tidak mengulang apa yang sudah dibicarakan;
  - e. tidak menguraikan paragraf sebelumnya;
  - f. akhiri surat dengan paragraf penutup.
4. Kesalahan yang terdapat pada umumnya berupa;
  - a. susunan yang rumit;
  - b. kalimat yang tidak jelas dan bertele-tele;

- c. pengungkapan gagasan kurang sopan atau sebaliknya (terlalu menyanjung);
  - d. bahasa yang digunakan tidak teratur;
  - e. ejaan tidak sesuai dengan kaidah yang berlaku;
  - f. ketikan tidak rapi.
5. Asas penulisan surat adalah
- a. singkat;
  - b. sederhana;
  - c. ketegasan;
  - d. tulus atau tidak palsu.
6. Membuat kalimat alinea pembuka
- a. Sesuai pembicaraan kita beberapa waktu yang lalu... ..
  - b. Melanjutkan pembicaraan kita tadi pagi per telepon, .....
  - c. Kami beri tahukan bahwa .....
  - d. Dengan sangat menyesal kami beri tahukan bahwa ...
  - e. Menyambung pembicaraan kita pada hari Senin yang lalu, ...

## **G. Lembar Kerja 2**

### Mengidentifikasi dan Menulis Surat

Andaikan perusahaan garmen tempat Anda bekerja sedang mengalami kemacetan dalam penjualan produk dalam waktu dua bulan terakhir, identifikasilah persoalan yang mungkin terjadi, lalu laporkanlah kejadian itu melalui surat kepada manajer pemasaran perusahaan Anda. Nama dan keterangan lain-lain yang Anda butuhkan dapat dibuat secara fiktif.

#### 1. *Alat*

Alat tulis

Mesin ketik atau komputer

#### 2. *Bahan*

Kertas HVS

Karbon

Sampul surat

Map

#### 3. *Langkah kerja*

Pahami permasalahan yang sedang terjadi, kemudian identifikasi sebab-sebab terjadinya permasalahan itu. Setelah itu,

1. rumuskan tujuan pembuatan surat;
2. identifikasi inti permasalahan yang akan diungkapkan;
3. jabarkan masalah secara sistimatis;
4. buatlah kalimat dengan bahasa yang benar;
5. tulis konsep surat;
6. tuliskan siapa tujuan surat itu dan tempat serta tanggal surat.

Setelah konsep surat selesai, ketiklah surat tersebut dengan rapi melalui prosedur berikut.

1. Duduklah dengan sikap yang benar di depan mesin ketik atau komputer.
2. Hidupkan komputer atau siapkan mesin ketik
3. Ketiklah konsep surat tersebut; buat rangkap dua.
4. Perhatikan penggunaan bahasa dan tanda baca.
5. Bacalah hasil ketikan dan lakukan revisi jika diperlukan.
6. Jangan lupa menandatangani dan menuliskan nama terang dan jabatan Anda pada surat itu.
7. Siapkan sampul surat
8. Lipat surat tersebut dan masukkan ke dalam amplop.
9. Tempatkan hasil kerja Anda dalam map yang telah diberi nama.
10. Serahkan kepada guru/instruktur.

### **3. Kegiatan Pembelajaran 3: Pembuatan Surat Promosi Penjualan**

#### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 3**

Setelah menyelesaikan pembelajaran tentang pembuatan surat promosi penjualan ini, diharapkan Anda dapat

1. memahami cara membuat surat promosi penjualan;
2. mampu membuat surat promosi penjualan;

## **B. Uraian Materi 3**

### **1. Pengertian Promosi Penjualan**

Promosi penjualan adalah cara orang atau badan usaha untuk menarik perhatian khalayak ramai terhadap sesuatu dengan sengaja. Melalui suatu penyajian yang menarik diharapkan perhatian orang akan dapat dipengaruhi atau sekurang-kurangnya orang menjadi mengetahui produk yang dimaksud. Oleh karena itu, promosi penjualan memegang peranan penting dalam dunia usaha pada umumnya dan dunia niaga pada khususnya.

### **2. Reklame**

#### **a. Pengertian Reklame**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, reklame adalah pemberitahuan kepada umum tentang barang dagangan (dengan kata-kata yang menarik, gambar, dan sebagainya). Reklame juga diartikan usaha untuk menyebarkan keterangan tentang buah pikiran, jasa, atau hasil produksi untuk memaksa orang agar berbuat sesuatu sesuai dengan yang dikehendaki oleh pemasang reklame.

Dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa tujuan pembuatan reklame di antaranya adalah:

- untuk memberikan informasi tentang suatu produk yang dihasilkan,
- untuk menarik perhatian pembaca terhadap sesuatu yang direklamekan.

Pemasangan reklame dapat melalui

- a. surat kabar
- b. radio
- c. televisi
- d. majalah
- e. plakat
- f. papan di tepi jalan, dan lain-lain

Reklame, antara lain meliputi

- a. iklan (dibahas dalam pokok bahasan tersendiri)
- b. papan nama

- c. spanduk dan poster
- d. salendia (slide) dan triller
- e. pameran

## **b. Teknik-Teknik Reklame**

### **1) Papan Nama**

Papan nama biasanya dibuat atau dicetak dalam ukuran besar dan kecil sesuai dengan yang diinginkan oleh pemasang/perusahaan penghasil barang atau jasa. Untuk lebih menarik perhatian konsumen tentang barang atau jasa yang dihasilkan, papan nama bisa dipasang di depan tempat berusaha, atau di tempat lain, bahkan sampai di pinggir kota. Reklame yang demikian cukup mahal sebab papan nama harus dibuat dari bahan yang tahan lama dan dengan teknik yang menarik.

Letak pemasangan papan nama tidak boleh mengganggu pemandangan dan keamanan (lalu lintas), bahkan harus memperindah pemandangan. Oleh karena itu pemasangannya harus teratur, diberi penerangan yang menarik sehingga pada malam hari tampak lebih menarik, dan diberi tata warna yang hidup sehingga mudah dikenal.

### **2) Spanduk dan Poster**

Spanduk biasanya dipasang melintang di tengah jalan ataupun di tempat yang strategis dan digunakan untuk kepentingan sementara. Sungguhpun demikian, spanduk tetap merupakan alat pemberitahuan kepada khalayak ramai, misalnya tentang

1. penerimaan mahasiswa atau siswa baru
2. pertandingan olahraga
3. kesenian
4. ucapan selamat, dsb

Yang perlu diperhatikan adalah penempatannya tidak boleh ceroboh dan harus cepat diturunkan jika acara telah selesai atau izin pemasangannya habis.

Poster adalah jenis surat sebaran yang biasa dipasang atau ditempelkan pada tempat yang strategis dan dicetak dalam ukuran yang besar.

### **3) Salindia (*slide*) dan *Thriller***

Reklame ini biasanya dipasang pada layar bioskop dan pada TV. Biaya pemasangan iklan lebih mahal jika dibandingkan dengan pemasangan reklame lainnya.

### **4) Pameran (*Fair*)**

Reklame tidak langsung dapat juga berupa penyelenggaraan pameran, misalnya

- a. pameran industri dalam negeri
- b. pameran anggrek
- c. pameran permata
- d. Pekan Raya Jakarta (Jakarta Fair)
- e. APHD (Arena Promosi dan Taman Hiburan Jakarta)
- f. pameran lukisan, dan
- g. pergelaran kebudayaan daerah di Taman Mini Indonesia Indah

### **5) Cara-Cara yang Lain**

Telah banyak diuraikan usaha untuk menarik perhatian khalayak ramai terhadap barang produksi. Sungguhpun demikian, usaha itu tidak akan berhenti, terutama bagi pengusaha yang menghadapi banyak saingan. Persaingan adalah hal wajar dalam perniagaan jika setiap pihak melakukannya dengan cara yang sehat dan tidak menipu.

Yang kini mulai banyak dipakai, antara lain

1. sistem kupon berhadiah
2. diskon
3. sistem sponsor
4. penggunaan tas belanja/pembungkus
5. kaus, balon berhadiah, dsb.

## **3. Iklan**

## a. Pengertian Iklan

*Iklan* menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia* karya W.J.S. Poerwadarminta berarti *advertensi* (Inggris *advertise*), yakni 'memasang' iklan (kegiatan mengumumkan kepada khalayak ramai/menawarkan untuk menjual kepada umum). Oleh karena itu, iklan sebagai cara untuk memperkenalkan barang atau jasa kepada khalayak ramai, iklan dapat dilakukan melalui berbagai media seperti: radio, televisi, surat kabar, dan majalah.

Hal berikut perlu diperhatikan dalam menyusun iklan agar diperoleh hasil yang memuaskan,

1. Iklan harus menarik perhatian umum, sehingga menimbulkan keinginan pembaca/pemirsa untuk mengetahui tentang barang/jasa yang diiklankan.
2. Isi iklan harus singkat dan jelas agar pembaca/pemirsa mudah mengerti maksudnya.
3. Iklan harus sesuai dengan keadaan barang/jasa yang sebenarnya.
4. Iklan tidak boleh memuat kata-kata yang menyinggung/ menjatuhkan golongan masyarakat produsen yang sejenis.

### **Isi iklan:**

1. Iklan harus disusun dengan;
2. Kalimat yang singkat dan mudah dipahami; kalimat langsung menuju sasaran;
3. Hal atau barang yang diiklankan hendaknya dibuat hidup dan bersemangat agar menimbulkan minat publik untuk memilikinya.
4. Agar pembaca tertarik hendaknya disertai gambar.

### **Ruang Iklan:**

Ruang Iklan harus memenuhi syarat berikut

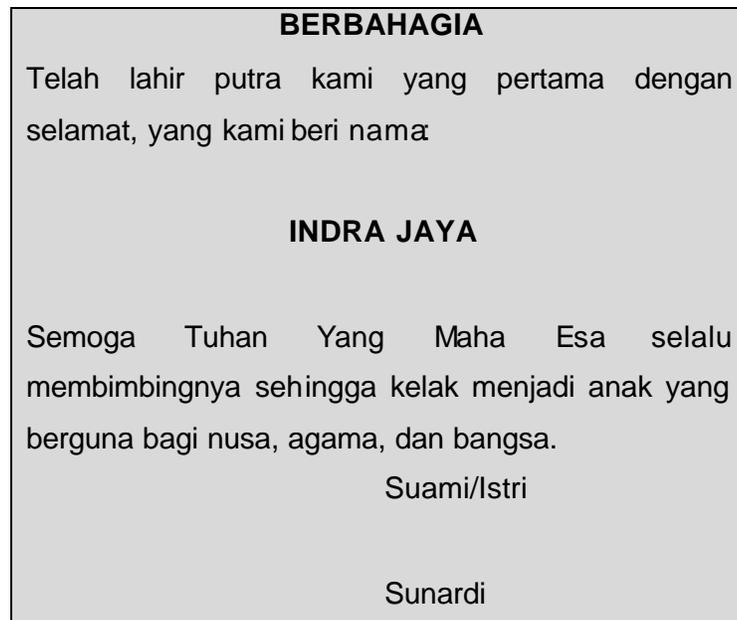
1. Penempatan yang mencolok dan strategis.
2. Huruf-huruf atau tulisan dan gambar jika perlu yang menarik.
3. Susunan (*lay out*) yang serasi.

## b. Macam-Macam Iklan

### 1) Iklan Keluarga

Iklan ini berisikan iklan keluarga. Tujuan iklan ini bukan untuk menarik perhatian public, melainkan hanya sekedar pemberitahuan, misalnya berita kematian, perkawinan, pindah alamat, dan kelahiran.

