**LANJUTAN POWER POINT**

g. **Surat pengiriman pesanan**

Apabila antara pihak penjual dan pembeli sudah ada kesepakatan dalam persyaratan jual beli, maka barulah dapat dilaksanakan pengiriman pesanan. Surat pengiriman pesan adalah surat yang dikirim oleh penjual yang isinya memberitahukan kepada pembeli bahwa surat pesanan sudah diterima.

Surat pengiriman pesanan untuk pembeli harus disertai dengan surat pengantar barang yang berfungsi sebagai tanda bukti penerimaan barang, yang nantinya harus ditandatangani oleh pemesan. Apabila saat pengiriman barang jaraknya cukup jauh, maka diperlukan dokumen yang lengkap, tidak hanya surat pengantar barang saja.

Fungsi surat pengiriman pesanan adalah sebagai berikut.

1. Untuk meyakinkan pembeli bahwa pesanan telah dilayani dengan balk.
2. Sebagai pedoman untuk pengiriman suatu barang.
3. Sebagai alat untuk mengecek cocok tidaknya barang yang dipesan dengan barang yang dikirim.
4. Sebagai alat untuk menagih bila pembeli lupa melakukan pembayaran atau tidak mau membayar.
5. Sebagai barometer maju tidaknya suatu perusahaan.

Surat pengiriman pesanan berisi pemberitahuan pengiriman pesanan dengan keterangan-keterangan berikut.

1. Barang yang akan dikirim tersebut berdasarkan order yang mana.
2. Jenis barang apa saja yang dikirim.
3. Berapa jumlah barang yang dikirim.
4. Cara pengangkutan barang.
5. Dokumen apa saja yang dilampirkan bersama surat pengiriman pesanan.

Untuk beberapa kasus tertentu, penjual harus melampirkan dokumen yang berhubungan dengan surat pengiriman barang, misalnya:

1. Jika pengiriman biasa, surat pengiriman pesanan harus dilampirkan faktur dan surat pengantar;
2. Jika pengiriman barang menggunakan perusahaan angkutan (darat, laut, darat), surat pengiriman pesanan harus dilampirkan surat muatan barang atau surat angkutan barang. Surat angkutan barang berbeda-beda sesuai dengan alat angkutnya, yaitu:

        Surat jalan, bila barang diangkut dengan kendaraan darat;

        *Bill of lading* (B/L) atau konosemen bila barang diangkut dengan kapal laut;

        *Air way bill* (AWB), bila barang diangkut dengan kapal laut;

1. Jika pengiriman barang dalam peti, surat pengiriman pesanan harus ditampirkan *packing list* atau daftar perincian barang yang dalam peti;
2. Jika pembayaran dilakukan sebagian atau seluruh harga barang, surat pengiriman pesanan harus dilampirkan kuitansi;
3. Jika barang yang dikirimkan diasuransikan, surat pengiriman pesanan harus dilampirkan polis/surat pertangung asuransi.

h.      **Surat pangaduan/penundaan**

Setiap perusahaan pasti akan berusaha bekerja dengan teliti dan secermat mungkin sehingga semuanya selesai dengan baik dan sempurna. Namun, dalam prakteknya saat pengiriman barang kepada pemesan dilakukan, kadang tak dapat dihindari adanya kesalahan, kekurangan/kerusakan dalam pengepakan atau keterlambatan pengiriman. Sehubungan dengan hal ini, pembeli/pemesan dapat mengajukan surat pengaduan atau surat klaim. Surat pengaduan (klaim) adalah surat pemberitahuan untuk penjual yang dibuat oleh pembeli mengenai ketidaksesuaian barang yang diterimanya dengan barang yang dipesan dan disertai juga dengan tuntutan dan penyelesaiannya.

Dalam penyusunan surat pengaduan hendaknya menyampaikan alasan yang kuat, seperti:

1. menyebutkan dengan jelas barang yang rusak, kualitas salah, jumlah yang tidak sesuai, dan lain-lain;
2. memberikan bukti-bukti tentang hal yang tidak memuaskan karena kesalahan/kelalaian penjual, misalnya barang terlambat datang atau hilang.
3. menyebutkan macam-macam penyelesaian yang dikehendaki, misalnya:

  minta potongan harga (rafaksi);

  minta penggantian barang;

  minta ganti rugi;

  meretour (mengembalikan) barang yang dipesan;

  membatalkan pembelian.

