

PENANGANAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*)

DI PERKANTORAN

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:

SRI REJEKI RACHMASARI

10411131012

PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III

FAKULTASEKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sri Rejeki Rachmasari

NIM : 10411131012

Program Studi : Sekretari

Judul Tugas Akhir : PENANGANAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*)

DI PERKANTORAN

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Yang menyatakan,



(Sri Rejeki Rachmasari)

**PENANGANAN SURAT ELEKTRONIK (E-MAIL)
DI PERKANTORAN**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal...20 Mei.....2013

Disetujui

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

DIII Sekretari



Rosidah, M.Si.

NIP. 196204221989032001



Suranto A. W. M.Pd, M.Si.

NIP. 196103061987021004

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Dapan, M.Kes.

NIP. 19571012 198502 1 001

TUGAS AKHIR
PENANGANAN SURAT ELEKTRONIK (E-MAIL)
DI PERKANTORAN

Disusun oleh:

Sri Rejeki Rachmasari

10411131012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi D III Sekretari
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 1 Juni.....2013 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

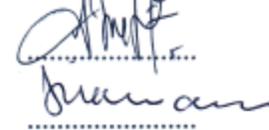
Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua Merangkap anggota Muslikhah Dwi Hartanti, SIP

Sekretaris merangkap anggota Suranto A. W. M.Pd, M.Si

Tanda Tangan



Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 195503281983031002

Yogyakarta, 1 Juni 2013
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,



Dapan, M. Kes
NIP. 195710121985021001

MOTTO

“Di dunia ini tak ada yang sulit, jika tak kenal kata menyerah dan segera bangkit disaat sedang jatuh”.

“Tetap selalu terlihat ceria meskipun masalah kehidupan kadang melanda”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Ibu dan Bapak tercinta
2. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta

ABSTRAK

PENANGANAN SURAT ELEKTRONIK (*E-MAIL*)

DI PERKANTORAN

Oleh:

Sri Rejeki Rachmasari

10411131012

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan: 1) untuk mengetahui proses penanganan surat elektronik (*e-mail*) serta langkah-langkah dalam membuat alamat *e-mail*; 2) untuk mengetahui bagaimana cara/langkah pengiriman surat elektronik (*e-mail*) sebelum *e-mail* dikirimkan; 3) untuk mengetahui keuntungan dan kerugian menggunakan surat elektronik (*e-mail*).

Pembahasan dan penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dengan pendekatan deduktif, yaitu dengan cara mendiskripsikan pokok-pokok pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus. Materi yang berkaitan dengan surat elektronik (*e-mail*) dikumpulkan, kemudian kita bisa mencari sumber untuk menjawab rumusan masalah.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa: 1) Penanganan surat menggunakan *e-mail* di perkantoran sangat hemat dan cepat. Hemat artinya tidak membutuhkan kertas yang banyak, tidak menggunakan jasa pos/kurir. Cepat artinya media yang digunakan adalah media internet sehingga hanya perlu hitungan menit untuk menunggu pengiriman dan penerimaan surat. Langkah-langkah membuat alamat *e-mail* yaitu: jalankan browser, aktifkan *website yahoo*, pilih menu *sign up*, isi formulir pendaftaran *e-mail* secara lengkap, kemudian klik *create my account*; 2) Pengiriman surat elektronik (*e-mail*) sangat mudah tetapi harus mempunyai alamat *e-mail/account e-mail* terlebih dahulu, baik itu pengirim surat maupun penerima surat. Langkah-langkah untuk pengiriman *e-mail* yaitu: buka *yahoo* dan *sign in*, klik *mail*, mengisi alamat *e-mail*, mengisi *subject*, lampirkan isi *e-mail*, apabila isi *e-mail* panjang maka dapat memanfaatkan *attachment*; 3) keuntungan menggunakan *e-mail* yaitu: pengiriman *e-mail* tidak menggunakan amplop dan perangko, pulpen dan kertas, proses berkirimnya cepat, setiap saat dapat dilakukan pengiriman, *e-mail* lebih bebas sampah, mudah untuk mengirim surat, surat mudah untuk disampaikan kepenerimanya. Sedangkan kerugiannya yaitu: kemungkinan terjadinya pemalsuan identitas dan penyadapan informasi, salah sedikit alamat *e-mail* tidak akan sampai, selalu terjadi resiko terbuka untuk umum, pengiriman tergantung dengan sinyal, diperlukan biaya besar untuk perangkat pendukung *e-mail*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pemeliharaan dan Penyusutan Arsip Statis” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyelesaian studi.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si, Dekan, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyelesaian studi.
3. Bapak Dapan, M.Kes Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Rosidah, M.Si Ketua Program Studi Sekretari Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Bapak Suranto A.W. M.Pd.,M.Si dosen pembimbing Tugas Akhir yang sabar membimbing dan memberikan saran serta ilmunya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

6. Bapak, Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan baik materiil maupun spiritual demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Kakak saya Helmi Nugroho, Heru Kurniawan, Lies Rakhmawati, serta kakak ipar saya Yulia Eko Nugraheni yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman (Imah, Eka, Lina, Rita, dita, mbk Uthe) terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik dari para pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir di masa yang akan datang. Akhir kata semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Penulis



(Sri Rejeki Rachmasari)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Tugas Akhir	3
D. Manfaat Tugas Akhir	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Surat	5
B. Pengertian Surat Elektronik (<i>E-mail</i>).....	6
C. Fungsi-fungsi Surat	7
D. Teknik Penulisan Bagian-bagian Surat	9
E. Langkah-langkah Membuat Alamat <i>e-mail</i> di <i>yahoo</i>	12
F. Ruang Lingkup <i>E-mail</i>	17
G. Syarat-syarat Surat yang Baik.....	18
H. Etika Penggunaan Surat Elektronik	19
BAB III METODE PENGAJIAN	21
A. Metode Pendekatan	21
B. Metode Pemecahan Masalah.....	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
A. Cara Penanganan Surat Elektronik (<i>e-mail</i>).....	23
1. Sejarah Surat Elektronik (<i>e-mail</i>).....	23
2. Fungsi Surat Elektronik (<i>e-mail</i>).....	24
3. Mengenal Istilah dalam <i>E-mail</i>	25
4. Cara Penanganan <i>e-mail</i>	27
5. Cara Mencetak <i>e-mail</i>	31
B. Keuntungan dan Kerugian Menggunakan <i>e-mail</i>	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Langkah Awal untuk Membuka <i>Browser</i>	13
Gambar 2 Mulai Masuk Ke Halaman <i>Yahoo</i>	14
Gambar 3 Formulir Pengisian Pendaftaran <i>E-mail</i> dengan <i>Yahoo</i>	14
Gambar 4 Formulir Yang Telah Diisi	15
Gambar 5 Formulir Yang Telah Diisi Lengkap	15
Gambar 6 Menunjukkan Kesalahan Atau Kekurangan Dalam Pengisian Data.....	16
Gambar 7 Mengisi Alamat <i>E-mail</i> yang Akan Dituju	33
Gambar 8 Mengisi <i>Subject</i> pada Kolom yang Telah Dilingkari	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meskipun di era global ini sudah banyak media komunikasi yang canggih, tetapi surat tetap menjadi alat komunikasi meskipun dibidang kurang praktis. Bahkan dalam kehidupan modern seperti sekarang ini surat menempati urutan pertama dan utama dalam kegiatan perkantoran meskipun sudah ada alat yang lebih modern dan canggih. Tidak satupun organisasi modern atau instansi pemerintah maupun swasta yang tidak menggunakan surat sebagai media komunikasi tertulis. Bahkan dengan kemajuan teknologi yang pesat juga dapat berpengaruh dalam penanganan surat.