Contoh iklan keluarga



### 2) Iklan Ucapan Selamat

Iklan ini berfungsi untuk memberikan ucapan selamat kepada seseorang atau organisasi sesuai dengan konteks yang dihadapi.

Contoh iklan ucapan selamat

*MENGUCAPKAN  
SELAMAT HARI RAYA IDUL FITRI  
TAHUN 1422 H*

*PIMPINAN DAN SELURUH KARYAWAN  
PT BATIKANU  
SURAKARTA*

### **3) Iklan Pengumuman dan Undangan**

Iklan pengumuman dan undangan adalah iklan yang berisi pemberitahuan kepada umum atau golongan atau orang tertentu. Iklan semacam itu biasanya dibuat oleh instansi pemerintah atau badan swasta. Isinya sama sekali tidak menyangkut penjualan barang atau jasa, misalnya pengumuman penerimaan mahasiswa baru, pengumuman pemadaman aliran listrik, perubahan alamat kantor, dan undangan rapat.

Isi pengumuman atau undangan ini harus ringkas, jelas, dan disusun secara sistematis. Hal yang penting harus segera dapat terlihat, misalnya kop dituliskan dengan huruf besar. Begitu juga dengan tulisan, seperti PENGUMUMAN, PEMBERITAHUAN, UNDANGAN, dan PANGGILAN.

Contoh iklan pemberitahuan.

**PEMBERITAHUAN**

Kami akan mengadakan pemadaman aliran listrik untuk Daerah Jakarta Selatan pada tanggal 27 Mei 2000 selama 5 jam dari pukul 09.00–14.00. Pelanggan harap maklum.

Humas PLN

#### **4) Iklan Pemasaran Tenaga Kerja**

Iklan pemasaran tenaga kerja ialah iklan yang dibuat oleh instansi pemerintah atau badan swasta, yang memerlukan tambahan tenaga kerja. Iklan tawaran pekerjaan juga dapat digolongkan ke dalam iklan ini. Iklan semacam itu harus singkat dan jelas. Untuk menarik perhatian, iklan biasanya didahului dengan kata DICARI, DIBUTUHKAN, MENCARI, dan sebagainya.

Contoh iklan pasaran tenaga kerja.

Perusahaan konveksi yang bonafid membutuhkan

**SEPULUH ORANG TENAGA PENJAHIT**

Persyaratan: berpengalaman minimal 2 tahun di bidangnya. Yang berminat hubungi telepon dengan nomor 021-3857931

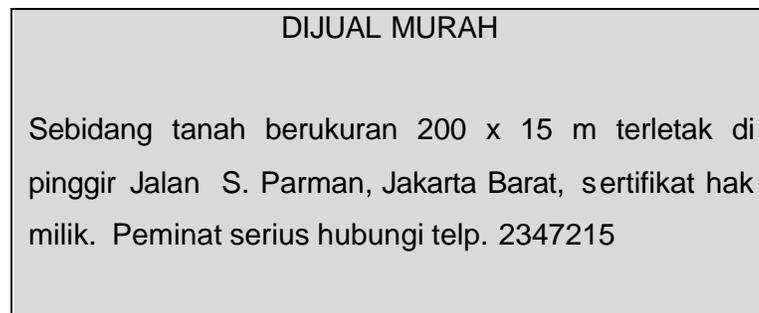
### 5) Iklan Jual Beli dan Sewa-Menyewa

Iklan jual beli dan sewa-menyewa ialah iklan yang berisi tawaran atau pembelian. Iklan semacam itu disebut juga *iklan penawaran*, yang meliputi

1. penawaran barang/jasa;
2. permintaan barang/jasa;
3. penawaran mengenai sewa menyewa

Hal-hal yang penting harus dicetak tebal agar cepat menarik perhatian dan minat pembaca, misalnya **DIJUAL SEGERA**, **DIBUTUHKAN**, dan **DISEWAKAN, MAU BELI**.

Contoh iklan jual beli



### 6) Iklan Propaganda

Iklan propaganda ialah iklan barang atau jasa, misalnya iklan mempropagandakan radio, televisi, mesin jahit, kompor gas dsb. Iklan ini mempropagandakan perusahaan yang baru disebut, barang yang baru dihasilkan, atau barang istimewa.

Tujuan memasang iklan ialah untuk memperkenalkan barang atau jasa kepada umum sehingga masyarakat mengetahui barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang memasang iklan tersebut.

## C. Rangkuman 3

1. Reklame juga diartikan sebagai usaha untuk menyebarkan keterangan tentang buah pikiran, jasa, atau hasil produksi untuk “memaksa” orang agar berbuat sesuai dengan apa yang dikehendaki pemasang reklame.
2. Ada berbagai macam bentuk dan teknik reklame. Pilihan jenis dan teknik reklame ditentukan oleh berbagai faktor, misalnya biaya reklame dan sasaran reklame.

### **C. Tugas 3**

**Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan tepat!**

1. Apakah yang dimaksud dengan iklan dan apakah tujuannya?
2. Apakah yang dimaksud dengan iklan keluarga? Berikan contohnya!
3. Hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan iklan?
4. Buatlah klipring iklan dari majalah atau koran. Komentariilah iklan tersebut!
5. Cermatilah beberapa teknik reklame untuk produk yang sama. Berikan catatan penting untuk setiap teknik itu berkaitan dengan cara reklame tersebut menginformasikan atau menarik perhatian masyarakat.

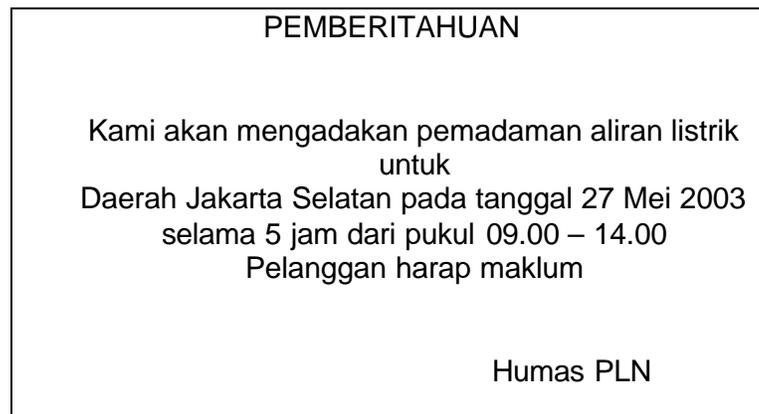
### **D. Tes formatif 3**

1. Tuliskan macam-macam surat promosi!
2. Apakah tujuan membuat iklan?
3. Tuliskan hal-hal penting dalam penyusunan iklan!
4. Bagaimana isi iklan yang benar?
5. Buatlah iklan pemberitahuan!
6. Ketik iklan pemberitahuan pada kertas A4 dengan bentuk penanda tengah (*sentring vertical*)

### **F. Kunci Jawaban Formatif 3**

1. Macam-macam surat promosi adalah
  - a. iklan
  - b. reklame
  - c. spanduk dan poster
  - d. slide dan thriller
  - e. pameran (fair).

2. Tujuan membuat iklan adalah suatu cara untuk memperkenalkan barang atau jasa kepada khalayak ramai melalui berbagai media seperti: radio, televisi, surat kabar, atau majalah.
3. Hal yang penting dalam penyusunan iklan ialah
  - a. iklan harus menarik perhatian umum sehingga menimbulkan keinginan pembaca/pemirsa untuk mengetahui barang atau jasa yang diiklankan.
  - b. isi iklan harus singkat dan jelas agar pembaca/pemeriksa mudah mengerti maksudnya;
  - c. iklan harus sesuai dengan keadaan barang atau jasa yang sebenarnya.
  - d. iklan tidak boleh yang menyinggung atau menjatuhkan masyarakat produsen yang sejenis.
4. Iklan yang benar
  - a. harus disusun dengan kalimat yang singkat dan mudah dipahami
  - b. kalimat harus langsung menuju sasaran;
  - c. hal atau barang yang diiklankan hendaknya dibuat hidup dan bersemangat sehingga menimbulkan minat publik untuk memilikinya;
  - d. agar pembaca berkesan, iklan hendaknya disertai gambar-gambar.
5. Iklan pemberitahuan



### **G. Lembar Kerja 3**

Membuat surat promosi memerlukan hal-hal berikut.

#### **1. Alat**

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

## 2. *Bahan*

Contoh surat promosi

Kasus sebuah perusahaan ingin membuat iklan karena produknya yang lama kini dihadirkan dalam kemasan dan warna yang baru serta kualitas yang lebih bagus. Pikirkan bagaimana cara membuat reklame itu. Produk yang dimaksud dapat bersifat fiktif dan dapat Anda buat sendiri

## 3. *Langkah Kerja*

- a. Menyiapkan ATK, mesin ketik atau , komputer.
- b. Pelajari contoh surat promosi.
- c. Identifikasi jenis dan tujuan surat promosi.
- d. Pilih teknik reklame yang sesuai dengan kasus yang dikemukakan.
- e. Buat tiga macam reklame untuk kasus yang sama.
- f. Tulis kan surat promosi tersebut.
- g. Masukkan hasil kerja Anda dalam map yang telah diberi nama.
- h. Serahkan pada instruktur/guru.
- i. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain jika sudah tidak digunakan lagi.

## **4. Kegiatan Pembelajaran 4: Pembuatan Surat Tawaran**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 4**

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran tentang pembuatan surat tawaran ini, diharapkan Anda dapat

1. memahami cara pembuatan surat permintaan tawaran;
2. membuat surat permintaan tawaran barang atau jasa untuk perusahaan.

### **B. Uraian Materi 4**

Surat tawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli yang berisi informasi tentang perusahaan penjual agar dapat diketahui oleh calon pembeli. Maksud pengiriman surat adalah agar calon pembeli memberikan sambutan yang baik sehingga perkenalan itu akan berlanjut pada proses transaksi. Sebenarnya dalam surat tawaran sudah ada unsur menawarkan secara terselubung.

Biasanya informasi yang dicantumkan oleh perusahaan sebagai penjual adalah

1. nama perusahaan, bidang usaha, atau kegiatan;
2. gambaran kemampuan yang dimiliki, tenaga ahli, dan peralatan yang dipergunakan;
3. pekerjaan/proyek yang telah ditangani, harapan, dan prospek yang dikehendaki oleh penjual.

Untuk memperkenalkan/menawarkan kepada instansi pemerintah surat harus dilampiri tanda daftar rekanan (TDR), surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Jadi, surat tawaran (surat jual) adalah surat dari penjual kepada calon pembeli yang isinya menawarkan barang atau jasa.

Surat tawaran hendaknya menyatakan

- a. jenis barang
- b. banyaknya
- c. keterangan teknis
- d. harga satuan

Cara penulisan surat tawaran

1. Alinea pembuka berisikan
  - a. pemberitahuan tentang hasil produksi atau telah dibukanya supermarket dan lain-lain.
  - b. sehubungan dengan iklan yang dibaca atau sehubungan dengan kelanjutan pembicaraan.
2. Surat penerangan berisikan informasi lengkap tentang barang yang ditawarkan dan ditujukan untuk memberikan keyakinan.
3. Alinea penutup berisi imbauan untuk mengadakan hubungan selanjutnya.

#### Contoh kalimat alinea pembuka

1. Kami telah membaca iklan yang dimuat dalam harian Kompas tanggal 27 Desember 2003, yang menyatakan bahwa perusahaan Saudara membutuhkan mesin-mesin kantor yang terdiri atas
  1. komputer
  2. mesin tulis

3. mesin stensil
2. Sesuai dengan pembicaraan Bapak mengenai pembangunan sekolah, pada tanggal 5 Januari 2004 yang lalu, dengan ini kami ajukan tawaran yang lebih terperinci sebagai berikut.
3. Dengan gembira kami kabarkan kepada Saudara bahwa mulai tanggal 1 Februari 2004 yang akan datang akan dibuka .....