Untuk memudahkan penyelidikan dan penyelesaiannya, dapat dilihat dari sumber terjadinya kesalahan/kekeliruan, yaitu pihakpenjual.pihak pengiriman barang, atau pihak pembeli itu sendiri.

i. **Surat pengiriman pembayaran**

Surat pengiriman pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli, untuk  memberitahukan kepada penjual bahwa barang kiriman sudah diterima dan pembayaran sudah dilakukan. Surat pengiriman pembayaran dilaksanakan oleh pembeli apabila barang kiriman dari penjual lancar, sudah tidak ada penyimpangan dan permasalahan. Jika terjadi penyimpangan dengan pesanan, pembeli harus segera memberitahukan kepada penjual, agar penjual dapat menemukan solusi untuk langkah selanjutnya. Jangan sampai terlambat memberitahukan permasalahan karena akan menimbulkan kesulitan dalam pengurusan klaim.

Isi surat pengiriman pembayaran adalah sebagai berikut.

1)      Jumlah barang yang diterima.

2)      Harga faktur, yaitu harga yang harus dibayar.

3)      Waktu pembayaran.

4)      Cara pembayaran.

5)      Besarnya pembayaran.

6)      Bukti pembayaran.

Dalam menyusun surat pengiriman pembayaran, perlu diperhatikan hal-hal berikut.

1)      Lihat kembali isi surat pengiriman barang.

2)      Periksaiah jumlah uang yang akan dibayarkan.

3)      Lampirkan bukti pembayaran.

4)      Jelaskan cara pembayaran.

5)      Beri alasan jika tidak dapat membayar penuh.

j. **Surat penagihan**

Surat penagihan adalah surat yang dibuat oleh penjual kepada pembeli berisi peringatan agar pembeli membayar utangnya yang sudah lewat dari tanggal jatuh tempo atau tidak sesuai dengan perjanjian.

Penulisan surat penagihan hendaklah dilakukan dengan hati-hati dan bijaksana dengan mempergunakan kata-kata yang sopan. Pihak penjual/kreditur harus mengetahui alasan debitur tidak membayar utangnya tepat pada waktunya mungkin disebabkan pembeli lupa, kesulitan dalam hal keuangan, atau mendapatkan musibah yang menimpa dirinya. Surat penagihan hendaknya memperlihatkan tujuan yang pasti, tetapi dengan tindakan yang hati-hati dalam memperingatkan agar mendapatkan hasil dalam penagihan serta tidak sampai merusak hubungan yang baik. Tujuan penagihan bukan semata-mata mendapatkan uang, melainkan untuk mempertahankan hubungan baik dengan pihak pembeli. Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam surat penagihan adalah sebagai berikut.

1)      Menyebutkan jangka waktu pembayaran yang sudah berlalu.

2)      Besar tunggakan yang harus dibayar/dilunasi.

3)      Tanggal transaksi dan no. faktur yang sudah berlalu.

4)      Cara pengiriman/pembayaran uang yang diinginkan oleh pembeli.

5)      Menyebutkan hal lain, berupa peringatan atau ancaman (bila perlu).

Pengiriman surat penagihan dapat dilakukan beberapa tahap, yaitu sebagai berikut.

1. Surat penagihan pertarna, berisi peringatan kepada pelanggan akan sesuatu kewajiban yang telah jatuh tempo lewat waktunya.
2. Surat penagihan kedua agak lebih tegas dari yang pertama.
3. Surat penagihan ketiga dengan melarnpirkan surat tagihan 1 dan 2 dan isinya menegaskan dan disertai dengan peringatan yang keras kapan pembeli dapat melunasi tunggakan, kreditur akan menagih melalui inkaso bank.
4. Surat penagihan keempat merupakan peringatan terakhir dengan nada yang lebih keras, yaitu berupa ancaman kepada debitur akan mengadukan kepada pihak yang berwajib.