Di dalam kegiatan perkantoran yang senantiasa menggunakan media surat sebagai kesehariannya di butuhkan penanganan yang efisien yaitu cepat, akurat, dan hemat. Media Komunikasi berupa surat yang memenuhi kriteria efisien ialah surat elektronik (*e-mail*) dengan surat elektronik si penerima surat dapat langsung membaca surat tersebut tanpa menunggu hitungan hari, atau bahkan jam meskipun terpisahkan oleh jarak sekalipun. Karena surat elektronik menggunakan sistem internet, sehingga pengiriman berlangsung cepat tanpa jasa seorang kurir.

Disamping cepat, akurat, hemat, *e-mail* juga terdapat kelemahannya salah satunya yaitu apabila jaringan internet eror dan surat tersebut sangat mendesak maka tidak dapat mengirimkan surat. Dengan diteliti sebelum mengirim *e-mail* sehingga kemungkinan kecil tidak akan terjadi hal semacam itu. Dibutuhkan juga

seseorang yang sudah bisa mengoperasikan *e-mail*, sehingga kesalahan akan dihindari. Dalam perkantoran surat menyurat *by e-mail* sangat mendominasi dalam kegiatannya, terutama bagi kantor perusahaan atau instansi yang modern dan berkembang. Hal tersebut dikarenakan surat elektronik lebih *simple* dan ekonomis mengingat kebutuhan surat menyurat dalam kantor sangatlah banyak dan penting. Dalam dunia perkantoran dalam suatu perusahaan antar *departemen* atau tiap bagian pasti sangat terkait dan berhubungan, sehingga dapat dibayangkan aktivitas surat-menyurat sangatlah banyak dan bila aktivitas surat-menyurat tersebut menggunakan cara konvensional *by paper* akan membutuhkan biaya yang banyak juga sehingga penanganannya tidak akan efisien, apalagi kebutuhan surat menyurat dituntut untuk cepat dan tepat waktu. Akses dan cara yang mudah dalam penggunaan *e-mail* menjadikan pengguna atau karyawan perkantoran dalam hal ini tidak merasa sulit dalam penanganan *e-mail*. Dewasa ini layanan penyedia *e-mail* sudah ada aplikasi *chat* sehingga memungkinkan penggunanya dapat mengirim pesan singkat, syaratnya harus dengan sesama pengguna program *e-mail* yang sama, sehingga dalam penanganannya tidak memerlukan penanganan khusus karena pesan di dalamnya terhitung sangat singkat, tetapi biasanya untuk aplikasi *chat* digunakan untuk antar personal ke personal lain karena sifatnya tidak resmi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penanganan surat elektronik (*e-mail*) di perkantoran?
2. Bagaimana pengiriman surat melalui *e-mail*?
3. Apa saja keuntungan dan kerugian surat elektronik (*e-mail*) itu?

C. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah cara penanganan surat elektronik (*e-mail*) di perkantoran,
2. Untuk mengetahui surat elektronik itu dan bagaimana cara pengirimannya.
3. Untuk mengetahui keuntungan dan kerugian menggunakan surat elektronik (*e-mail*).

D. Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang di peroleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritik

Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang penanganan surat elektronik diperkantoran dari mulai penanganan *e-mail* masuk dan penanganan *e-mail* keluar, dan untuk menambah keterampilan tentang penggunaan *e-mail*.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan sumbangan berupa bahan pustaka dan untuk menambah referensi kepustakaan bagi angkatan selanjutnya dalam penyusunan Tugas Akhir dan para pembaca pada umumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Surat

Surat merupakan media komunikasi tertulis yang disampaikan dari seseorang ke orang lain, dari instansi satu ke instansi lain dan surat merupakan media komunikasi yang dapat disimpan atau didokumentasikan dengan baik.

Pengertian surat menurut Djihad Hisyam (2008:2) “adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi”. Menurut Ig Wursanto (1991:11) “surat adalah suatu alat penyampaian informasi/keterangan-keterangan (keputusan, pernyataan, pemberitahuan, permintaan, dan sebagainya)”. Menurut Sikka Mutiara Silmi (2001:1) surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan untuk mengadakan komunikasi secara tertulis ”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengertian surat terdapat beberapa hal pokok yaitu:

1. Surat merupakan sarana berbagi informasi.
2. Surat merupakan pernyataan tertulis yang berisikan maksud dan tujuan yang diinginkan oleh pembuat surat.
3. Surat memuat suatu bahan komunikasi berupa pemberitahuan, permohonan, undangan dan lain-lain.

B. Pengertian Surat Elektronik (*E-mail*)

Teknologi internet menyediakan banyak fasilitas dan kemudahan dalam berkomunikasi. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya di dunia internet, memungkinkan seseorang mengirim surat tanpa melalui kantor pos, yaitu melalui surat elektronik atau disebut dengan *e-mail*.

Syarat berkirim surat elektronik adalah memiliki alamat *e-mail*. Selain berkirim pesan *e-mail*, internet juga dapat berkirim dokumen, membuat blog, *Facebook Twitter* dll. Menurut Mac Bride (1995:140) “*E-mail (electronic mail=*surat elektronik) merupakan kegiatan yang paling sederhana di antara semua kegiatan di Internet, *e-mail* didasarkan pada file *ASCII (American Standard Code For Information Interchange)* yakni teks sederhana yang dapat ditangani dengan program komunikasi dasar”. Menurut Sandrina Wijaya (2009:123) “*Electronic-mail* atau yang lebih akrab disebut *e-mail* merupakan jenis korespondensi terbaru yang memanfaatkan pengembangan teknologi terkini”. Menurut Mico Pardosi (2001:18) “*E-mail (elektronik Mail)* adalah surat-menyurat dalam internet”.

Dari berbagai pendapat dapat disimpulkan bahwa surat elektronik (*e-mail*) adalah kegiatan surat-menyurat yang tidak menggunakan pos sebagai media pengiriman, tetapi menggunakan jaringan internet sebagai media pengirimannya, jadi setiap orang yang ingin melakukan kegiatan surat-menyurat dengan *e-mail* harus ada komputer atau laptop ataupun menggunakan *handphone* dan terutama harus ada fasilitas internet.

C. Fungsi-fungsi Surat

Menurut Djihad Hisyam (2008:3) surat mempunyai fungsi yang bermacam-macam sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan dari masing-masing pihak, baik bagi suatu organisasi maupun badan usaha atau masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Fungsi-fungsi surat tersebut adalah :

1. Sebagai sarana komunikasi
2. Sebagai bukti tertulis
3. Sebagai bukti historis
4. Sebagai alat pengingat
5. Sebagai duta organisasi atau pembuatnya
6. Sebagai pedoman kerja
7. Sebagai jaminan keamanan
8. Sebagai barometer maju-mundurnya suatu organisasi
9. Sebagai pengikat
10. Sebagai promosi

Berikut ini penjelasan mengenai fungsi surat yaitu:

1. Sebagai sarana komunikasi

Surat merupakan alat komunikasi tertulis antara satu orang dengan orang lain atau instansi satu dengan instansi yang lain, jadi sudah jelas bahwa surat merupakan alat komunikasi.

2. Sebagai bukti tertulis

Surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang cukup otentik yang mempunyai kekuatan hukum dan dapat dijadikan bahan bukti tanda terima, surat perjanjian, dan lain sebagainya yang biasa dilakukan dalam dunia politik, bisnis, maupun perniagaan.

3. Sebagai bukti historis

Surat merupakan dokumen tertulis suatu organisasi atau lembaga, sehingga diabadikan sebagai bukti sejarah. Surat juga dapat digunakan sebagai bahan informasi mengenai kejadian-kejadian dimasa lampau.