Contoh kalimat alinea penutup

4. Kami percaya bahwa Saudara tidak akan melewati kesempatan ini.
5. Besar harapan kami agar tawaran ini dapat diterima. Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut, hubungi telepon 031-7524356.

**C. Rangkuman 4**

1. Surat tawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh penjual kepada calon pembeli, yang berisikan informasi tentang perusahaan penjual agar dapat diketahui oleh calon pembeli.
2. Maksud pengiriman surat adalah agar calon pembeli memberikan sambutan yang baik sehingga pengenalan itu akan berlanjut menuju proses transaksi.
3. Surat tawaran terdiri atas tiga bagian ialah alinea pembukaan, isi, dan penutup. Karena surat tawaran adalah bagian dari komunikasi tertulis, sebagaimana surat yang lain, penggunaan bahasa tulis sangat perlu diperhatikan.

**D. Tugas 4**

1. Datanglah ke surat perusahaan atau kantor, lalu carilah contoh surat tawaran. Kemudian, tanyakan kepada petugas (a) apakah yang dimaksud dengan surat tawaran, (b) apakah tujuan dikeluarkannya surat tawaran, (c) Informasi apa yang perlu diberikan pada surat tawaran, (d) kumpulkan beberapa contoh alinea isi dalam surat tawaran, kemudian buatlah simpulannya.
2. Ambillah salah satu contoh surat tawaran. Ketiklah kembali surat tawaran itu, kemudian identifikasilah bagian dari surat tawaran itu!

3. Coba Anda cari di perusahaan dan kenali apakah yang dimaksud dengan tanda daftar rekanan (TDR), surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan nomor pokok wajib pajak (NPWP).

#### **E. Tes Formatif 4**

1. Tuliskan syarat yang harus disampaikan pada surat tawaran!
2. Buat kalimat surat tawaran dengan bahasa yang benar dengan menggunakan kata-kata di bawah ini:
  - a. dasar
  - b. butuh
  - c. kami sampaikan
  - d. harap
3. Buat surat tawaran mesin ketik listrik (elektrik) dengan benar dalam bentuk ketikan. Waktu yang disediakan 25 menit. Butir-butir isi surat adalah merk, ukuran, tahun buatan, harga, pembayaran, penyerahan, sifat tawaran.

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 4**

1. Surat tawaran hendaknya menyatakan informasi tentang
  - a. jenis barang
  - b. banyaknya
  - c. keterangan teknis
  - d. harga satuan
2. Membuat kalimat untuk surat tawaran.

Berdasarkan informasi yang kami terima dari Bapak Sudarpo, direktur PT Pilar Santosa bahwa perusahaan Saudara membutuhkan mesin ketik merek royal. Untuk itu, kami mengajukan tawaran istimewa ini kepada Saudara.

Kami dapat memenuhi kebutuhan perusahaan Saudara secepatnya. Kami berharap adanya tindak lanjut yang saling menguntungkan dari Bapak.

3. Contoh Surat Tawaran:

**PT MEKAR ABADI**  
**Jalan PAHLAWAN KOTA NOMOR 143**  
**SURABAYA**  
**Telepon 7431265**

---

---

Nomor : 928/DT/PM/96  
Lampiran : satu brosur  
Hal : Tawaran Mesin Ketik IBM

10 Januari 2003

Yth. Direktur PT Santosa  
Jalan Wage Rudolf Supratman No. 72  
Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Berdasarkan iklan di harian *Jawa Pos*, tanggal 27 Desember 2003 yang lalu, kami mengetahui bahwa perusahaan Saudara membutuhkan mesin tulis. Oleh karena itu, kami mengajukan tawaran mesin tulis listrik dengan spesifikasi sebagai berikut.

- (1) Merek dan warna : IBM merah
- (2) Ukuran dan tipe : 24 feet DD-500
- (3) Tahun buatan : 2002
- (4) Harga : Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah)
- (5) Pembayaran : *cash on delivery (COD)*
- (6) Penyerahan : franco pembeli
- (7) Sifat tawaran : bebas

Agar Saudara memperoleh informasi yang lebih jelas, bersama surat ini kami sampaikan brosur produk tersebut. Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Drs. Imam Kabul, M.M.  
Direktur

Lampiran : 1 (satu) Brosur

## G. Lembar Kerja 4

Membuat surat tawaran

### 1. *Alat*

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### 2. *Bahan*

Contoh surat tawaran

Map

### 3. Langkah Kerja

Buatlah surat tawaran dengan benar dalam bentuk lurus penuh (*full block*) dan setengah lurus dalam waktu 30 menit.

Kepada Instansi Bunga Bangsa, berdasarkan informasi di koran *Jawa Pos* tanggal 7 April 2004 diketahui bahwa Institut Bunga Bangsa membutuhkan 50 set komputer lengkap dengan printernya. Deskripsikan secara jelas spesifikasi tawaran Anda.

1. Identifikasikan isi surat tawaran sesuai dengan persyaratan.
2. Buat draf alinea pembuka dalam surat tawaran.
3. Tuliskan butir-butir isi di dalam surat tawaran.
4. Buat alinea penutup surat tawaran.
5. Buat draf surat tawaran dengan bahasa dan ejaan yang benar.
6. Ketik surat tawaran dalam bentuk surat yang diminta.
7. Baca kembali hasil ketikan sebelum surat itu dicetak.
8. Masukkan hasil kerja Anda ke dalam map yang telah di beri nama
9. Serahkan hasil kerja itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan jika sudah tidak digunakan lagi.

## **5. Kegiatan Pembelajaran 5: Pembuatan Surat Permintaan Tawaran**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 5**

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran pembuatan surat permintaan tawaran ini, diharapkan Anda dapat.

1. memahami prosedur dan teknik membuat surat permintaan tawaran.
2. dapat membuat surat permintaan barang dan jasa pada toko atau perusahaan.

### **B. Uraian Materi 5**

Surat permintaan tawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh pembeli kepada pihak penjual yang isinya meminta tawaran. Dalam surat permintaan tawaran barang, biasanya calon pembeli menanyakan.

1. nama dan jenis barang, harga satuan, potongan, pembayaran, dan cara penyerahan.
2. ciri khusus/spesifikasi barang, misalnya ukuran, kualitas, serta layanan purnajual misalnya service gratis, dan garansi.
3. daftar harga, katalog, dan selebaran atau brosur, bahkan juga contoh barang.

Melalui surat permintaan tawaran jasa, calon pembeli dapat juga menanyakan

1. bentuk layanan jasa yang dapat disajikan penjual;
2. peralatan yang dipakai penjual sebagai penunjang, harga, potongan, dan cara pembayaran.

Contoh Surat Permintaan Tawaran.

**PT URINDO UTAMA  
ELECTRIC REPRIGERATOR  
Jl. Ahmad Yani No. 15 Telp. 7812249  
Jakarta Selatan**

No. : 125/AS/V/2003  
Hal : Permintaan Tawaran Lemari Es

16 Mei 2003

Yth. Manajer Pemasaran  
PT Elektrik Indah  
Jalan Panca Sona 25  
Jakarta Timur

Dengan hormat,

Kami akan memperluas usaha dagang karena makin banyaknya konsumen yang berbelanja di toko kami. Akan tetapi, sayang sekali kami sampai saat ini belum dapat melayani permintaan lemari es dari calon pembeli. Berkenaan dengan hal tersebut, dengan ini kami minta sudilah Saudara mengirimkan daftar harga lemari es bersama keterangan tentang

1. syarat pembayaran
2. potongan harga
3. cara penyerahan barang, dan
4. layanan purnajual

Selain itu, kami minta agar dapat dikirim *leaflet*, katalog, dan brosur barang tersebut.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Mohamad Safit Jufri  
Direktur

### **C. Rangkuman 5**

1. Surat permintaan tawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh pembeli kepada pihak penjual yang isinya meminta tawaran.
2. Melalui surat permintaan tawaran barang, calon pembeli dapat menanyakan hal yang berkaitan dengan barang yang diinginkannya dan layanan yang diperolehnya dari penjual.

### **D. Tugas 5**

1. Apakah yang dimaksud dengan surat permintaan tawaran?
2. Siapakah yang membuat surat tawaran dan untuk apa ia membuatnya?
3. Apakah hubungan antara surat permintaan tawaran dengan surat tawaran?
4. Ambillah sebuah contoh surat permintaan tawaran. Ketik ulang surat tersebut dan identifikasilah bagian-bagiannya!

### **E. Tes Formatif 5**

1. Tuliskan informasi apa saja yang akan ditanyakan pada surat permintaan tawaran
2. Buatlah kalimat surat permintaan tawaran dari kata-kata berikut:
  - a. ingin
  - b. berkenaan
  - c. kirim
  - d. ucap
3. Buat surat permintaan tawaran lemari es, dengan menanyakan syarat pembayaran, potongan, cara penyerahan barang dan informasi lain yang diperlukan dalam bentuk ketikan dan bahasa surat yang tepat.

### **F. Kunci Jawaban Formatif 5**

1. Informasi yang akan ditanyakan pada surat permintaan tawaran ialah
  - a. nama dan jenis barang, harga satuan, potongan, pembayaran dan cara penyerahan;
  - b. ciri khusus/spesifikasi barang misalnya ukuran, kualitas, dan garansi;
  - c. bentuk layanan jasa yang dapat disajikan penjual;

- d. peralatan yang dipakai penjual sebagai penunjang, harga, potongan, dan cara pembayaran.
2. Membuat kalimat surat permintaan tawaran
- a. Kami ingin memperluas usaha dagang kami dalam bidang alat elektronik.
  - b. Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara mengirimkan daftar harga barang elektronik lengkap dengan brosur nya.
  - c. Kami harap Saudara dapat mengirimkan selebaran atau katalog, brosur dan daftar harga secepatnya.
  - d. Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

3. Membuat surat permintaan tawaran

**PT URINDO UTAMA  
ELECTRIC REFRIGERATOR  
Jalan Ahmad Yani 15 Telp. 7812249  
JAKARTA SELATAN**

No. : 125/AS/V/2003  
Hal : Permintaan Tawaran Lemari Es

16 Mei 2003

Yth. Manajer Pemasaran  
PT Elektrik Indah  
Jalan Panca Sona 25  
Jakarta Timur

Dengan hormat,  
Kami akan memperluas usaha dagang karena makin banyaknya konsumen yang berbelanja di toko kami. Akan tetapi sayang sekali kami sampai saat ini belum dapat melayani permintaan lemari es dari calon pembeli. Berkenaan dengan hal tersebut, dengan ini kami minta sudilah Saudara mengirimkan daftar harga Lemari es dan keterangannya tentang

- 1) syarat pembayaran
- 2) potongan harga
- 3) cara penyerahan barang, dan
- 4) layanan purnajual

Selain itu, kami minta kirim selebaran, katalog, dan brosur barang tersebut Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Naufan Irham Hafiza

## **G. Lembar Kerja 5**

Membuat surat permintaan tawaran

### *1. Alat*

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### *2. Bahan*

Contoh surat permintaan tawaran

Kertas HVS

Map

### *3. Langkah Kerja*

Buatlah surat permintaan tawaran dengan benar dalam bentuk ketikan dalam waktu 30 menit.