**C. Surat Pribadi**

* 1. **Pengertian Surat Pribadi**

Surat pribadi adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi. Walaupun saat ini sudah hanyak alat komunikasi yang canggih, seperti telepon, telepon genggam *{Hand phone},* Internet dan sebagainya, namun seringkali Anda masih sangat memerlukan surat sebagai alat komunikasi yang dapat membantu Anda dalam mengungkapkan perasaan dengan panjang lebar kcpada orang lain, seperti kepada orang tua, sahabat, teman dan anggota keluarga lainnya.

Dalam penulisan surat pribadi, tidak banyak aturan-aturan khusus yang mengikat seperti dalam penulisan surat resmi atau surat dinas. Hal ini tergantung kepada pribadi masing-masing. Hanya saja yang perlu diperhatikan dalam pcnulisannya adalah dari segi tala hahasanya dan etika sopan santun sehingga surat tcrsehut tetap dapat dilihat sebagai sarana komunikasi yang indah dan baik bila Anda membacanya.

Ada beberapa hal yang membedakan antara surat pribadi dan surat resmi, yaitu sebagai berikut.

* 1. Penulisan surat pribadi menggunakan kata "saya" karena penulisan tidak mewakili organisasi.
	2. Tidak memakai kepala surat, nomor surat, jabatan, atau simbol-simbol organisasi.
	3. Isi surat biasanya cukup panjang dan herisi masalah pribadi.
	4. Bentuk surat tidak ada aturan khusus (bebas)
	5. **Macam-Macam Surat Pribadi**

Ada dua macam surat pribadi, yaitu surat pribadi yang bersifat kedinasan dan kekeluargaan.

* + 1. **Surat pribadi yang bersifat kedinasan (setengah resmi)**

Surat pribadi yang bersifat kedinasan adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang ditujukan kepada suatu organisasi/lembaga/instansi yang isinya menyangkut masalah pribadi dan kerja. Contohnya surat lamaran pekerjaan, surat izin tidak masuk kerja, dan surat izin tidak masuk sekolah.

* + 1. **Surat pribadi yang bersifat kekeluargaan**

Surat pribadi yang bersifat kekeluargaan adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang ditujukan kepada orang lain (kerabat atau teman) dan isinya biasanya bersifat kekeluargaan. Contohnya surat dari anak kepada orang tuanya, surat dari sahabat, surat undangan pernikahan, surat ucapan selamat, dan surat ucapan belasungkawa.

* 1. **Surat Lamaran Pekerjaan**
		1. **Pengertian surat lamaran pekerjaan**

Surat lamaran pekerjaan adalah surat yang dibuat oleh seseorang yang ditujukan kepada perusahaan berisi tentang permohonan untuk memperoleh pekerjaan sesuai dengan jabatan yang ditawarkan serta kemampuan yang dimiliki oleh si pelamar. Surat lamaran Anda bukanlah satu-satunya surat yang akan dibaca oleh perekrut yang bertugas menyeleksi surat-surat lamaran, apalagi jika Anda mengirim surat lamaran berdasarkan massa. Mungkin saja bukan hanya satu surat lamaran, tapi bisa puluhan, ratusan, bahkan ribuan surat lamaran yang akan dibaca olehperekrut lamaran. Untuk itu, kecermatan dan keahlian Anda meramu surat lamaran akan sangat menentukan apakah surat Anda akan ditindaklanjuti atau diabaikan. Sural lamaran sangat penting bagi si pelamar maupun perusahaan, karena melalui surat inilah si pelamar dapat menunjukkan kepada pihak perusahaan tentang segala hal yang dimiliki oleh si pelamar terutama tentang pengetahuan, kepribadian, dan keahlian yang surat lamaran dapat mcnjadi panduan dalammencari dan menjaring siapa saja yang layakuntuk menjadi calon karyawan. Oleh karena itu agar terkesan baik, si pelamar harus dapat memhuat surat  lamaran pekerjaan dengan haik pula.