4. Sebagai alat pengingat

Surat sebagai dokumen tertulis dapat digunakan sebagai alat pengingat peristiwa-peristiwa yang telah lalu yang dilaksanakan oleh lembaga yang bersangkutan.

5. Sebagai duta organisasi atau pembuatnya

Surat berperan sebagai pembawa berita tentang apa yang ditulis si penulis surat yang akan ditujukan kepada si penerima surat. Dengan demikian surat tidak boleh dibuat dengan asal-asalan.

6. Sebagai Pedoman kerja

Surat dapat dijadikan sebagai sumber data yang dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk melakukan tindakan selanjutnya. Berdasarkan surat yang telah diterima atau diedarkan seorang pimpinan dapat menggunakannya sebagai dasar pedoman di dalam bertindak

7. Sebagai jaminan keamanan

Surat dapat digunakan sebagai jaminan untuk melakukan aktifitas, misalnya surat jalan dapat digunakan sebagai jaminan di dalam pengangkutan barang di jalan raya. Kecuali itu surat gadai sebagai jaminan tanggungan dan sebagainya.

8. Sebagai barometer maju-mundurnya suatu organisasi

Surat dapat digunakan sebagai barometer atau pengukur maju mundurnya organisasi, dengan surat-surat yang ada maka dapat dilihat seberapa jauh kemajuan organisasi yang bersangkutan.

9. Sebagai pengikat

Surat dapat digunakan sebagai pengikat hubungan antara dua pihak yang melakukan kegiatan, misalnya surat kontrak. Dengan adanya surat kontrak tersebut maka antara kedua pihak yang saling berhubungan itu saling terikat dengan kontrak yang sudah disepakati.

10. Sebagai promosi

Surat resmi biasanya ada kepala suratnya, dengan adanya kepala surat itu dapat digunakan sebagai media promosi terutama untuk surat niaga.

D. Teknik Penulisan Bagian-bagian Surat

Agar surat dapat dibaca dan maksud dan tujuan si penulis surat dapat dimengerti, maka dalam pembuatan surat harus menggunakan teknik-teknik. Menurut Djihad Hisyam (2008:13) bahwa sebuah surat terdiri dari bagian-bagian surat yang disusun menurut bentuk atau format tertentu yang sudah disepakati. Apabila disebut secara utuh atau menyeluruh, bagian-bagian surat elektronik (*e-mail*) yang sifatnya resmi itu terdiri dari :

1. Kepala surat atau yang sering disebut “*heading*” atau kop surat

Setiap surat elektronik resmi misalnya surat lamaran pekerjaan menggunakan kepala surat, tetapi untuk surat elektronik tidak resmi tidak

memakai langsung pada isi surat. Aturan-aturan mengenai pembuatan kepala surat, yaitu:

- a. Dalam kepala surat harus tercantum: nama lembaga, nama kota dimana lembaga itu berada.
- b. Bila ada dapat juga dicantumkan: logo atau lambang lembaga, nomor telepon, nomor usaha-usaha yang dijalankannya, dsb.
- c. Kepala surat tidak boleh dibuat terlalu besar, dan tidak boleh terlalu kecil.

2. Tanggal surat

Ada dua cara penulisan tanggal surat: kalau penulisan tanggal surat menggunakan kertas surat yang sudah berkop atau berkepala surat tidak perlu menuliskan nama kota. Akan tetapi kalau penulisan tanggal surat menggunakan kertas tanpa kop surat, maka nama kota dapat dituliskan.

3. Nomor surat

Penulisan nomor surat ditulis lengkap tidak disingkat menjadi No. Sebutan kata yang digunakan Nomor bukan Nomer. Nomor surat yang dituliskan pada bagian nomor ini merupakan nomor urut surat. Nomor ini akan ditulis sejak nomor satu sampai surat yang dikeluarkan pada hari ini. Dengan adanya nomor surat ini akan mempermudah pencarian surat.

4. Lampiran

Penulisan kata lampiran ditulis utuh tidak disingkat dengan kata: Lamp. Lampiran adalah berkas yang disebutkan lampiran beserta jumlahnya, maka harus dicek kebenarannya.

5. Hal atau Perihal

Pada bagian Hal atau Perihal adalah bagian yang menunjukkan pokok isi surat. Seorang pimpinan yang terlalu sibuk kadangkala tidak membaca isi keseluruhan surat akan tetapi membaca pada Hal atau Perihal surat ini saja. Isi dari hal ini yang singkat saja, seandainya agak panjang dijadikan dua atau tiga baris agar tidak mengganggu format surat.

6. Alamat Dalam

Penulisan alamat dalam atau alamat tujuan surat dapat ditulis sebagai berikut:

- a. Penulisan kata Yth. Mengikuti orang yang dikirim surat.
- b. Yang diberikan kata Yth. Adalah orangnya bukan lembaganya atau PO. Box.

7. Salam Pembuka

Salam Pembuka ini ditulis untuk menunjukkan sikap hormat, rasa menghormati kepada yang dikirim surat. Dalam hal ini ada beberapa macam model salam pembuka sesuai dengan siapa yang dikirim surat dan dalam lingkungan atau bagaimana.

8. Alinea Pembuka

Jika kita menulis surat, maka jangan langsung berbicara mengenai pokok suratnya akan tetapi didahului dengan pembukaan yang penempatannya pada alinea pembuka.

9. Isi surat

Isi surat merupakan inti dari surat itu sendiri, oleh karena itu isi surat harus ditulis secara singkat, jelas, dan sopan. Singkat artinya surat itu tidak ditulis secara panjang lebar. Surat ditulis secara *to the point* apa adanya saja. Dalam satu alinea sebaiknya hanya mengandung satu pokok permasalahan saja.

10. Alinea Penutup

Sebagai tanda bahwa surat sudah selesai adalah adanya alinea penutup. Alinea penutup juga dapat digunakan untuk menyampaikan rasa terimakasih kepada yang dikirim surat ataupun harapan adanya hubungan baik dan kerjasama dimasa yang akan datang.

11. Salam Penutup

Untuk mengurangi penghormatan yang berlebihan, dalam surat resmi dinas pemerintahan biasanya tidak diberikan salam penutup.

E. Langkah-langkah Membuat Alamat *e-mail* di yahoo

Sebelum menggunakan surat elektronik terlebih dahulu harus mempunyai alamat *e-mail* terlebih dahulu baik itu si pengirim dan si penerima. Dibutuhkan juga perangkat-perangkat yang dibutuhkan dalam menulis *e-mail* ataupun mengirim *e-mail* yaitu berupa komputer, laptop atau *handphone* dan kesemuanya itu mempunyai fasilitas internet dan mempunyai pulsa atau kuota sehingga internet dapat dijalankan, yang terpenting lagi ialah adanya sinyal. Apabila seseorang ingin membuat sebuah surat elektronik (*e-mail*), tetapi belum mempunyai alamat *e-mail* maka e-mail harus dibuat terlebih dahulu menggunakan

alamat *website*, salah satu yang mudah dibuka adalah *www.yahoo.com*, *yahoo* dipilih disini karena di negara Indonesia kebanyakan menggunakan *e-mail yahoo*, tampilan yang dinamis serta kecepatan mengirim *e-mail* yang sangat cepat, sehingga banyak yang menggunakan *e-mail yahoo*. Berikut cara untuk membuat *e-mail* dengan *website yahoo* yaitu:

1. Jalankan *browser*.



Gambar 1. Langkah awal untuk membuka browser

2. Aktifkan *website yahoo*, dengan mengetik *www.yahoo.com*. Tunggu beberapa saat sampai *account yahoo* seperti gambar muncul. Jangan melakukan aktivitas apapun sebelum jendela tersebut muncul. Setelah jendela tersebut muncul, perhatikan pada sebelah kanan jendela *website yahoo* yang terdapat tulisan *New here? Sign Up*.