- 1) Siapkan contoh surat permintaan tawaran, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
- 2) Identifikasi pertanyaan tentang barang atau informasi yang diperlukan.
- 3) Buat alinea pembuka untuk surat permintaan tawaran.
- 4) Identifikasilah butir-butir isi surat permintaan tawaran.
- 5) Buat alinea penutup surat permintaan tawaran.
- 6) Buat surat permintaan tawaran sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa yang benar.
- 7) Ketik surat permintaan tawaran dalam salah satu bentuk surat
- 8) Letakkan hasil ketikan itu ke dalam map yang telah diberi nama sebelumnya.
- 9) Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
- 10) Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## **6. Kegiatan Pembelajaran 6: Pembuatan Surat Pesanan**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 6**

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran pembuatan surat pesanan ini, diharapkan Anda dapat

- 1) memahami prosedur dan teknik membuat surat pesanan dengan benar;
- 2) mampu membuat surat pesanan dengan benar.

### **B. Uraian Materi 6**

Surat pesanan atau surat beli adalah surat dari pembeli kepada penjual yang isinya memesan barang atau meminta jasa tertentu. Surat ini dibuat berdasarkan hal berikut.

- 1) adanya tawaran
- 2) iklan
- 3) sediaan habis

Yang harus dipertimbangkan sebelum menulis surat pesanan:

- 1) keadaan keuangan
- 2) sesuai dengan keinginan
- 3) risiko
- 4) memahami keadaan barang

Bagian-bagian surat pesanan

1. Alinea pembuka

Berdasarkan pesanan atau mendasari pesanan

2. Isi surat tentang

jenis barang,  
kesanggupan membayar,  
pengenalan barang,  
pengiriman barang,

3. Alinea Penutup

Alinea penutup permohonan perhatian dan penantian untuk pengiriman pesanan.

Contoh kalimat alinea pembuka

- 1) Sesuai dengan surat tawaran Saudara tanggal 30 Desember 2000 dengan ini kami memesan...
- 2) Kami telah membaca iklan Saudara pada harian **Kompas** tanggal 15 Januari 2000 tentang tawaran komputer merk IBM.
- 3) Sediaan kami telah habis, maka mohon dikirim barang berupa: ....

Contoh kalimat alinea penutup.

- 1) Kami menunggu kabar dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.
- 2) Atas perhatian Saudara, kami mengucapkan terima kasih.
- 3) Kami menunggu kiriman barang secepatnya atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

### **C. Rangkuman 6**

1. Surat pesanan atau surat beli adalah surat dari pembeli kepada penjual yang berisikan pesanan barang atau permintaan jasa tertentu.
2. Surat ini dibuat berdasarkan, tawaran, iklan, atau kondisi sediaan habis.
3. Yang harus dipertimbangkan sebelum menulis surat pesanan: keadaan keuangan, kesesuaian dengan keinginan, risiko, dan pemahaman keadaan barang.
4. Bagian dari surat pesanan ini alinea pembuka, isi, dan penutup.

### **D. Tugas 6**

1. Apakah yang dimaksud dengan surat pesanan? Apakah tujuan pembuatannya?
2. Bagaimanakah kemungkinan hubungan dan urutan surat tawaran, permintaan tawaran, dan surat pesanan? Berikan contohnya!
3. Hal apa saja yang harus diperhatikan dalam pembuatan surat pesanan?

4. Ambillah sebuah contoh surat pesanan. Ketik ulang surat itu. Identifikasilah bagian surat itu.

#### **E. Tes Formatif 6**

1. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pesanan!
2. Buat kalimat surat pesanan dari kata-kata berikut:
  - a. ingin
  - b. berkenaan
  - c. kirim
  - d. ucap
3. Buat surat pesanan 4 buah mesin ketik merk IBM dan 10 buah mesin ketik manual merk Royal dengan menggunakan bahasa surat yang benar dan tepat.

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 6**

1. Bahan pertimbangan dalam menulis surat pesanan ialah
  - a. adanya tawaran
  - b. iklan
  - c. sediaan habis
2. Membuat kalimat surat pesanan
  - a. Kami ingin memesan barang yang Saudara tawarkan.
  - b. Berkenaan dengan sediaan toko kami yang telah menipis, kami mohon Saudara dapat mengirimkan barang berupa .....
  - c. Sediaan kami telah habis, kami mohon dikirim barang berupa.....
  - d. Kami menunggu kiriman barang dari Saudara.
  - e. Atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.
3. Membuat surat pesanan 4 buah mesin ketik merk IBM dan 10 mesin ketik manual merk Royal:



## **G. Lembar Kerja 6**

Membuat surat pesanan

### *1. Alat*

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### *2. Bahan*

Contoh surat permintaan tawaran

Kertas HVS

Map

### *3. Langkah Kerja*

Buatlah surat pesanan dengan benar dalam bentuk ketikan semi blok dalam waktu 25 menit.

- 1) Siapkan contoh surat pesanan, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
- 2) Identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat surat pesanan
- 3) Buat alinea pembuka
- 4) Identifikasilah butir-butir isi surat pesanan
- 5) Buat alinea penutup
- 6) Buat surat pesanan sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa Indonesia yang benar
- 7) Ketik surat pesanan dalam salah satu bentuk surat
- 8) Letakkan hasil ketikan itu ke dalam map yang telah diberi nama sebelumnya.
- 9) Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur
- 10) Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda jika tidak lagi digunakan.

## **8. Kegiatan Pembelajaran 8: Pembuatan Surat Pengiriman Pesanan**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 8**

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran pembuatan surat pengiriman pesanan ini, diharapkan Anda dapat

1. memahami cara dan teknik membuat surat pengiriman pesanan;
2. membuat surat pengiriman barang.

### **B. Uraian Materi 8**

Surat pengiriman pesanan ialah surat yang dikirimkan penjual kepada pembeli untuk memberitahukan pengiriman pesanan (barang). Surat pengiriman pesanan/barang biasanya digunakan jika jarak antarpengjual dan pembeli cukup jauh (antarprovinsi, antarpulau atau antarnegara). Apabila jarak antara penjual dan pembeli relatif dekat (satu kota atau antarkota) biasanya cukup dengan surat pengantar barang untuk bukti penerimaan barang yang nantinya ditandatangani oleh pemesan jika barang sudah diterima.

Hal yang perlu disampaikan dalam surat pengiriman pesanan

- a. berdasarkan order yang mana barang dikirim;
- b. jenis barang apa saja yang dikirim;
- c. berapa barang yang dikirim;
- d. dengan alat angkut apa barang dikirim;
- e. dokumen apa saja yang dilampirkan pada surat pengiriman pesanan.

Agar pemesan dapat mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan sebelum barang yang dipesannya tiba, surat pengiriman pesanan harus tiba di tangan pemesan lebih dulu dari barang yang dikirim.

Contoh surat pengiriman pesanan.

**ARORI JAYA BUSINESS MACHINES**  
**Jalan K.H. Zainal Arifin 3313**  
**Jakarta**

Nomor : 142/I/2003  
Hal : Pengiriman Mesin Ketik  
Lampiran : 9 Lembar

8 Januari 2003

PT Cendrawasih  
Jalan Trikora 8  
Sorong

Dengan hormat,

Kami beritahukan bahwa pesanan Saudara berupa 100 unit mesin ketik merk Royal Arori melalui surat Nomor 139/V/XII/2000, telah kami kirimkan hari ini dengan kapal MS Naga Laut milik Perusahaan Pelayanan Nusantara.

Seluruh mesin ketik itu kami pak ke dalam 5 buah peti yang luas. Setiap peti berisi 20 unit mesin ketik dan tiap-tiap peti kami beri nomor urut MI-1 s.d MI-2.

Bersama ini pula kami kirimkan dokumen barang berupa 3 lembar faktur, 1 lembar daftar pengepakan (*packing list*), 2 lembar konesemen, dan 3 lembar kuitansi.

Kami harap sisa pembayaran 50% lagi segera dikirimkan melalui Bank BNI.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ilyas Irsyat Trinanda  
Manajer Penjual

### **C. Rangkuman 8**

1. Surat pengiriman pesanan ialah surat yang dikirimkan penjual kepada pembeli untuk memberitahukan tentang pengiriman pesanan (barang).
2. Surat pengiriman pesanan/barang biasanya digunakan apabila jarak antarpengjual dan pembeli cukup jauh (antarprovinsi, antarpulau, atau antarnegara). Apabila jarak antara penjual dan pembeli relatif dekat (satu kota atau antarkota) biasanya cukup dengan surat pengantar barang.
3. Yang perlu disampaikan dalam surat pengiriman pesanan adalah dasar order pengiriman barang, jenis barang, jumlah barang, dan dokumen yang dilampirkan.

### **C. Tugas 8**

**Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan tepat!**

1. Apakah yang dimaksud dengan surat pengiriman pesanan?
2. Kapan dan untuk apa surat tersebut dibuat?
3. Carilah sebuah contoh surat pengiriman pesanan. Ketik kembali surat tersebut, kemudian ubah bentuk ketikannya ke dalam dua bentuk surat yang lain.
4. Identifikasilah bagian dari surat yang telah Anda ketik itu!

### **D. Tes Formatif 8**

1. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pengiriman pesanan!
2. Buat surat pengiriman pesanan mesin ketik merk IBM dan sepuluh buah mesin ketik manual merk Royal dengan bahasa surat yang tepat. Ketik surat pengiriman pesanan tersebut dalam kertas ukuran A4.

### **E. Kunci Jawaban Formatif 8**

1. Hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pengiriman pesanan ialah
  - a. barang dikirim berdasarkan order yang mana;
  - b. jenis barang apa saja yang dikirim;
  - c. jumlah barang yang dikirim;

- d. barang dikirim dengan alat angkut apa;
- e. dokumen apa saja yang dilampirkan pada surat pengiriman pesanan.

2. Membuat surat pengiriman pesanan.

**ARORI JAYA BUSINESS MACHINES**  
**Jalan KH Zainal Arifin 3313**  
**Jakarta**

Nomor : 142/I/2003 8 Januari 2003  
Hal : Pengiriman Mesin Ketik  
Lampiran : 9 Lembar

PT Cendrawasih  
Jalan Trikora 8  
Sorong

Dengan hormat,

Kami beritahukan bahwa pesanan Saudara berupa 100 unit mesin ketik merk Royal Arori melalui surat Nomor 139/V/XII/2002, telah kami kirimkan hari ini dengan kapal MS Naga Laut milik Perusahaan Pelayanan Nusantara

Seluruh mesin ketik itu kami pak kedalam 5 buah peti yang luas setiap peti berisi 20 unit mesin ketik dan tiap-tiap peti kami beri nomor urut MI-1 s.d MI-2

Bersama ini pula kami kirimkan dokumen barang berupa 3 lembar faktur 1 lembar daftar pengepakan (packing list), 2 lembar konesemen, dan 3 lembar kuitansi.

Kami harap sisa pembayaran 50% lagi segera dikirimkan melalui Bank BNI.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Fahri Arba  
Manajer Penjual

## **F. Lembar Kerja 8**

Membuat surat pengiriman pesanan

### *1. Alat*

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### *2. Bahan*

Contoh surat penerimaan pesanan

Kertas HVS

Map

### *3. Langkah Kerja*

Buatlah surat pengiriman pesanan dengan benar dalam bentuk ketikan lurus penuh dan setengah lurus dalam waktu 30 menit.

1. Siapkan contoh surat penerimaan pesanan, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
2. Identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat surat pesanan.
3. Buat alinea pembuka untuk.
4. Identifikasilah butir-butir isi surat pesanan.
5. Buat alinea penutup.
6. Buat surat pesanan sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa Indonesia yang benar.
7. Ketik surat pesanan dalam salah satu bentuk surat.
8. Letakkan hasil ketikan ke dalam map yang telah di beri nama.
9. Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## 9. Kegiatan Pembelajaran 9: Pembuatan Surat Tagihan

### A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 9

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran pembuatan “Surat Tagihan” ini, diharapkan Anda dapat

1. memahami prosedur dan teknik pembuatan surat tagihan.
2. membuat surat tagihan.