Cara mengetahui informasi tentang lowongan pekerjaan.

* + 1. Lihat informasi tentang lowongan pekerjaan di berbagai media massa.
		2. Kunjungi pameran-pamoran hursa kerja.
		3. Jelajahi internet karena berhagai perusahaan menggunakan internet dalam merekrut karyawannya, dan bergabunglah dengan situs yang menyediakan informasi mengenai berbagai lowongan pekerjaan.
		4. Hubungi teman atau relasi dan tanyakan mengenai informasi lowongan pekerjaan yang Anda cari.
		5. Hubungi *headhunter* (pencari SDM) atau out *sourcing* dan kirimkan kualifikasi diri.
		6. Datangi langsung perusahaan-perusahaan dan tanyakan tentang lowongan pekerjaan yang tersedia di perusahaan tersebut.

Umumnya, pengusaha mengharapkan kualitas terbaik bagi karyawannya. Kriteria karyawan yang diharapkan oleh pengusaha adalah sebagai berikut.

* + - 1. Seseorang yang responsifdan berinisiatif, serta berfikir sebelum bertindak.
			2. Terampil bekerja dan tidak birokratis.
			3. Cerdas (smart) dan pandai bergaul (luwes)
			4. Tidak mudah stres, serial, jujur, dan dapat dipercaya.
			5. Memahami komputer (internet) dengan baik.
			6. Memiliki banyak hubungan (relasi).
			7. Loyal kepada atasan dan perusahaan.
			8. Berpenampilan menarik.
			9. Dapat berbahasa Inggris lisan maupun tulisan.
		1. **Isi pokok dan tata cara penulisan surat lamaran pekerjaan**

Isi pokok dalam surat lamaran pekerjaan harus mencantumkan sumber informasi lowongan pekerjaan, posisi jabatan yang diinginkan, data pribadi, serta melampirkan bukti-bukti pendukung, misalnya ijazah, transkrip nilai, dan sertifikat.

Surat lamaran harus mengikuti tata cara yang ditetapkan. Tata cara penulisan surat lamaran pekerjaan adalah sebagai berikut.

* 1. Gunakan kertas ukuran standar. Ukuran kertas standar yang biasa digunakan adalah A4 atau kuarto (/etter).
	2. Gunakan kertas HVS warna putih atau kertas *double* folio. Hindari menggunakan kertas berwarna.
	3. Gunakan tinta hitam, karena warna hitam merupakan warna standar yang digunakan dalam kegiatan administrasi.
	4. Tulis surat lamaran dalam satu halaman saja dan buatlah dengan jelas, singkat, dan padat.
	5. Tunjukkan rasa percaya diri, tetapi jangan terkesan sombong. Hindari surat lamaran yang meminta belas kasihan, seperti dengan menceritakan masalah pribadi.
	6. Gunakan kaidah berbahasa yang baik dan benar. Walaupun surat lamaran pekerjaan tergolong ke dalam surat pribadi, tetapi bukan berarti bahasa yang digunakan merupakan bahasa sesuai dengan keinginan pribadi. Penggunaan EYD (Ejaan Yang Disempurnakan) tetap harus dilakukan. Misalnya, gunakan kata "saya" untuk menyebut diri Anda dan gunakan kata "Bapak/lbu" untuk menyapa pimpinan perusahaan.
	7. Gunakan kata-kata atau istilah yang mudah dipahami. Hindari menggunakan kata-kata atau istilah asing yang tidak umum dan sulit dimengerti.
	8. Hindari mengirimkan surat lamaran pekerjaan hasil fotokopi. Memang lebih mudah dan hemat apabila Anda membuat satu surat lamaran dan kemudian difotokopi, sehingga apabila ingin mengirim surat lamaran lagi tidak perlu membuat surat yang baru.
	9. Sebelum surat lamaran dikirimkan, periksa kembali untuk memastikan apakah surat lamaran sudah benar-benar ditulis dengan menggunakan ejaan, kata-kata, atau istilah yang tepat atau belum. Termasuk dalam hal ini adalah kelengkapan surat yang lain, seperti daftar riwayat hidup dan lampiran pendukung lainnya.