Gambar 2. Mulai masuk kehalaman *yahoo*

3. Pilih *New here? Sign Up*, sehingga muncul formulir yang disediakan oleh *yahoo* seperti gambar berikut.

Gambar 3. Formulir pengisian pendaftaran *e-mail* dengan *yahoo*

4. Isi formulir tersebut secara lengkap jangan ada yang terlewatkan, karena jika ada data yang tidak lengkap, maka *yahoo* akan meminta untuk melengkapi data tersebut. Proses pembuatan *e-mail* tidak berhasil jika data yang diminta tidak diisi dengan lengkap. Pengisian data ini bisa diisi dengan sebenarnya ataupun palsu.

The screenshot shows the Yahoo! registration page. The form is partially filled with the following information:

- Name: Apriani
- Gender: Female
- Birthday: December 25, 1984
- Country: Indonesia
- Language: English
- Yahoo! ID and Email: apriani123@yahoo.com
- Password: [masked]
- Repeat Password: [masked]
- Alternate Email (optional): [empty]
- Secret Question 1: What is the first name of your oldest race? Your Answer: Fajrah
- Secret Question 2: Who is your all-time favorite movie character? Your Answer: Damaris

Gambar 4. Formulir yang telah di isi

Pengisian data yang tidak lengkap membuat pengisian formulir tidak sempurna dan yahoo tidak mau menerimanya. Namun, jangan khawatir setiap data yang tidak lengkap akan dicantumkan kembali dan berwarna merah muda supaya diisi oleh pemohon. Selanjutnya di bagian bawah terdapat tulisan *Create my Account*. Jika kita mengklik *Create my Account*, berarti kita telah setuju dengan seluruh peraturan dan tata tertib *yahoo*.

The screenshot shows the same registration page as Gambar 4, but with the CAPTCHA and the 'Create My Account' button visible. The CAPTCHA code is 'sFahAH'. The 'Create My Account' button is highlighted in red, indicating it is the next step in the process.

Gambar 5. Formulir sudah diisi lengkap, kemudian klik *create my account*

5. Klik *Create my Account*.

Jika pengisian formulir lengkap dan benar maka langsung ada komentar “*Registration Complete*”. Namun, jika terjadi kesalahan dalam pengisian data atau datanya tidak lengkap atau ID yang dimasukkan sudah ada yang memilikinya, maka akan muncul komentar sebagai berikut.

”*Please correct the entries highlighted in red. We either had trouble understanding those field, or need more information*”.

Pengguna tinggal melengkapi data pada *field-file* (kotak isian) berwarna merah, mungkin kosong dan harus diisi atau kesalahan cara penulisan. Jika semua sudah benar, klik kata *Create my Account* untuk melanjutkan pembuatan *e-mail* sampai tertera komentar “*Registration Complete*” sehingga sekarang kita sudah memiliki *account e-mail*.

Perhatikan kembali gambar yang dilingkari di bawah, ini berupa kesalahan atau kekurangan dalam pengisian data.



Gambar 6. Menunjukkan kesalahan atau kekurangan dalam pengisian data

Jika pengisian data telah lengkap dan tidak ada kesalahan maka akan ada komentar “*Congratulations*”, misalkan saja, “*Congratulations Dita*”.

Perlu ditekankan lagi bahwa *password* dan *ID* harus diingat baik-baik. Pemberian nama *password* sebaiknya menggunakan huruf kecil semua atau huruf besar semua. Tujuannya supaya dalam memasukkan *password* tidak terjadi kesalahan karena huruf besar dan kecil pada *password* sangat berpengaruh. Bisa juga menggunakan kombinasi huruf dan angka.

F. Ruang Lingkup *E-mail*

Menurut Sandrina Wijaya (2009:123) mengemukakan bahwa untuk mengirim atau menerima *e-mail*, terlebih dahulu harus memiliki alamat *e-mail* di suatu *mail server*. Sama halnya dengan cara surat-menyurat dengan cara konvensional, harus memiliki alamat pengirim dan tujuan yang jelas.

Ada dua macam *e-mail*: *web based* dan *client based e-mail*. Penyedia layanan *web mail* yang paling populer adalah *yahoo.com*. Layanan *web based e-mail* merupakan layanan *e-mail* yang basis aksesnya adalah dalam bentuk halaman *web*. Pengguna *e-mail* tinggal masuk ke layanan *web e-mail* dan mendaftarkan diri (*klik sign up*) untuk mendapatkan alamat *e-mail*. Keuntungan memiliki alamat *web based email*, pesan dapat diakses dari komputer manapun yang memiliki jaringan internet dengan menggunakan *browser*. Sedangkan kelemahannya yaitu untuk mengecek *e-mail* harus selalu terhubung ke internet, bagi yang memiliki belasan *e-mail* tidak terasa tetapi bagi yang menerima puluhan atau bahkan ratusan *e-mail* tentu akan terasa kekurangannya terutama dalam hal biaya karena selalu terhubung dengan internet.

Client based email, yakni suatu program yang digunakan untuk mengelola *e-mail*, menggantikan peran browser untuk mengelola *e-mail* men-download semua *e-mail* dari akun *e-mail* kemudin dibaca secara *offline*. Pesan yang akan disampaikan dapat *di-download* kedalam *hard disk*. Didalam *web mail*, pesan tetap berada dalam *hard disk mail server*. *Mail server* untuk *client based e-mail* menawarkan *Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)* yang memungkinkan untuk men-download dan menunggu *e-mail* tanpa mengunjungi *mail server* tersebut.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) merupakan tata cara standar untuk mengirim *e-mail*. *Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)* bekerjasama dengan beberapa *server Post Office Protocol (POP)*. Ketika pengirim mengirimkan pesan *e-mail*, komputer akan mengarahkan pesan tersebut kepada server *Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)*. Server mencari alamat *e-mail* tersebut ke *mail server* penerima dan menyimpannya di sana sampai orang yang dituju membukanya. Seseorang bisa mengirimkan *e-mail* kepada siapapun secara gratis tanpa batas wilayah dan waktu.

G. Syarat-syarat Surat yang Baik

Surat yang baik harus dibuat dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan syarat-syarat penulisan yang baik. Menurut Sutarto (1997:146) mengemukakan bahwa surat yang baik haruslah memenuhi syarat-syarat penyusunan sebagai berikut :

1. Surat harus disusun dengan teknik penyusunan surat yang benar.
2. Isi surat harus dinyatakan secara ringkas, dan jelas.

3. Bahasa yang digunakan haruslah bahasa benar/baku sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia, baik tentang ejaan, pemilihan kata, bentuk kata, maupun kalimatnya. Selain itu bahasa surat haruslah efektif. Untuk itu, bahasa surat haruslah logis, wajar, hemat, cermat, sopan dan menarik. Sedapat mungkin dihindari pemakaian kata-kata asing yang sudah ada padanannya dalam bahasa Indonesia. Juga harus dihindari gaya yang keasing-asingan atau kedaerah-daerahan. Disamping ketiga syarat di atas, ada hal penting lainnya, yang perlu diperhatikan sehubungan dengan menyusun surat yang baik, yaitu:
 - a. Memahami kedudukan masalah yang dikemukakan
 - b. Memahami peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah itu
 - c. Mengetahui posisi dan bidang tugasnya
 - d. Hal-hal lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan.