### B. Uraian Materi 9

Kata dasar *tagihan* adalah *tagih* yang berarti ‘meminta (memperingatkan, mendesak) supaya membayar’ (piutang, pajak, iuran dan sebagainya). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia tagihan berarti hasil menagih uang, surat peringatan pembayaran utang (peringatan) supaya membayar (piutang). Surat tagihan adalah surat peringatan agar yang bersangkutan memenuhi janji/membayar utangnya.

Tugas kreditur atau penjual agar tagihannya lancar

1. mengadakan catatan yang teratur dan tersusun agar mudah mengetahuinya setiap saat;
2. dalam waktu tertentu memeriksa catatan untuk mengetahui pelanggan mana yang belum melunasi;
3. mengirim surat kepada pelanggan yang belum melunasi kredit pada waktu yang telah ditentukan.

Hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan

- a. pernyataan jangka waktu pembayaran yang telah lewat,
- b. jumlah uang,
- c. menunjukkan tanggal dan nomor faktur,
- d. cara pengiriman uang,
- e. tagihan bersifat permohonan.

Hal yang harus dilakukan debitur/pem beli adalah

- a. syarat memenuhi kewajibannya dengan meminta maaf;

- b. alasan kuat;
- c. beri tahukan tanggal penentuan pelaksanaan pembayaran;
- d. memberikan tahu sebelumnya jika ingin menunda pembayaran;
- e. usahakan agar pemberi kredit masih mempercayai .

Contoh surat tagihan.

**CP WIRABUANA**  
**Jalan Cik Ditiro 508**  
**Surakarta**

---

---

Nomor : 10/PF/IX/2003

25 Oktober 2003

Kepada  
Toko Sriwedari  
Jalan Slamet Riyadi 78  
Solo

**PEMBAYARAN FAKTUR NO. 505/PS/IX/2000**

Menurut catatan kami ternyata Tuan belum melunasi faktur No. 505/PS/IX/2000 tanggal 25 September 2003 sebelum Rp75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah) yang seharusnya Tuan selesaikan pembayarannya pada tanggal 9 Oktober 2003.

Mengingat waktu pembayaran sudah lewat empat minggu, besar harapan kami agar Tuan segera menyelesaikan.

Atas perhatian Tuan kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
**CV Wirabuana**

Iksan Fahry Arba  
Direktur

Surat tagihan adalah surat peringatan secara tertulis agar yang bersangkutan memenuhi janji atau membayar utangnya.

Tugas kreditur atau penjual agar tagihannya lancar

- 1) mengadakan catatan yang teratur dan tersusun agar setiap saat mudah mengetahui tagihannya,
- 2) dalam waktu tertentu catatan diperiksa untuk mengetahui pelanggan mana yang belum melunasinya,
- 3) mengirim surat kepada pelanggan yang belum melunasi kreditnya pada waktu yang telah ditentukan.

Hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan

- 1) jangka waktu pembayaran yang telah lewat;
- 2) jumlah uang;
- 3) tanggal dan nomor faktur;
- 4) cara pengiriman uang;
- 5) surat tagihan bersifat permohonan.

Hal yang harus dilakukan debitur/pembeli adalah:

- 1) memenuhi kewajibannya dengan meminta maaf;
- 2) mengemukakan alasan kuat;
- 3) memberitahukan tanggal penentuan pelaksanaan pembayaran;
- 4) memberitahukan sebelumnya jika ingin menunda pembayaran;
- 5) Usahakan agar pemberi kredit masih mempercayai Anda.

### **C. Rangkuman 9**

1. Surat tagihan adalah surat peringatan agar yang bersangkutan memenuhi janji atau membayar utangnya.
2. Pengeluaran surat tagihan dimaksudkan agar tagihan penjualan berjalan lancar.
3. Hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan adalah jangka waktu pembayaran yang telah lewat, jumlah uang, tanggal dan nomor faktur, dan cara pengiriman uang.

#### **D. Tugas 9**

1. Apakah yang dimaksud dengan surat tagihan?
2. Kapan surat tersebut dikeluarkan?
3. Apakah maksud pengeluarannya?
4. Carilah contoh surat tagihan. Ketik kembali surat tersebut. Ubah ketikannya ke dalam dua bentuk yang lain!
5. Identifikasilah bagian surat!

#### **E. Tes formatif 9**

1. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat tagihan!
2. Buat surat tagihan untuk pembayaran faktur nomor 202 milik perusahaan dengan tanggal surat hari ini!
3. Ketik surat tagihan tersebut dalam kertas ukuran A4.

#### **F. Kunci Jawaban Formatif 9**

1. Hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan:
  - a. jangka waktu pembayaran yang telah lewat,
  - b. jumlah uang,
  - c. tanggal dan nomor faktur,
  - d. cara pengiriman uang,
  - e. surat tagihan bersifat permohonan.

2. Membuat surat tagihan.

**CP WIRABUANA  
Jalan Cik Ditiro 508  
SURAKARTA**

Nomor : 10/PF/IX/2003

2 Desember 2003

Kepada  
Toko Sriwedari  
Jalan Slamet Riyadi 78  
Solo

**PEMBAYARAN FAKTUR NO. 202/PS/IX/2000**

Menurut catatan kami ternyata Tuan belum melunasi faktur No. 202/PS/IX/2003 tanggal 25 September 2003 sejumlah Rp75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah) yang seharusnya Tuan selesaikan pembayarannya tanggal 9 Oktober 2003.

Mengingat waktu pembayaran sudah lewat empat minggu, besar harapan kami Tuan segera menyelesaikan.

Atas perhatian Tuan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
CV Wirabuana

Mohamad Fahmi  
Direktur

## **G. Lembar Kerja 9**

Membuat surat tagihan

### **1. Alat**

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### **2. Bahan**

Contoh surat tagihan

Kertas HVS

Map

### **3. Langkah Kerja**

Buatlah surat tagihan dengan benar dalam bentuk ketikan lurus penuh dan setengah lurus dalam waktu 30 menit.

1. Siapkan contoh surat tagihan, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
2. Identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat surat tagihan.
3. Buat alinea pembuka.
4. Identifikasilah butir-butir isi surat tagihan.
5. Buat alinea penutup.
6. Buat surat tagihan sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa Indonesia yang benar.
7. Ketik surat tagihan dalam bentuk surat yang dikehendaki.
8. Letakkan hasil ketikan ke dalam map yang telah di beri nama.
9. Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## **10. Kegiatan Pembelajaran 10: Pembuatan Surat Tangguhan Pembayaran**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 10**

Setelah mempelajari kegiatan pembelajaran pembuatan surat tangguhan pembayaran ini, diharapkan Anda dapat

- 1) memahami prosedur dan teknik membuat surat tangguhan pembayaran
- 2) membuat surat tangguhan pembayaran.

## **B. Uraian Materi 10**

Sebelum melakukan pembayaran biasanya pembeli menerima faktur sebagai dasar pembayaran. Apabila setelah menerima faktur, pembeli belum dapat melaksanakan kewajibannya, dan pembeli mengajukan surat tangguhan pembayaran kepada penjual.

Apa yang dimaksud dengan surat tangguhan pembayaran itu? Surat tangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli yang isinya minta tangguh pembayaran karena belum dapat menepati persetujuan yang telah ditentukan. Misalnya, dalam syarat pembayaran ada ketentuan “Setelah barang sampai di gudang pembeli”. Artinya, barang-barang yang dikirim penjual harus sampai di gudang pembeli. Setelah itu, pembeli melaksanakan kewajibannya.

Surat tangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli berisi permintaan tangguhan pembayaran. Mengapa pembeli meminta tangguh pembayaran? Tangguhan itu disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain

- a. karena kas pembeli kosong,
- b. barang yang dijual pembeli ternyata belum dibayar atau relasi belum membayar.

## **D. Rangkuman 10**

1. Surat tangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli yang isinya minta tangguhan pembayaran karena belum dapat menepati persetujuan yang telah ditentukan.
2. Surat tangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli berisi permintaan tangguhan pembayaran, misalnya karena kas pembeli kosong; barang belum dijual, atau relasi belum membayar.

## **E. Tugas 10**

1. Apakah yang dimaksud dengan surat tangguhan pembayaran?
2. Mengapa dan kapan surat dibuat?
3. Apakah isi surat tersebut?

4. Apakah yang terjadi jika surat tangguhan pembayaran tidak bisa dipenuhi?
5. Ambillah sebuah contoh surat tangguhan pembayaran! Ketik ulang surat tersebut!
6. Sebutkan bagian surat itu!

#### **F. Tes Formatif 10**

Sebelum menyusun surat tangguhan pembayaran, pelajari cerita ini.

Pimpinan Foto Studio Indah telah memesan taman yang lengkap kepada CV Alam Cipta, Jalan Ahmad Yani 47, telp. 359922 Semarang, pada tanggal 1 Agustus 2000. Dalam persetujuan dicantumkan syarat pembayaran setelah taman selesai atau jadi. Namun, setelah waktu pembayaran tiba, ternyata Foto Studio Indah belum dapat melaksanakan kewajibannya karena kesulitan menguangkan di bank. Oleh karena itu pimpinan Foto Studio Indah mengabari CV Alam Cipta minta tangguhan pembayaran dengan menyuruh sekretaris/pembantu untuk membuat surat permintaan tangguhan pembayaran secara tertulis (dalam kartu nama).

Lihat kartu nama berikut.

Foto Studi Indah  
Jalan Stasiun Raya 77  
Telp. 573321  
Kudus

Drs. Maskuri  
Pimpinan

Jalan Bakti 388  
Kudus

catatan

Buatlah surat permintaan tangguhan pembayaran kepada **Alam Cipta** dengan ketentuan sebagai berikut:

surat permintaan pembayaran diterima

minta maaf

minta tangguhan pembayaran

kesulitan mencairkan uang di bank

ucapan terima kasih

5 September 2003

Berdasarkan hal di atas jawablah pertanyaan di bawah ini.

1. Dari mana surat permintaan tangguhan pembayaran itu?
2. Ditujukan kepada siapa surat tersebut?
3. Apakah yang dipesankan dalam cerita di atas?
4. Tanggal berapa surat tersebut dibuat?
5. Mengapa CV Alam Cipta mengajukan surat permintaan tangguhan pembayaran?

Setelah menjawab pertanyaan di atas pilihlah salah satu bagian unsur-unsur surat di bawah ini, kemudian rangkaikan menjadi sebuah surat dengan menggunakan bentuk setengan lurus.

1. a. **FOTO INDAH**

Jalan Stasiun Raya 77 Telp. 573321

Kudus

2. a. Nomor 12/PPP/IX/96

b. Nomor

3. a. Tanggal : 5 September 1996

b. Tanggal : 5 September 1996

4. a. Kepada CV Alam Cipta  
Jalan Ahmad Yani 47 Telp. 359922  
Semarang
- b. CV Alam Cipta  
Jalan Ahmad Yani 47 Telp. 359922
5. a. Hal : Permintaan Tangguhan Pembayaran
- b. Hal : PERMINTAAN TANGGUHAN PEMBAYARAN
6. a. Dengan hormat
- b. Dengan hormat,
7. a. Kami menerima surat permintaan pembayaran Saudara setelah taman selesai dibuat tanggal 4 September 2000
- b. Pada tanggal 4 September 2000 kami telah menerima surat permintaan pembayaran Saudara yang dibarengi dengan selesainya taman
8. a. Kami minta maaf karena belum dapat memenuhi permintaan Saudara tepat pada waktunya. Hal itu terjadi karena kami kesulitan menguangkan di bank, sebab bank libur 3 hari. Oleh karena, itu terpaksa kami minta tangguhan pembayaran selama 3 hari.
- b. Kami sangat menyesal karena belum dapat melaksanakan pembayaran tepat pada waktunya dan minta maaf atas kejadian ini.
9. a. Semoga hal itu tidak terjadi lagi dan terima kasih
- b. Mudah-mudahan hal itu tidak menimbulkan keretakan hubungan kita yang sudah lama dirintis.
10. a. Hormat kami, Foto Indah, Drs. Maskuri, Pimpinan
- b. Hormat kami,  
FOTO INDAH  
  
Drs. Maskuri  
Pimpinan
11. a. UI – MA
- b. UL/MA  
Setelah dipilih, tiap-tiap bagian dirangkaikan menjadi sebuah surat.

