

# JENIS-JENIS SURAT

## BUSINESS ENGLISH

nadiasmita@uny.ac.id

### 1. Surat Permohonan Maaf (*Apology Letter*)

Surat apology letter atau surat permohonan maaf adalah surat yang digunakan untuk meminta maaf atas kesalahan yang telah diperbuat. Surat jenis ini harus ditulis dengan humble atau dengan segala kerendahan hati untuk mengakui kesalahan yang telah diperbuat. Menggunakan bahasa halus dan jujur yang berasal dari hati.

### 2. Surat Konfirmasi (*Confirmation Letter*)

Confirmation letter dikenal juga dengan “letters of receipt” atau “acknowledgment letter”. Surat jenis ini umumnya bersifat resmi dan singkat. Kita bisa menggunakan confirmation letter untuk memberi konfirmasi seperti jadwal rapat, akomodasi dan transportasi yang dipesan, surat atau dokumen yang telah diterima.

### 3. Surat Permintaan (*Inquiry Letter*)

Inquiry letter atau surat permintaan pada umumnya adalah surat yang digunakan untuk meminta informasi mengenai barang atau pelayanan yang ditawarkan secara lebih mendetail. Tetapi sebenarnya inquiry letter tidak selalu berhubungan dengan permintaan informasi, bisa juga permintaan mengenai pekerjaan atau lainnya.

### 4. Surat Terima Kasih (*Thank You Letter*)

Surat yang bertujuan untuk lebih mengeratkan sebuah hubungan bisnis dengan mengingatkan bahwa kita sangat senang bekerja sama dengannya.

Kita bisa menggunakan surat jenis ini saat proposal kita diterima, saat seseorang bersedia datang mengisi seminar, atau berterimakasih kepada relawan yang telah mau membantu dalam acara yang kita selenggarakan.

### 5. Surat iklan penjualan (*Sales letter*)

Sales letter digunakan untuk memperkenalkan produk yang baru kepada para klien dan kostumer-kostumer baru. Sangatlah penting untuk menyebutkan masalah-masalah para klien dan kemudian memberikan solusinya dengan produk yang dijual.

### 6. Balasan surat permintaan informasi

Membalas atau me-reply surat bisnis sangatlah penting untuk dilakukan. Para konsumen yang tertarik akan produk kita merupakan prospek bisnis terbaik bagi kita. Pelajari bagaimana berterimakasih kepada pembeli dan berikan sebanyak mungkin informasi tentang produk kita kepada calon pembeli.

## **7. Surat syarat dan kondisi keanggotaan (*Account Terms and Conditions*)**

Ketika kostumer baru menjadi anggota sangatlah penting untuk memberikan informasi tentang syarat-syarat dan kondisi keanggotaan. Jika anda menjalankan sebuah usaha kecil maka membuat surat jenis ini menjadi hal “lumrah”.

## **8. Surat pemesanan (*Placing an Order*)**

Seorang bisnismen terkadang harus membuat surat jenis ini terutama sekali ketika memesan barang dalam jumlah banyak. Anda tentu tidak ingin barang pesanan anda tidak sesuai dengan waktu pengantaran dan spek yang telah ditentukan.

## **9. Surat gugatan atau meminta ganti rugi (*Claim*)**

Sayangnya dari waktu ke waktu terkadang kita harus mengajukan ganti rugi atas orderan barang yang tidak sesuai maupun servis yang mengecewakan. Surat jenis ini dibutuhkan untuk menyatakan ketidakpuasan kita dan pernyataan ganti rugi baik berupa ganti barang maupun pengembalian uang.

## **10. Surat membalas klaim**

Walau sebagai pebisnis terbaikpun pasti pernah berbuat kesalahan dari waktu ke waktu. Dalam kasus ini biasanya kita akan mendapatkan surat klaim dari pelanggan maupun kostumer. Untuk menjawab surat komplain tersebutlah maka kita perlu bisa dalam membuat surat untuk membalas surat pengajuan gugatan.