H. Etika Penggunaan Surat Elektronik

Etika dalam surat elektronik sama dengan etika dalam menulis surat biasa. Ada surat elektronik yang isinya formal ada yang informal. Beberapa poin penting didalam etika penggunaan surat elektronik yaitu :

1. Jangan mengirim surat elektronik dengan lampiran (*attachment*) yang terlalu besar (lebih dari 512 kB). Tidak semua orang mempunyai akses Internet yang cepat, dan ada kemungkinan lampiran tersebut melebihi kapasitas surat elektronik penerima, sehingga akan ditolak *mailserver* penerima. Selain itu, perhatikan juga bahwa beberapa penyedia surat

elektronik juga menerapkan batasan tentang jumlah, jenis, dan ukuran surat elektronik yang dapat diterima dan dikirim penggunanya,

2. Jangan mengirim lanjut (*forward*) surat elektronik tanpa berpikir kegunaan bagi orang yang dituju.
3. Selalu isi kolom *subjek*, jangan dibiarkan kosong.
4. Dalam mengutip tulisan orang lain, selalu usahakan mengutip seperlunya.
5. Jangan menggunakan huruf kapital karena dapat menimbulkan kesan berteriak.
6. Gunakan kata-kata dengan santun. Adakalanya sesuatu yang kita tulis akan terkesan berbeda dengan apa yang sebetulnya kita maksudkan.
7. Berusahalah membuat pesan *e-mail* singkat dan langsung pada inti permasalahan
8. Menambah dan meneruskan *e-mail* memang sangat mudah dilakukan. Tetapi ingat, surat orang lain mendukung hak cipta. Karena itu jangan menyampaikannya kepada orang lain tanpa izin.

BAB III

METODE PENGKAJIAN

A. Metode Pendekatan

Dalam penulisan tugas akhir ini penyusun mengambil judul “penanganan surat elektronik (*e-mail*) di perkantoran” mengenai pembahasan penulis terlebih dahulu membahas mengenai pengetahuan surat umum dan pengenalan surat elektronik (*e-mail*) dan selanjutnya tentang penanganan surat elektronik (*e-mail*) di perkantoran. Penulis membutuhkan data, dan informasi lengkap untuk menyusun Tugas Akhir ini dan mencari data-data yang jelas dan akurat yaitu mencari buku-buku yang berhubungan dengan judul. Oleh karena itu penulis mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan deduktif, yaitu dengan cara mendeskripsikan pokok-pokok pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik kesimpulannya secara khusus.

B. Metode Pemecahan Masalah

Jenis data yang digunakan dalam pembahasan tugas akhir ini adalah data kualitatif yaitu data yang tidak dapat dihitung tetapi disajikan dalam bentuk kalimat berupa pembahasan penanganan surat elektronik (*e-mail*). Sedangkan untuk memecahkan berupa permasalahan yang terjadi, langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah, antara lain :

1. Mengumpulkan sumber-sumber yaitu buku dengan cara mengunjungi perpustakaan dan membeli buku di toko-toko sesuai dengan permasalahan yang dibahas.
2. Mempelajari sumber-sumber pustaka tersebut, dengan demikian permasalahan dapat diketahui sesuai dengan topik yang akan dibahas.
3. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang akan dibahas.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Cara Penanganan Surat Elektronik (*E-mail*)

1. Sejarah Surat Elektronik (*E-mail*)

Sekarang ini orang-orang lebih banyak beralih ke dunia teknologi, ambil salah satu contoh yang memanfaatkan teknologi saat ini yaitu dalam hal surat-menyerat. Saat ini orang-orang sudah banyak beralih ke surat elektronik yang sekarang ini lebih dikenal dengan istilah *e-mail* yang dirasa cukup efisien dan hemat, dilihat dari segi pengirimannya dan waktunya. Pengguna *e-mail* menjadi semakin bertambah seiring dengan berjalannya waktu. *E-mail* memiliki sejarah tersendiri yaitu: Pada tahun 1971, seorang insinyur bernama Ray Tomlinson ditugaskan dalam proyek yang disebut *SNDMSG*. Program ini bukan merupakan program baru, karena sebenarnya program tersebut sudah ada selama sekian tahun. Dengan standar masa kini, program tersebut bisa dikatakan lebih dari primitif. Apa yang dilakukan program tersebut hanyalah memungkinkan pengguna pada mesin yang sama dapat saling mengirim pesan satu sama lain.

Awalnya Ray bereksperimen dengan sebuah program yang bernama *SNDMSG* yang bisa digunakan untuk meninggalkan pesan pada sebuah komputer, sehingga orang lain yang memakai komputer itu dapat membaca pesan yang ditinggalkan. Lalu ia melanjutkan eksperimennya dengan menggunakan *file protocol* sehingga program *SNDMSG* tadi bisa mengirim pesan ke komputer lain yang berada di dalam jaringan *ARPAnet* (*Advanced Research Projects Agency*

Network). Itulah awal terciptanya sebuah “*e-mail*”. Pesan *e-mail* yang pertama kali dikirim Ray, dan merupakan *e-mail* yang pertama di dunia.

Pada tahun 1972, Ray mengenalkan icon “@” sebagai identitas *e-mail* untuk memisah *user id* dan domain sebuah alamat *e-mail*, yang berarti “*at*” . Salah satu program *e-mail* pertama yang terbesar yang dapat digunakan oleh umum adalah *Eudora*. *E-mail* ini pertama kali ditulis pada tahun 1988 oleh Steve Dorner. Pada saat itu ia adalah seorang karyawan di *University of Illinois*. *Eudora* diambil dari nama almarhum Eudora Welty, seorang penulis dari Amerika. *Eudora* adalah *client email* pertama yang menyediakan antarmuka grafis. Pada saat pertama muncul *e-mail* ini bersifat gratis, meskipun kemudian setelah dibeli oleh Qualcomm pada tahun 1994, *Eudora* menjadi produk profesional. Kemudian beberapa tahun digantikan oleh *client email* dari *Netscape* dan *Internet Explorer*.

2. Fungsi Surat Elektronik (*E-mail*)

Disamping itu, terdapat pula beberapa peran atau fungsi *e-mail* bagi kehidupan organisasi sebagai berikut:

a. Alat komunikasi

e-mail digunakan sebagai alat komunikasi tertulis baik secara perorangan maupun secara kelembagaan, tetapi menggunakan media seperti komputer, laptop atau *handphone*. Di dalam suatu perkantoran *e-mail* digunakan sebagai alat komunikasi secara formal, tetapi *e-mail* juga bisa dibuat non formal misalnya untuk sesama relasi yang sudah saling mengenal. Dengan *e-mail* kita dapat berkirir pesan, berita atau gambar dengan orang lain.

b. Alat Pengingat

E-mail juga dapat digunakan sebagai alat pengingat kegiatan yang telah dilaksanakan oleh suatu perkantoran. *E-mail* dapat disimpan di komputer atau dicetak untuk kemudian diarsipkan, sehingga pada saat diperlukan dapat dibuka kembali.

c. Alat promosi

E-mail dapat digunakan sebagai alat promosi barang atau jasa bagi organisasi atau suatu perkantoran, misalnya *e-mail* yang berisi penawaran barang, *e-mail* mengenai permintaan penawaran, pesanan, dan sebagainya.

d. Media Informasi

Melalui *email*, pengguna bisa memperoleh informasi-informasi terbaru dari seluruh dunia yang diinginkan dengan cara menjadi pelanggan informasi dari media yang telah ditentukan oleh pengguna.