**FOTO INDAH**  
**Jalan Stasiun Raya 77 Telp. 573321**  
**Kudus**

---

Nomor : 12/PPP/IX/2003

5 September 2003

Hal. Permintaan Tanggahan Pembayaran

**CV Alam Cipta**

Jalan Ahmad Yani 47 Telp. 359922

SEMARANG

Dengan hormat,

Kami menerima surat permintaan pembayaran Saudara setelah taman selesai pada tanggal 4 September 2003.

Kami minta maaf karena belum dapat memenuhi permintaan Saudara tepat pada waktunya karena kami mengalami kesulitan menguangkan di bank sebab bank libur 3 hari. Oleh karena itu, terpaksa kami minta tanggahan pembayaran selama 3 hari.

Mudah-mudahan hal itu tidak menimbulkan keretakan hubungan kita yang sudah lama dirintis.

Hormat kami,  
FOTO INDAH

Drs. Maskuri  
Pimpinan

## F. Kunci Jawaban Formatif 10

**FOTO INDAH**  
**Jalan Stasiun Raya 77 Telp. 573321**  
**Kudus**

Nomor : 12/PPP/IX/2003  
Hal : Permintaan Tanggahan Pembayaran

5 September 2003

### **CV Alam Cipta**

Jalan Ahmad Yani 47 Telp. 359922  
Semarang

Dengan hormat,

Kami menerima surat permintaan pembayaran Saudara setelah taman selesai pada tanggal 4 September 2000.

Kami minta maaf karena belum dapat memenuhi permintaan Saudara tepat pada waktunya karena kami kesulitan menguangkan di bank sebab bank libur 3 hari. Oleh karena itu, terpaksa kami minta tangguh pembayaran selama 3 hari.

Mudah-mudahan hal ini tidak menimbulkan keretakan hubungan kita yang sudah lama dirintis.

Hormat kami,  
FOTO INDAH

Drs. Maskuri  
Pimpinan

## **G. Lembar Kerja 10**

Membuat surat tanggungan pembayaran

### *1. Alat*

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### *2. Bahan*

Contoh surat tanggungan pembayaran

Kertas HVS

Map

### *3. Langkah Kerja*

Buatlah surat tanggungan pembayaran dengan benar dalam bentuk ketikan blok penuh dan semiblok dalam waktu 30 menit.

1. Siapkan contoh surat tanggungan pembayaran, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
2. Sebelum membuat surat tanggungan pembayaran identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan
3. Buat alinea pembuka untuk surat.
4. Identifikasilah butir-butir isi surat
5. Buat alinea penutup surat.
6. Buat surat tanggungan pembayaran yang sesuai dengan sistematika penulisan dan gunakan bahasa yang baik dan benar.
7. Ketik surat itu dalam bentuk surat yang dikehendaki.
8. Letakkan hasil ketikan itu ke dalam map yang telah diberi nama.
9. Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## **11. Kegiatan Pembelajaran 11: Pembuatan Surat Aduan**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 11**

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran pembuatan surat aduan ini, diharapkan Anda mampu

- 1) memahami prosedur dan teknik membuat surat aduan;
- 2) membuat surat aduan.

### **B. Uraian Materi 11**

#### **1. Pengertian Surat Aduan**

*Aduan* berarti “menuntut”, yang artinya “meminta” keras (setengah mengharuskan supaya dipenuhi) atau bisa dikatakan juga mempertahankan haknya atas sesuatu ataupun berusaha dengan berdaya upaya untuk mencapai sesuatu yang diharapkan oleh pembeli. Jadi, surat aduan itu dapat diberi pengertian sebagai berikut.

- a. Surat yang dikirim oleh pembeli kepada penjual yang berisi pernyataan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan disertai dengan tuntutan penyelesaiannya.
- b. Surat yang dikirim oleh penerima barang kepada penjual barang karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan pesanan dan disertai dengan tuntutan penyelesaiannya.
- c. Surat yang dikirim oleh pembeli kepada penjual yang berisikan penerimaan barang yang tidak sesuai dengan pesanan dan disertai tuntutan penyelesaiannya.

#### **2. Penyebab Terjadinya Surat Aduan**

Pengajuan surat aduan terhadap pihak penjual atau pengirim barang harus didasari alasan yang kuat dan logis. Alasan itu harus merupakan bukti bahwa kesalahan terletak pada pihak penjual. Tanpa ada alasan yang kuat pihak penjual pasti tidak mau memenuhi tuntutan pihak pembeli. Dengan surat aduan yang mempunyai alasan kuat pembeli dapat mengambil tindakan sebagai berikut:

1. membatalkan pembelian barang,

2. meminta potongan harga,
3. meminta penggantian berupa barang (sebanyak barang yang rusak atau hilang),
4. meminta ganti rugi, menurut besarnya rugi yang diderita.

Adapun sebab surat aduan adalah

1. jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan pesanan;
2. mutu barang tidak sesuai dengan pesanan;
3. jenis (*type*) barang;
4. waktu yang tidak sesuai (terlambat dari janji).

Agar surat aduan itu dapat dipertimbangkan pihak penjual barang, surat aduan hendaklah

1. menyebutkan dengan jelas hal yang tidak memuaskan, misalnya ada yang rusak/hilang;
2. menunjukkan bukti bahwa hal yang tidak memuaskan itu akibat kesalahan atau kelalaian penjual.
3. menyebutkan macam-macam penyelesaian yang dikehendaki, misalnya  
minta potongan harga  
minta penggantian barang  
minta ganti rugi  
membatalkan pesanan atau pembelian.
4. Susun surat aduan dengan nada yang tepat sopan, tetapi tegas
5. Adanya bukti kerusakan, kekurangan, atau ketidaksesuaian akan pesanan yang diterima.
6. Setelah diteliti, ternyata kesalahan dan ketidaksesuaian bukan di pihak pemesan.
7. Apabila barang rusak, harus disebutkan ciri-ciri atau kode barang tersebut dan jenis kerusakannya.
8. Surat aduan harus menyebutkan secara jelas kesalahan yang terjadi.

### **3. Fungsi atau Kegunaan Surat Aduan**

Dilihat dari segi pembeli, fungsi surat aduan adalah, sebagai

- a. laporan atau pemberitahuan adanya penyimpangan atas penerimaan pesanan;

- b. usaha untuk mendapatkan ganti rugi atas kehendak sesuai dengan barang yang diterima.

Dilihat dari segi penjual, fungsi surat aduan adalah sebagai

- a. bukti atau pedoman untuk tindakan penyelesaian yang terjadi.
- b. pengalaman bagi penjual untuk masa yang akan datang agar lebih waspada (koreksi).

#### **4. Syarat-Syarat Penulisan Surat Aduan**

Penulisan surat aduan harus memenuhi beberapa syarat, antara lain

- a. faktur
- b. daftar pengepakan
- c. surat jalan atau surat pengantar barang
- d. pengiriman kembali barang yang rusak
- e. surat muatan barang

#### **Isi dan susunan surat aduan**

##### **1. Alinea I**

- a. Sebutkan surat pesanan yang lalu, no ..., tanggal ..
- b. Sampaikan penyesalan dan kemukakanlah kejadian yang sesungguhnya.

##### **2. Alinea II**

- a. Kemukakan kesalahan atau kekurangan/kerusakan barang pesanan sesuai dengan bukti yang telah diteliti, jenis, kode barang, nomor peti (pengepakan).
- b. Ajukan tuntutan ganti rugi yang diinginkan, misalnya tukar barang, potongan harga, atau penggantian ongkos angkutan, tetapi harus sesuai dengan besarnya kesalahan (adil).

##### **3. Alinea Penutup**

- a. Ucapkan terima kasih atas perhatian penjual untuk penyelesaian yang cepat atau segera.
- b. Sertakan pula atau lampirkan foto kopi:

- 1) faktur
- 2) tanda bukti kerusakan barang
- 3) surat angkutan (seperti konosemen, surat jalan, dll)

#### **4. Macam-Macam Surat Aduan**

- a. Surat aduan tentang kekurangan jumlah pesanan.
- b. Surat aduan tentang kerusakan barang.
- c. Surat aduan tentang ketidaksesuaian barang.
- d. Surat aduan tentang waktu pesanan yang terlambat.



### C. Rangkuman 11

1. Surat aduan adalah surat yang dikirim oleh penjual kepada pembeli yang berisi pernyataan ketidaksesuaian antara barang yang dikirimkan dan pesanan serta tuntutan cara penyelesaiannya.
2. Alasan yang kuat dan logis yang menunjukkan bahwa kesalahan terletak pada pihak penjual. Tanpa ada alasan yang kuat, pihak penjual sudah pasti akan menolak pengajuan klaim.
3. Sebagaimana surat yang lain, bagian surat ini terdiri atas tiga, ialah pembuka, isi, dan penutup.

### D. Tugas 11

Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan tepat!

1. Apakah yang dimaksud surat aduan?
2. Mengapa surat tersebut dibuat?
3. Hal apa saja yang harus dikemukakan dalam surat aduan?
4. Terangkan jenis surat aduan!
5. Carilah contoh nyata surat aduan tersebut! Kemudian, ketik ulang surat itu dan identifikasilah bagiannya!

### E. Tes Formatif 11

1. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat aduan!
2. Tuliskan isi dan susunan surat aduan!
3. Buat surat aduan untuk faktur nomor 202, atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)! Ketik surat aduan tersebut dalam kertas ukuran A4.

### F. Kunci Jawaban Formatif 11

1. Yang harus dipertimbangkan dalam menyusun surat aduan.
  - a. sebutkan dengan jelas macam hal yang tidak memuaskan;
  - b. tunjukkan atau berikan bukti bahwa hal yang tidak memuaskan itu akibat kesalahan atau kelalaian penjual;
  - c. sebutkan macam-macam penyelesaian yang dikehendaki;
  - d. susunlah surat aduan itu dengan nada yang tepat sopan, tetapi tegas ;

e. adanya bukti kerusakan.

2. Isi dan susunan surat aduan

alinea I

- 1) Sebutkan surat pesanan yang lalu, nomor, tanggal .....
- 2) Kalimat penyesalan dan kemukakanlah kejadian yang sesungguhnya.

alinea II

- 1) Kemukakan kesalahan atau kekurangan/kerusakan barang pesanan sesuai dengan bukti yang telah diteliti, jenis, kode barang, nomor peti (pengepakan).
- 2) Ajukan tuntutan ganti rugi yang diinginkan, misalnya tukar barang, potongan harga, penggantian ongkos angkutan dan lain-lain yang tentunya ganti rugi tersebut harus sesuai dengan besarnya kesalahan (adil).