## **11. Surat lamaran kerja (*Cover Letter*)**

Surat jenis ini sangatlah terkenal sekali di antara para pencari kerja. Biasanya surat lamaran kerja berisi pendahuluan, sedikit isi dari CV kita, dan sikap positif kita bila diterima kerja di perusahaan yang kita lamar.

## **12. Surat Komplain (*Letter of Complaint*)**

Surat Komplain merupakan salah satu surat yang suka dipakai dalam sebuah hubungan bisnis. Jelaskanlah komplain anda dengan poin-poin dan berurutan secara sopan. Dengan tulisan yang sopan setidaknya dapat mengurangi rasa marah anda ketika menulis surat jenis ini.

## **13. Surat Rekomendasi (*Letter of Recommendation*)**

Surat rekomendasi digunakan untuk merekomendasikan seseorang supaya supaya yang direkomendasikan bisa diterima kerja. Hindarilah godaan untuk melebih-lebihkan kemampuan seseorang dalam menuliskan surat jenis ini, jujur dan obyektif adalah kuncinya.

## **14. Surat berhenti kerja (*Resignation Letter*)**

Surat resmi pengunduran diri haruslah bersifat bijaksana. Hindarilah untuk menuliskan hal-hal yang akan merusak hubungan baik anda dengan penerima surat. Berikan alasan yang baik mengapa anda tidak bisa lagi bekerja di tempat yang sekarang.

## **15. Surat pemberitahuan tidak diterima kerja**

Dalam beberapa kasus anda perlu mengirimkan surat pemberitahuan kepada para pelamar kerja bahwa dia tidak terpilih untuk mengisi posisi pekerjaan yang ada. Pada pembukaan surat tuliskanlah terimakasih untuk waktunya, puji dia akan pengalamannya atau pendidikan yang telah ditempuhnya dan jelaskan bahwa dia bukanlah yang dicari oleh perusahaan pada saat sekarang.

## **16. Surat tidak bisa mengikuti undangan makan malam (*Declining dinner invitation*)**

Merupakan sebuah surat bisnis yang bila tidak ditulis secara hati-hati akan sangat memalukan kita. Lanjutkanlah apresiasi anda terhadap undangan makan malam tersebut dan sebutkanlah bahwa anda telah ada janji lain di waktu tersebut. Jangan tuliskan detail acara yang akan anda lakukan.

## **17. Surat Menerima Hadiah (*Reception of Gift*)**

Sangatlah sopan bila kita merespon seseorang yang telah memberikan hadiah dengan mengirimkan surat yang menjelaskan bahwa kita telah menerimanya. Lanjutkan rasa terimakasih kita untuk memberitahunya bahwa kita sangat menghargai hadiah yang telah diberikan. Bila memungkinkan tuliskanlah bahwa hadiah yang diterima benar benar berguna.

## **18. Surat Pemberitahuan Kesalahan (*Notification of Error*)**

Dalam menulis surat bisnis yang memberitahukan pembacanya bahwa sebuah kesalahan pada dokumen telah diperbaiki, sebaiknya kita mengirimkan salinan dari dokumen yang salah itu. Bila perlu tawarkan tambahan salinan dokumen yang salah tersebut untuk dikirimkan.

## **19. Surat terimakasih atas diterimanya kerja (*Thanks for job recommendation*)**

Sebuah surat kepada pihak yang telah memberikan bantuan sehingga kita diterima kerja haruslah bersifat profesional dan sopan. Selain itu, hindarilah terimakasih yang berlebihan. Dan sadarilah bahwa kita diterima kerja bukan hanya karena adanya bantuan dari pihak lain, tetapi terutama karena kemampuan kita juga.

## **20. Surat balasan komplain (*Adjustment Letter*)**

Sebuah surat yang berisikan penjelasan dan konfirmasi terkait surat complain, berisikan jawaban, tanggapan, permintaan maaf dan penjelasan solusi atas masalah bisnis yang terjadi antar pihak. Bersifat singkat, padat dan jelas, serta tergantung kondisi permasalahan yang dihadapi. Negosiasi solusi bisa terjadi di dalam surat ini.