3. Mengenal Istilah dalam *E-mail*

Berikut ini berbagai istilah email atau istilah-istilah yang sering di temukan ketika menggunakan *e-mail*. Istilah-istilah yang sering digunakan dalam menggunakan *e-mail* antara lain:

Istilah <i>E-mail</i>	Definisi / Arti
<i>Sign Up</i>	Mendaftarkan diri atau menjadi <i>member</i> / anggota
<i>Sign In</i>	Masuk ke <i>e-mailnya</i> sendiri. Apabila sudah terdaftar (menjadi <i>member</i>).

<i>Compose</i>	Menulis surat baru
<i>Inbox</i>	Surat yang masuk ke pemilik <i>e-mail</i>
<i>To</i>	Surat akan dikirim ke alamat <i>e-mail</i> yang dituju
<i>CC (Carbon Copy)</i>	Surat dikirim secara berantai ke alamat lain
<i>BCC (Blind Carbon Copy)</i>	Surat dikirim ke alamat yang dituju tanpa memberi tahu pemilik alamat yang tercantum di alamat <i>CC</i>
<i>Draft</i>	Surat yang ditulis tetapi belum dikirim
<i>Sent</i>	Surat yang terkirim
<i>Spam</i>	Surat yang berisi kata-kata yang tidak baik/mengganggu
<i>Reply</i>	Membalas surat yang diterima
<i>Trash</i>	Melihat <i>e-mail</i> yang telah dihapus
<i>Bulk</i>	Melihat <i>e-mail</i> yang dicurigai sebagai spam
<i>Forward</i>	Meneruskan surat yang diterima untuk disampaikan kepada orang lain
<i>Attachment</i>	Fasilitas pada sebuah program <i>e-mail</i> baik program komputer maupun <i>webmail</i> yang dapat digunakan untuk mengirimkan <i>file</i> , atau gambar, yang di ikutsertakan pada <i>e-mail</i> yang akan di kirim.

3. Cara Penanganan *E-mail*

Surat elektronik pada mulanya disimpan di dalam sebuah *mailserver*, sehingga harus masuk atau *log-in* terlebih dahulu untuk dapat membuka *e-mail* yang masuk.

Ada dua cara untuk mengelola surat elektronik:

- a. Dengan cara menggunakan *peramban web*, seperti *Mozilla Firefox*.

Metode ini disebut sebagai *web-based*, artinya menggunakan media *web* sebagai perantara ke kotak surat elektronik. Contoh: *Yahoo Mail* dan *Gmail*. Layanan surat elektronik berbasis *web* biasanya disediakan oleh penyelenggara layanan gratis.

- b. Menggunakan program pengakses surat elektronik (*e-mail client*), seperti:

Windows Mail. Dengan menggunakan program seperti ini, seseorang harus mengetahui konfigurasi yang bisa didapat dari *ISP (Internet Service Protocol)*. Keuntungannya adalah dapat membaca surat elektronik tanpa perlu terhubung secara terus-menerus dengan internet dan puluhan surat elektronik dapat diterima dan dikirimkan secara bersama-sama sekaligus. Dengan demikian biaya koneksi ke internet dapat dihemat.

Dalam penanganan *e-mail* tidak akan lepas dari balasan *e-mail* atau *reply*. Balasan untuk *e-mail* yang masuk sangatlah penting walau hanya sekedar ucapan terima kasih ataupun salam, karena mungkin saja pengirim *e-mail* mengirimkan *e-mail* dengan *urgent* atau terburu-buru, sehingga pengirim akan menantikan kejelasan balasan dari penerima. Walau balasan yang diterima pengirim hanya sekedar ucapan trimakasih atau salam biasa namun hal tersebut sangatlah berarti,

karena pengirim sudah mengetahui bahwasanya *e-mail* yang dikirim sudah diterima atau diketahui dan sudah mendapat tanggapan dari penerima *e-mail*.

Berikut ini tata cara menerima *email* yaitu :

- a. Buka Internet.
- b. Pada kotak *address* ketik : *http://www.yahoo.com*.
- c. Kemudian tekan *enter*.
- d. Isikan *Yahoo ID* dan *Password*.
- e. Klik *Sign In* dan klik *Inbox*.
- f. Maka akan muncul surat-surat yang masuk.

Berikut cara penanganan *e-mail* masuk untuk:

1. Pimpinan
 - a. Semua *E-mail* yang masuk akan masuk ke bagian administrasi/ketatausahaan di perkantoran.
 - b. *E-mail* yang masuk dilihat terlebih dahulu apakah e-mail tersebut ditujukan untuk pimpinan, sekretaris atau bagian lain, setelah dilihat dan *e-mail* tersebut ditujukan untuk pimpinan, maka *e-mail* tersebut bisa langsung dikirim melalui alamat *e-mail* pimpinan atau dicetak/di print terlebih dahulu.
 - c. Kemudian *e-mail* yang masuk tersebut dikirim ke sekretaris pimpinan, setelah itu sekretaris mengirimkan keatasan.

2. Sekretaris

Untuk *e-mail* yang ditujukan kepada sekretaris perusahaan, *e-mail* terlebih dahulu harus didisposisi kepada pimpinan. Didisposisi artinya adalah tindakan atau lanjutan dari pimpinan kepada bawahan yang berupa memo atau perintah yang menjelaskan tentang pekerjaan apa yang seharusnya dikerjakan dan siapa penanggungjawabnya sesuai dengan keinginan pimpinan, misalnya perintahnya tertulis “diteruskan ke bagian sekretaris” maka surat tersebut diberikan ke sekretaris. Dengan catatan, untuk *e-mail* yang dicetak atau yang telah di *print*, untuk *e-mail* yang tidak dicetak *email* dapat dikirimkan melalui alamat *e-mail* pimpinan, kemudian jika pimpinan membalas untuk diteruskan ke sekretaris maka *e-mail* tersebut kemudian dikirim ke sekretaris oleh bagian administrasi/pengolah *e-mail* di perkantoran.

E-mail tidak selalu langsung disampaikan kepada Penerima. Akan tetapi *e-mail* masuk ke kotak surat *provider*. Sehingga harus melakukan *log-in* untuk mendapatkannya. Sebagian *provider* akan secara otomatis menghapusnya begitu penerima mengambil salinannya. Sebenarnya tidak ada alasan untuk mempertahankan salinannya. Karena ada *provider* yang akan membebankan biaya kepada pengguna, jika pengguna membiarkannya ada di sana melebihi batas waktu yang ditentukan. Memeriksa dan mengkosongkan kotak surat secara teratur sekurang-kurangnya sekali selama beberapa hari akan membuat *provider* senang dan biaya pun berkurang. Setelah *log-in* klik ikon *inbox* setelah itu akan muncul pesan masuk yang sudah dibaca maupun yang belum di baca, yang sudah di balas

maupun yang belum di balas. Di situ akan tertera semua keterangan tentang status-status *e-mail* tersebut. Terdapat juga tanggal masuk pesan tersebut dan tampak juga pengirimnya. Hal-hal tersebut tentu akan sangat membantu untuk mengetahui lebih mudah dari tampilan luarnya saja dan tidak perlu di buka satu per satu untuk mengetahui informasi pesan tersebut. Jika sudah banyak menerima *e-mail* dan apabila *e-mail* atau beberapa *e-mail* tidak lagi dibutuhkan maka kita dapat menghapusnya. Karena terlalu banyak *e-mail* yang masuk akan mengganggu kecepatan dalam akses surat menyurat, yaitu pada saat akan dibuka kadang lebih lama dari pada *e-mail* yang jumlahnya sedikit di dalam *inbox*. Dalam menghapus *e-mail* yang ada di dalam kotak masuk, kotak keluar, *draft*, *spam* dan pesan tersimpan dapat di hapus dengan dua cara, yaitu dengan menghapusnya satu per satu ataupun secara bersamaan. Caranya adalah:

- a. Buka internet.
- b. Buka *e-mail* dan *log-in*.
- c. Masuk ke *inbox* atau pesan apapun yang ingin di hapus.
- d. Tandai nama-nama *e-mail* yang akan di hapus atau bisa menandai beberapa *e-mail* sekaligus.
- e. Setelah nama-nama *e-mail* yang akan di hapus sudah selesai di tandai, klik *delete*/hapus untuk menghapus.
- f. Maka *e-mail* yang sudah ditandai otomatis sudah terhapus.
- g. Tutuplah kembali *e-mail* dengan mengklik *sign-out*.