Alinea Penutup

- 1) Ucapkan terima kasih atas perhatian penjual untuk penyelesaian yang cepat atau segera.
- 2) Sertakan pula atau lampirkan foto kopi:
  - a) faktur
  - b) tanda bukti kerusakan barang
  - c) surat angkutan (konosemen, surat jalan, dll)

3. Surat aduan

**PT JUKI JAYA**  
**Jalan Norman Umar No. 42**  
**Amuntai, Kalimantan Selatan**

Nomor : 11/PB/2003 6 Juni 2003  
Lampiran : .....  
Hal. : Kiriman *tape recorder*

Dengan hormat,

Kiriman Tuan berupa 40 buah *tape recorder* merk "anu", telah kami terima dengan baik.

Setelah kami buka isi peti ternyata ada 2 (dua) buah *tape recorder* dalam keadaan rusak dan tidak bisa dipergunakan.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Tuan untuk mengganti dua buah *tape recorder* tersebut secepatnya karena sangat dibutuhkan oleh pelanggan kami.

Atas perhatian Tuan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
PT Juki Jaya

Afan Hafiza  
Direktur

## **G. Lembar Kerja 11**

Membuat surat aduan

### **1. Alat**

Mesin ketik atau komputer

Alat tulis

### **2. Bahan**

Contoh surat aduan

Kertas HVS

Map

### **3. Langkah Kerja**

Buatlah surat aduan dengan benar dalam bentuk ketikan lurus penuh dan setengah lurus dalam waktu 30 menit.

1. Siapkan contoh surat aduan, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
2. Identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat surat aduan.
3. Buat alinea pembuka.
4. Identifikasilah butir-butir isi surat aduan.
5. Buat alinea penutup surat.
6. Buat surat aduan sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa yang benar.
7. Ketik surat aduan dalam bentuk surat yang dikehendaki.
8. Letakkan hasil ketikan itu ke dalam map yang telah di beri nama sebelumnya.
9. Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## **12. Kegiatan Pembelajaran 12: Pembuatan Surat Balasan Aduan**

### **A. Tujuan Kegiatan Pembelajaran 12**

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran pembuatan surat balasan aduan ini anda diharapkan dapat

- 1) memahami prosedur dan teknik membuat surat balasan aduan

2) membuat surat balasan aduan.

## **B. Uraian Materi 12**

### **1. Pengertian**

Pada hakikatnya semua perusahaan ingin bekerja secara cermat dan teliti. Namun, dalam praktik tak dapat dihindari bahwa sesekali waktu terjadi juga kesalahan, misalnya dalam pengepakan, keterlambatan pengiriman, kerusakan petik kemas yang mungkin disebabkan kekurangtelitian, dan bencana alam. Hal yang demikian akan mengundang datangnya surat keluhan atau aduan dari pihak pembeli kepada pihak penjual.

Pihak penjual yang menerima surat aduan hendaknya menanggapi secara bijaksana. Yang dimaksud dengan surat balasan aduan adalah surat jawaban atas aduan yang dikirim oleh pihak pembeli yang berisikan penyelesaian atas aduan tersebut.

Sebelum membalas surat aduan, pihak penjual harus meneliti dan menyelidiki kebenaran aduan tersebut. Jika kesalahan ternyata ada pada pihak pembeli, pihak penjual tidak boleh bersikap tidak sopan karena akan merusak hubungan baik yang telah terjalin. Jika kesalahan terletak pada pihaknya sendiri, penjual harus mengakuinya, kemudian merundingkan untuk mencari penyelesaian yang adil dan baik.

Tujuan surat balasan aduan adalah

- a. untuk menyelesaikan masalah yang terjadi atas pengiriman pesanan barang;
- b. untuk menghilangkan rasa ketidakpuasan pembeli atas layanan yang telah diberikan.

### **2. Macam-Macam Surat Balasan Aduan**

Telah kita ketahui bahwa aduan terjadi karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan isi surat pesanan. Ketidaksesuaian itu dapat disebabkan oleh

- a. kualitas yang tidak sesuai
- b. terlambat dalam pengiriman barang
- c. kekurangan jumlah barang
- d. kerusakan, dan lain-lain.

Dalam menanggapi surat aduan, pihak penjual harus meneliti kebenaran surat aduan tersebut sehingga pihak penjual dapat membuat penyelesaian dengan tepat. Ada beberapa kemungkinan isi surat balasan aduan

- a. Surat balasan aduan yang menyatakan setuju atau menerima atas aduan yang disampaikan. Surat yang demikian itu dibuat apabila ternyata kesalahan atas aduan memang terletak pada pihak penjual.
- b. Surat balasan aduan yang menyatakan tidak setuju atau menolak aduan yang disampaikan. Surat yang demikian itu dibuat apabila ternyata kesalahan atas aduan tersebut tidak terletak pada pihak penjual. Dalam hal itu mungkin kesalahan terletak pada pihak pengangkut (ekspedisi).

### **3. Isi Surat Balasan Aduan**

Hal yang dicantumkan dalam surat balasan aduan

- a. Isi alinea pembuka
  1. Sebutkan nomor dan tanggal surat aduan yang diterima.
  2. Ucapkan terima kasih
  
- b. Isi alinea isi
  1. Kemukakan sebenarnya bahwa kesalahan terjadi pada pihak mana
  2. Kemukakan penyelesaiannya.
- c. Isi alinea penutup
  1. Ucapan terima kasih atau maaf
  2. Kemukakan Harapan

Contoh surat balasan aduan.

**PT MANDALA LOYD**  
**Jalan Kali Besar 56**  
**JAKARTA**

---

Nomor : 1876/ML/2000 16 September 2000  
Lampiran : 4 helai  
Hal : Pengiriman kekurangan semen  
2000 kg

Direktur PT Sumber Rejeki  
Jalan Darmawangsa Raya 9  
Jakarta

Dengan hormat,

Membalas surat Tuan No. 586/RK/IX/2000 tanggal 14 Maret 2000 perihal pengiriman kekurangan semen, dengan sangat menyesal kami tidak dapat mempertimbangkan aduan Tuan, karena kekurangan itu bukan disebabkan oleh pencurian ataupun kelalaian karyawan kami pada waktu pembongkaran. Akan tetapi, semata-mata kekurangan itu disebabkan oleh "natural loss"

Demikian penjelasan kami agar Tuan maklum. Kami percaya bahwa Tuan dapat menerima keputusan ini dengan senang hari.

Terlampir kami kirimkan kembali dokumen aduan Tuan yang terlampir bersama surat Tuan tersebut.

Hormat kami,  
PT Mandala Lloyd

Drs. Zulkarnain Arief  
Direktur

### **C. Rangkuman 12**

1. Surat balasan aduan adalah surat jawaban atas aduan yang dikirim oleh pihak pembeli yang berisikan penyelesaian atas aduan tersebut.
2. Sebelum membalas surat aduan, pihak penjual harus meneliti dan menyelidiki kebenaran aduan tersebut. Jika kesalahan ternyata ada pada pihak pembeli, pihak penjual akan tidak menyetujui klaim dengan cara yang sopan. Jika kesalahan ada pada penjual, pihak penjual akan menyetujui klaim tersebut.
3. Ada tiga bagian inti dari surat balasan aduan ialah pembuka, isi, dan penutup.

### **D. Tugas 12**

1. Apakah yang dimaksud surat aduan?
2. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat balasan aduan!
3. Tuliskan isi dan susunan surat balasan aduan!
4. Buat surat balasan aduan untuk faktur nomor 202 atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)! Ketik surat aduan tersebut dalam kertas ukuran A4.

### **E. Tes Formatif 12**

1. Tuliskan hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat balasan aduan!
2. Tuliskan butir-butir isi setiap alinea surat balasan itu!
3. Buat surat balasan aduan untuk faktur nomor 202 atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)!
4. Ketik surat balasan aduan tersebut dalam kertas ukuran A4.

## **F. Kunci Jawaban Formatif 12**

1. Hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat balasan aduan adalah kebenaran isi aduan yang berisi ketidaksesuaian yang disebabkan oleh
  - a. kualitas yang tidak sesuai
  - b. terlambat dalam pengiriman barang
  - c. kekurangan jumlah barang
  - d. kerusakan dll.
2. Butir isi setiap alinea surat balasan aduan
  - Isi alinea pembuka
    - 1) Sebutkan nomor dan tanggal surat aduan yang diterima.
    - 2) Ucapan terima kasih
  - Isi alinea I
    - 1) Kemukakan kebenaran kesalahan terjadi pada pihak mana
    - 2) Kemukakan penyelesaiannya
  - Alinea Penutup
    - 1) Ucapan terima kasih atau maaf
    - 2) Harapan

3. Membuat surat balasan aduan

**PT MANDALA LOYD**  
**Jl. Kali Besar 56**  
**JAKARTA**

Nomor : 1876/ML/2003 16 September 2003  
Lampiran : 4 helai  
Hal : Kekurangan semen 2000 kg

Direktur PT Sumber Rejeki  
Jalan Darmawangsa Raya 9  
Jakarta

Dengan hormat,

Membalas surat Tuan no. 586/RK/IX/2000, tanggal 14 Maret 2000 perihal tersebut di atas, dengan sangat menyesal kami tidak dapat mempertimbangkan klaim Tuan karena kekurangan semen itu bukan disebabkan oleh pencurian ataupun kelalaian karyawan kami pada waktu pembongkaran, tetapi semata-mata karena kekurangan itu disebabkan oleh "natural loss"

Demikian penjelasan kami agar Tuan maklum. Kami percaya bahwa Tuan dapat menerima keputusan ini dengan senang hati.

Terlampir kami kirimkan kembali dokumen aduan Tuan yang terlampir bersama surat Tuan tersebut.

Hormat kami,  
PT Mandala Lloyd

Drs. Zulkarnain Arief  
Direktur

## **G. Lembar Kerja 12**

Membuat surat balasan aduan

### *1. Alat*

- 1) Mesin ketik atau komputer
- 2) Alat tulis

### *2. Bahan*

- 1) Contoh surat balasan tanggungan
- 2) Kertas HVS
- 3) Map

### *3. Langkah Kerja*

Buatlah surat balasan aduan dengan benar dalam bentuk ketikan lurus penuh dan setengah lurus dengan waktu 30 menit.

1. Siapkan contoh surat balasan aduan, ATK, dan mesin ketik atau komputer.
2. Identifikasi hal yang perlu dipertimbangkan sebelum membuat surat balasan aduan.
3. Buat alinea pembuka.
4. Identifikasilah butir-butir isi surat balasan aduan.
5. Buat alinea penutup surat balasan aduan.
6. Buat surat balasan aduan sesuai dengan sistematika penulisan dan bahasa yang benar.
7. Ketik surat balasan aduan dalam bentuk surat yang dikehendaki.
8. Letakkan hasil ketikan itu ke dalam map yang telah diberi nama.
9. Serahkan hasil ketikan itu kepada guru/instruktur.
10. Matikan komputer atau bereskan mesin ketik dan peralatan lain setelah Anda menyelesaikan kegiatan ini.

## BAB III. EVALUASI

### A. LEMBAR EVALUASI

Tugas anda hari ini adalah menyelesaikan tugas penulisan berbagai jenis surat niaga atas dasar butir-butir di bawah ini.