Surat lamaran merupakan kesan pertama diri si pelamar. Oleh karena itu, beberapa hal berikut harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut.

* + - jangan bertele-tele.
		- • Jangan menggunakan bahasa yang tidak sopan.
		- • Jangan terlalu banyak menggunakan singkatan dan bahasa asing yang tidak umum.
		- •  Jika tidak diminta, jangan menentukan gaji.
		1. **Sumber informasi tentang lowongan pekerjaan**

Sumber informasi mengenai lowongan pekerjaan dapat dicari/diperoleh dari ikian di media massa, seperti: majalah, surat kabar, TV, dan radio, brosur/selebaran, teman/sahabat, bursa kerja, internet, datang langsung ke perusahaan, atau pameran.

* 1. **Daftar Riwayat Hidup**

Daftar riwayat hidup (*curriculum vitae*) adalah daftar yang memuat keterangan atau informasi tentang si pelamar. Apabila pihak perusahaan ingin mengetahui tentang diri si pelamar, maka daftar riwayat hidup ini dapat membantu mereka. Daftar riwayat hidup ini disertakan sebagai lampiran dalam membuat surat lamaran kerja.

1. **Komponen-komponen penting pada daftar riwayat hidup**
2. Komponen-komponen penting pada daftar riwayat hidup adalah sebagai berikut.
3. Data pribadi, mencakup nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, agama, serta informasi lain yang terkait dengan kondisi pribadi.
4. Pendidikan, berisi keterangan tentang pendidikan yang telah ditempuh mulai dari pendidikan dasar sampai dengan jenjang pendidikan terakhir, lengkap dengan tahun serta nama dan alamat sekolahnya.
5. Pengalaman kerja, berisi keterangan tentang pengalaman kerja yaitu tentang jenis pekerjaan atau jabatan, nama perusahaan tempat bekerja dan lamanya waktu pengalaman kerja.
6. Informasi lain seperti hobi, prestasi, dan sebagainya.
7. **Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan daftar riwayat hidup**

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan daftar riwayat hidup adalah sebagai berikut.

1. Gunakan kertas putih polos yang balk dan berukuran A4 atau kuarto (letter} atau sesuai dengan kertas yang digunakan dalam menulis surat lamaran pekerjaan.
2. Gunakan format standar surat resmi, huruf dengan ukuran dan jenis standar misalnya Times New Roman serta berwarna hitam.
3. Cantumkan identitas pribadi yang bersifat umum, jangan terlalu pribadi.
4. Cantumkan status perkawinan (menikah, belum menikah, atau bercerai).
5. Cantumkan latar belakang pendidikan baik formal maupun informal, mulai dari tingkatan yang paling tinggi atau sebaliknya, termasuk tahun kelulusan dan nama instansi.
6. Lampirkan pas foto terbaru. Sebaiknya gunakan pas foto berwarna, terbaru dan berpakaian formal. Ukuran foto yang digunakan umumnya 3x4 atau 4x6.
7. Jika ada, cantumkan referensi, yaitu orang yang bisa dihubungi oleh pihak penyeleksi untuk menanyakan hal-hal penting seputar diri Anda (biasanya nama atasan di mana Anda bekerja sebelumnya).
8. Jika ada, cantumkan pengalaman kerja. Berikan deskripsi singkat tentang pekerjaan Anda pada perusahaan sebelumnya sebanyak-sebanyaknya tiga perusahan terakhir berikut pangkat, jabatan, jenis pekerjaan, dan periode kerja.
9. Cantumkan pengalaman lain yang menunjang dan berhubungan dengan spesialisasi Anda. Jika Anda adalah seorang teknisi bidang kimia, maka pengalaman sebagai juara t lomba menyanyi tidak perlu dicantumkan.

Daftar riwayat hidup dapat dibuat sendiri, tetapi ada juga yang telah disediakan perusahaan/ kantor. Jika perusahaan sudah memilih formulir daftar riwayat hidup, pelamar tinggal mengisinya.