4. Cara Mencetak *E-mail*

Dalam penanganannya *e-mail* dapat ditangani berdasarkan fungsinya dan keperuntukannya. Dalam *e-mail* yang masuk, materi isi *e-mail* sangat beragam, hal tersebut sangat bergantung pada pengirim *e-mail* dan penerimanya. Hal yang terjadi adalah pendistribusian materi *e-mail* yang diterima. Pada *e-mail* yang materinya berisikan tentang pengumuman, *e-mail* tersebut akan di *share* kembali oleh penerima *e-mail* kepada pihak-pihak atau kepada individu yang harus mengetahui tentang isi pemberitahuan dalam *e-mail* tersebut baik berupa terusan *e-mail*, *print out* maupun secara lisan. Sedangkan pada *e-mail* yang materi isinya berisikan untuk kepentingan sendiri biasanya tidak ada perlakuan khusus untuk fisik *e-mail* tersebut, kecuali bila *e-mail* tersebut terdapat lampiran atau *attach* maka akan *download*.

Setelah *e-mail* sudah diterima, *e-mail* yang di kehendaki untuk di cetak dapat dicetak dalam *print-out*. Dalam penanganan *e-mail* dapat dilakukan dengan mencetak dalam dua cara yaitu:

a. Cara I:

Cara ini akan mencetak surat beserta semua yang ada di layar yaitu:

- 1) Buka *e-mail* yang akan di cetak
- 2) Setelah isi *e-mail* terbuka, simpan ke *disk* dengan mengklik menu *file* yang terdapat pada *toolbar internet explorer*, kemudian klik *save as*.
- 3) Setelah disimpan, tutup internet dan *internet explorer* tetap terbuka
- 4) Hidupkan printer dan masukkan kertas.
- 5) Klik menu *file*.

- 6) Klik *print*.
- 7) Maka surat beserta seluruh yang ada di layar akan di cetak ke printer.

b. Cara II:

Cara ini hanya mencetak surat saja (caranya adalah meng-*copy* surat ke dalam *ms.word*):

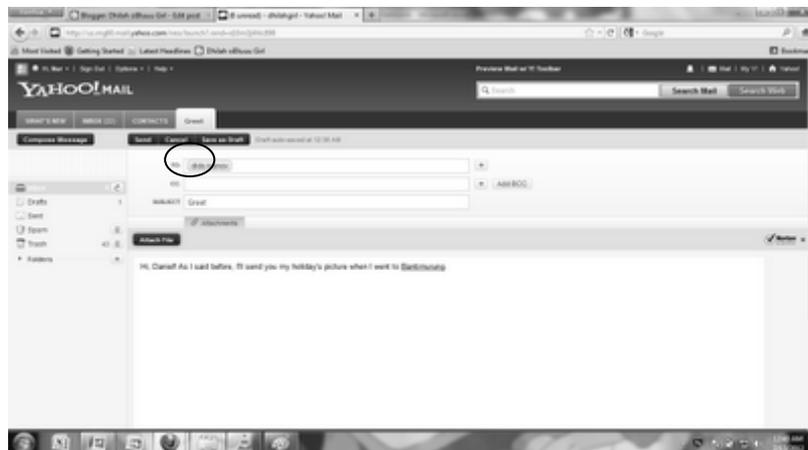
- 1) Buka *e-mail* yang akan di cetak.
- 2) Setelah isi *e-mail* terbuka, simpan ke *disk* dengan meng-*klik* menu file yang terdapat pada *toolbar Internet Explorer*, kemudian *save as*.
- 3) Tutup internet (sedangkan *Internet Explorer* tetap terbuka).
- 4) Blok semua surat (*teks*) dengan *mouse*.
- 5) Setelah di blok, klik kanan *mouse* di atas blok tersebut, kemudian klik *copy*.
- 6) Buka *Microsoft Word*.
- 7) Klik menu edit kemudian *paste*.
- 8) Maka teks atau surat yang sudah di *copy* tadi akan dimasukkan ke dalam *Microsoft Word*.
- 9) Hidupkan printer dan masukkan kertas.
- 10) klik menu *file* kemudian *print*.
- 11) Maka surat akan di cetak ke printer.

B. Pengiriman Surat Melalui *E-mail*

Kelebihan mengirim surat melalui *e-mail* adalah tidak perlu menunggu waktu lebih lama untuk mendapatkan balasan. Penerima dapat segera menjawab surat tersebut. Surat dikirimkan karena penerima ingin mendapatkan penjelasan lebih ringkas serta memiliki waktu lebih banyak untuk memikirkan isi surat tersebut. Surat didalam perkantoran cenderung formal, jelas, dan tidak ambigu. Jika *e-mail* tersebut untuk meminta informasi, format surat dibuat formal.

Namun bila isi *e-mail* untuk menjalin informasi harian, bisa menulisnya dalam format santai. Langkah-langkah untuk pengiriman *e-mail* yaitu kita harus masuk ke alamat web yahoo, *sign in* dan klik mail setelah itu maka kita harus mengisi:

a. Alamat *E-mail*



GAMBAR 7. Isikan alamat *e-mail* yang akan dituju pada kolom yang dilingkari

Untuk mengirim sebuah *e-mail*, seseorang harus memiliki alamat *e-mail* yang akan dituju. Alamat *e-mail* diibaratkan sebagai sebuah nomor *hanphone* atau alamat rumah. Tetapi formatnya bukan angka semua sebagaimana pada nomor

hanphone dan alamat rumah, sekali salah memencet angka atau huruf dalam menulis alamat maka tidak akan sampai ke alamat tujuan/salah sambung.

Alamat *e-mail* menggunakan format semacam berikut ini:

(namaPemilikatauapapun)@(namapenyediaemail.com)

Contoh alamat *e-mail* adalah sebagai berikut:

anak_kecil@yahoo.com

belajar.membaca.alquran@gmail.com

pria.ganteng@gmail.com

Alamat *e-mail* memuat dua identitas yang dipisahkan oleh tanda “@”. Dibagian kiri tanda @ biasa disebut sebagai *username email* dan dibagian kanan adalah *server* atau penyedia dari email tersebut. *Username* menyatakan identitas pengguna *e-mail*, sedangkan server menunjukkan identitas dari penyedia layanan *e-mail*. Biasanya, bagian *username* dapat berupa kata-kata, nama, singkatan, atau nomor-nomor tertentu. Namun begitu, biasanya bagian *username* ini hanya boleh berisi huruf, angka, tanda titik dan tanda underscore. Sehingga tanda spasi, dan karakter-karakter khusus, seperti #,\$,%,&,?,<, (,), dan simbol-simbol lainnya tidak bisa digunakan sebagai alamat *e-mail*. Layanan *e-mail* yang tersedia saat ini, yang disediakan oleh berbagai situs di internet pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua kelompok, yakni layanan *e-mail* gratis dan layanan *e-mail* berbayar. Dahulu kala, layanan *e-mail* gratis memiliki berbagai keterbatasan di sana sini. Sebut saja layanan *e-mail* gratis dari *yahoo*, pengguna *e-mail* gratis mungkin tidak memiliki servis yang sebaik yang diberikan oleh layanan *e-mail yahoo* berbayar. *Yahoo* memiliki dua macam tipe akun *e-mail*, yakni *e-mail* gratis dan *e-mail*

berbayar. Pada *e-mail* gratis *yahoo* di jaman dahulu, halaman *e-mail* pemakai biasanya disodori dengan iklan di sana sini. Iklan-iklan ini terkadang kurang nyaman untuk membaca *e-mail*, karena dengan koneksi internet yang cukup lambat di masa lalu, iklan-iklan ini terkadang menjadi beban dalam proses loading *e-mail*.