1. Buatlah iklan pemberitahuan, dengan isi pemberitahuan sebagai berikut.
  - a. Adanya renovasi
  - b. Terjadi gangguan
  - c. Waktu renovasi tanggal 1 sampai dengan 5 November 2003
  - d. Pengirim Humas Telkom.
2. Pembuatan surat penawaran, dengan butir-butir isi surat sebagai berikut.
  - a. Pengirim surat Anda dapat ditentukan sendiri.
  - b. Surat ditujukan kepada salah satu perusahaan (nama perusahaan dapat tentukan sendiri).
  - c. Tanggal surat adalah tanggal hari ini.
  - d. Barang yang ditawarkan adalah mobil , tipe LX. 1.8.
  - e. Nomor surat 928/DT/ PM/2003.
3. Pembuatan surat permintaan penawaran dengan isi surat permintaan penawaran sebagai berikut.
  - a. Surat dibuat oleh PT Urindo Utama, Jalan Ahmad Yani 15, Telp. 7812249.
  - b. Informasi yang diperlukan tentang alat elektronik berupa antena parabola.
  - c. Dasar menulis surat adalah ingin mengembangkan usaha di bidang alat elektronik.
  - d. Merk Sonny, ukuran 40 inchi.
  - e. Surat ditujukan kepada manajer pemasaran PT Idah Elektronik
4. Pembuatan surat pesanan, dengan butir-butir isi surat sebagai berikut.
  - a. Nama pengirim surat dapat ditentukan sendiri.
  - b. Surat ditujukan kepada salah satu perusahaan (nama perusahaan dapat ditentukan sendiri).
  - c. Tanggal surat adalah tanggal hari ini.
  - d. Barang yang di pesan adalah 4 buah mesin ketik listrik merk IBM, type 25 dan 10 buah filing cabinet merk Didi.
  - e. Harga per satuan dapat ditentukan sendiri.

- f. Nomor surat 292/BS /V/2003.
5. Buatlah surat pengiriman pesanan dengan butir isi surat sebagai berikut.
- a. Pengirim surat PT Candra Wasih.
  - b. Alamat dapat ditentukan sendiri.
  - c. Surat ditujukan kepada salah satu perusahaan, (nama perusahaan dapat ditentukan sendiri).
  - d. Tanggal surat adalah tanggal hari ini.
  - e. Jenis barang yang dikirim 4 buah mesin ketik listrik merk IBM type 25 dan 10 buah filing cabinet merk didi.
  - f. Harga satuan dan keseluruhan disampaikan dengan cara pembayaran yang diharapkan.
  - g. Nomor surat 292/BS /V/2003.
6. Buatlah surat tagihan, dengan butir-butir isi surat tagihan sebagai berikut.
- a. Pengirim surat CV Tak Bernama.
  - b. Alamat jl, Bukit Barisan no. 2, Medan.
  - c. Surat ditujukan pada salah satu perusahaan, (nama perusahaan dapat ditentukan sendiri).
  - d. Tanggal surat adalah tanggal hari ini.
  - e. Tagihan berupa ongkos servis mobil kijang.
  - f. Jumlah tagihan Rp1.800.000,00 (satu juta delapan ratus ribu rupiah).
  - g. Nomor surat 120/BS /V/2003.
  - h. Pembayaran diminta melalui Bank (nama bank dapat ditentukan sendiri).
7. Pembuatan surat aduan, dengan butir-butir isi surat sebagai berikut.
- a. Pengirim surat PT Wijaya Raya
  - b. Alamat Jalan Puspa Indah7.
  - c. Surat ditujukan pada salah satu perusahaan (nama perusahaan dapat ditentukan sendiri).
  - d. Tanggal surat adalah tanggal hari ini.
  - e. Tidak puas karena kekurangan satu buah tetikus (mouse).
  - f. Nomor surat 006/SP/12/2003.

## **B. LEMBAR KUNCI JAWABAN EVALUASI**

1. Iklan pemberitahuan

*PEMBERITAHUAN*

*Sehubungan akan mengadakan renovasi jaringan saluran telepon untuk daerah Jakarta Timur, Mulai tanggal 1 sampai dengan 5 November 2003, maka selama kegiatan renovasi penggunaan pesawat telepon untuk wilayah Jakarta Timur akan terganggu.*

*Atas nama Telkom, kami mohon maaf dan terima kasih untuk pengertian pelanggan.*

*Humas Telkom*

## 2. Jawaban Surat Tawaran

**PT DESTIANI  
JL. MANGGA 12 KOTA  
JAKARTA PUSAT  
TELP. 7431265**

Nomor : 928/DT/PM/2003  
Lampiran : 1 (satu) brosur  
Hal : Penawaran Mesin Ketik Anu

10 Januari 2003

Yth. : Direktur PT Santosa  
Jalan : W.R. Supratman 72  
Jakarta Selatan

Dengan hormat,  
Sebagai dealer resmi dari kendaraan Toyota, kami bermaksud mengajukan tawaran harga secara tidak terikat dengan ketentuan sebagai berikut.

Nama kendaraan : Mini Bus  
Ukuran dan tipe : LX. 1.8  
Tahun buatan : 1998  
Harga : Rp 6 4.900.000,00  
Pembayaran : *Cash on delivery* (COD)  
Penyerahan : franco pembeli  
Sifat Penawaran : bebas

Agar keterangan mengenai kendaraan itu lebih jelas bagi anda, bersama ini kami sampaikan brosur tentang kendaraan itu. Semoga Saudara tertarik untuk memesan. Atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Drs. Moch Amien  
Direktur

3. Surat Permintaan Penawaran

**PT URINDO UTAMA  
Jl. Ahmad Yani No. 15  
Telp. 021-7812249  
JAKARTA SELATAN**

No. : 928/DT/PM/2003

16 Mei 2003

Yth. Manajer Pemasaran  
PT Indah Elektrik  
Jalan Panca Sona 25  
Jakarta Timur

Hal. : Permintaan daftar harga alat elektronik

Dengan hormat,

Perusahaan kami ingin mengembangkan usaha di bidang alat elektronik, terutama antena parabola. Setelah kami pelajari, antena parabola merk Sonny ukuran 40 inch menjadi pilihan yang paling banyak diminta oleh para konsumen toko kami.

Berkenaan dengan hal tersebut, dengan ini kami minta sudilah Saudara mengirimkan daftar antena parabola dan keterangannya tentang

1. syarat pembayaran
2. potongan harga
3. cara penyerahan barang, dan
4. layanan purnajual

Selain itu, kami minta dikirim *leaflet*, katalog, dan brosur barang tersebut

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Wahyu Tri Waluyo

#### 4. Surat Pesanan

**CV. BINA SANTOSA  
JL. MATRAMAN RAYA NO. 12  
JAKARTA TIMUR**

Nomor : 293 /BS/ORD/2003  
Hal : pesanan alat kantor

31 November 2003

Kepada Yth.  
Direktur PT Karya Niaga  
Jalan Cianjuang100 P  
Bandung

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat Tawaran Saudara No. 292/BS/V/2003. Tanggal 25 November 2003 dengan ini kami ingin memesan barang sebagai berikut.

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. 4 Buah mesin ketik listrik merk IBM type 25 |                 |
| a Rp 1.500.000,00                              | Rp 3.000.000,00 |
| 2. 10 Buah lemari kabinet merk didi type 001   |                 |
| a Rp300.000,00                                 | Rp 3.000.000.00 |

Jumlah dibayar Rp 6.000.000,00  
Terbilang (enam juta rupiah)

Barang akan kami bayar setelah di terima di gudang kami.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.  
Hormat kami,

Hari Purnama  
Manajer Mochety

5. Surat Pengiriman Pesanan

**PT CANDRA WASIH**  
**Jalan KH Zainal Arifin 3313**  
**JAKARTA**

Nomor : 292/BS/V/2003

8 Januari 2003

Hal : Pengiriman Mesin Ketik listrik

PT Arori Busines  
Jalan Trikora 8  
Sorong

Dengan hormat,

Kami beri tahukan bahwa pesanan Saudara berupa 4 unit mesin ketik listrik merk IBM type 25 dan 10 buah *filing cabinet* merk didi, melalui surat Nomor 139/V/XII/2000, telah kami kirimkan hari ini dengan kapal MS Naga Laut milik Perusahaan Pelayanan Nusantara.

Seluruh mesin ketik itu kami pak ke dalam 5 buah peti yang masing-masing berisikan satu unit mesin ketik dan 2 buah *filing cabinet* tiap-tiap peti kami beri nomor urut MI-1 s.d MI-5

Bersama ini pula kami kirimkan dokumen barang berupa 3 lembar faktur 1 lembar daftar pengepakan (*packing list*), 2 lembar konosemen, dan 3 lembar kuitansi.

Kami harap sisa pembayaran 50% lagi segera dikirimkan melalui Bank BNI.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Abdurahman  
Manajer Pemasaran

6. Surat tagihan

**CV. NIAGA BUANA**  
**Jalan Bukit Barisan 2**  
**Medan**

Nomor : 120/BS/V/2003  
Pembayaran : ongkos servis

25 Oktober 2003

Kepada  
Toko Sriwedari  
Jalan Slamet Riyadi 78  
Solo

Kami beritahukan bahwa perbaikan mobil Kijang milik Saudara telah selesai. Total biaya perbaikan seluruhnya Rp1.800.000,00 (satu juta delapan ratus ribu rupiah), yang seharusnya Tuan selesaikan pembayarannya tanggal 9 Oktober 2003.

Mengingat waktu pembayaran sudah lewat 3 minggu maka besar harapan kami Tuan segera menyelesaikan melalui Bank Central Asia.

Atas perhatian Tuan, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
CV Wirabuana

Mohamad Idris  
Direktur

## 7. Surat Aduan

**PT WI JAYA RAYA**  
**Jalan Puspa Indah No. 7**  
**Bandung**

---

---

Nomor : 130/AJS/V/2003 9 Desember 2003  
Lampiran : -----  
Hal : Kekurangan tetikus (*mouse*)

Kepada  
PT. Prima Jaya  
Jalan Simanjuntak No.8  
Jakarta

Dengan hormat,

Surat Saudara No. 006/SP/12/2003 tentang pengiriman komputer telah kami terima. Kami ucapkan terima kasih. Namun perlu kami beritahukan bahwa dari 15 unit komputer tersebut ternyata ada satu unit yang tidak memiliki tetikus (*mouse*). Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Tuan dapat segera melengkapinya dalam waktu secepatnya, karena sangat dibutuhkan oleh pelanggan kami.

Atas perhatian Tuan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
PT Wijaya Raya

Ahmad Anang Ardiansyah  
Direktur

## **BAB IV PENUTUP**

Setelah menyelesaikan modul ini, Anda berhak untuk mengikuti tes praktik untuk mengetahui penguasaan Anda terhadap kompetensi yang telah dipelajari. Apabila berdasarkan hasil evaluasi dalam modul ini dinyatakan memenuhi syarat lulus, Anda berhak untuk melanjutkan ke topik/modul berikutnya.

Mintalah kepada guru/instruktur untuk melakukan uji kompetensi dengan sistem penilaian yang dilakukan langsung oleh pihak dunia industri atau asosiasi profesi yang berkompeten, apabila Anda telah menyelesaikan kompetensi tertentu. Apabila Anda telah menyelesaikan seluruh evaluasi dari setiap modul, hasil yang berupa nilai dari guru/instruktur atau berupa portofolio dapat dijadikan sebagai bahan verifikasi oleh pihak industri atau asosiasi profesi. Selanjutnya, hasil tersebut dapat dijadikan sebagai penentu pemenuhan standar kompetensi tertentu. Apabila memenuhi syarat, Anda berhak mendapatkan sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh dunia usaha industri atau asosiasi profesi di bidang administrasi bisnis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Marhijanto Bambang, *Membuat Surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.
- Danuyasa (ed.), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat dan Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.
- Bratawijaya, Thomas Wiyasa, *Surat Bisnis Modern*, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.
- Haryono, Tulus F.X. dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.
- Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.
- Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.
- S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.
- Soedjito dan Solchan T.W, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.
- Bratawijaya Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.