Namun begitu, seiring dengan kemajuan teknologi dan persaingan antar penyedia layanan *e-mail*, saat ini kita bisa merasakan berbagai layanan istimewa yang disediakan oleh penyedia layanan *e-mail* yang gratis sekalipun. Sebut saja layanan *e-mail* gratis dari *google* yang disebut dengan *gmail*. Di *gmail*, penulis merasakan kenyamanan yang mungkin pada jaman dulu hanya bisa dirasakan oleh pengguna *e-mail* berbayar.

b. Mengisi *Subject*



GAMBAR 8. Isikan *Subject* pada kolom yang dilingkari

Subject harus meringkas isi *e-mail*. Tidak perlu berupa kalimat lengkap. *Subject* berisi mengenai poin permasalahan yang akan diurutkan. Untuk

pesan/surat yang mendesak meng-*klik level* prioritas pada *tollbar*. Untuk surat permintaan, jika diawali dengan *REQ*, berarti mengisaratkan bahwa tindakan tersebut diperlukan. Sementara jika pesan yang dikirim bukanlah informasi yang mendesak dan tidak membutuhkan jawaban dari penerima, awali *subject* dengan *FYI: (for your information only)*.

c. Isi E-mail

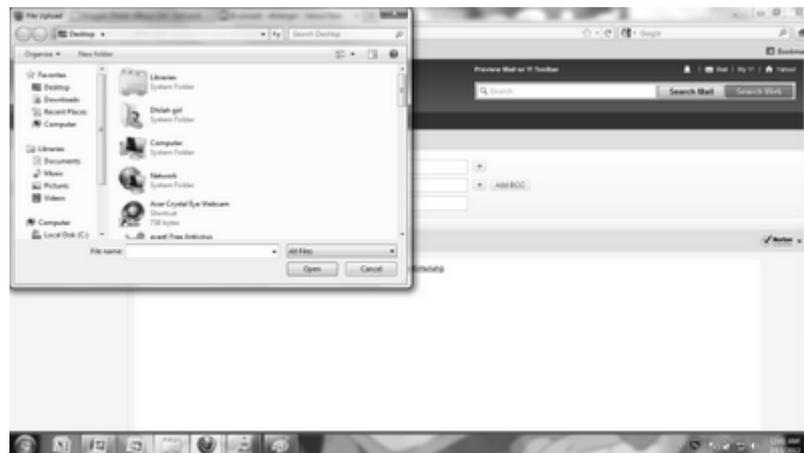
Ukuran *e-mail* sebenarnya sangat terbatas, maka surat melalui *e-mail* biasanya singkat dan padat. Namun untuk surat yang panjang dapat memanfaatkan *attachment* pada *toolbar*. Berikut adalah contoh cara memberi lampiran/*attach* melalui *yahoo mail* yaitu:

- 1) Di bagian atas isi *e-mail*, kliklah tombol *Attachment*. Halaman *web* untuk menambahkan file-file yang ingin dijadikan file *attachment* akan ditampilkan.



GAMBAR 9. Tampilan menu attachment

- 2) Untuk menambahkan *file* yang ingin disertakan bersama *e-mail*, kliklah tombol *Attach File*. Kotak dialog *File Upload* akan ditampilkan.



GAMBAR 10. Tampilan *File Upload*

Carilah dan kemudian pilihlah *file* yang ingin disertakan. Klik tombol *Open* Klik tombol *Open*. Kotak dialog *File Upload* akan ditutup dan halaman *web* untuk menambahkan *file* akan ditampilkan. Jika ingin menambahkan *file* yang kedua, kliklah tombol *Attach File* yang kedua kalinya dan pilihlah *file* yang kedua. Lakukanlah sampai semua yang ingin disertakan telah dipilih.

d. Teknik Mengirim E-mail

Cara mengirim *e-mail* dengan membuka alamat *e-mail* terlebih dahulu merupakan cara yang tidak hemat, karena dengan cara itu maka pengirim atau pembuat surat dapat menghabiskan banyak pulsa, sebab membuat surat tidaklah mudah dan bisa memakan waktu berjam-jam, apalagi surat tersebut berupa surat resmi, misalnya sebuah lamaran pekerjaan atau sejenisnya. Oleh karena itu cara menghemat biaya dengan menggunakan langkah-langkah berikut ini:

- a) Buka *Microsoft Word*.
- b) Setelah *Microsoft Word* terbuka ketiklah surat.

- c) Setelah surat selesai di ketik, simpan surat (penyimpanan ini hanya untuk menjaga hal-hal yang tidak di inginkan). Blok surat yang sudah di ketik dengan cara:
- 1) Tekan *Ctrl+A* untuk memblok semuanya.
 - 2) Maka otomatis surat akan di blok semuanya.
 - 3) Tekan *Ctrl+C* untuk meng-*copy* surat tersebut (atau meng-*klik* menu edit kemudian copy atau meng-*klik* ikon *cop* yang ada pada *toolbar*).
- d) Buka internet dan buka *e-mail*.
- e) Klik compose
- f) Maka akan masuk ke dalam *inbox*
- g) Setelah berada di jendela compose, pada kotak *To* ketik alamat yang di tuju, kemudian pada kotak *subject* ketik tema surat yang akan dikirim.
- h) Setelah selesai klik kotak surat, kemudian klik *Ctrl+V*
- i) Klik *send* untuk mengirim.

C. Keuntungan dan Kerugian Menggunakan Surat Elektronik (*e-mail*)

Penanganan surat menggunakan *e-mail* memiliki beberapa keuntungan dan kerugian didalam penanganan surat masuk atau surat keluar didalam perkantoran. Berikut ini keuntungan dan kelebihan dengan menggunakan surat elektronik (*e-mail*) yaitu:

1. Keuntungan dengan menggunakan *E-mail* diantaranya:

- a. Sistem pengiriman *e-mail* tidak menggunakan amplop dan perangko.
 - b. Pembuatannya tidak memerlukan pulpen, kertas, maupun tinta seperti surat biasa.
 - c. Proses berkirim *e-mail* bisa dilakukan dengan cepat dan keseluruh dunia, sehingga dapat menghemat waktu dan uang dalam pengirimannya.
 - d. Setiap saat dapat dilakukan pengiriman surat karena tidak perlu menggunakan jasa pos yang dibatasi jam kerja.
 - e. *E-mail* tidak menggunakan kertas, sehingga lebih bebas sampah, kecuali *e-mail* yang mengharuskan untuk dicetak
 - f. Dapat mengirim banyak surat, semudah mengirimkan sepucuk surat.
 - g. Surat yang datang dapat dengan mudah dicatat dan dikembalikan kepada pengirimannya, atau disampaikan kepada orang lain.
2. Kerugian dalam menggunakan *e-mail* diantaranya :
- a. Kemungkinan terjadinya pemalsuan identitas, hal ini berkenaan dengan kemudahan proses pembuatan alamat *e-mail* dan memanfaatkannya.
 - b. Kemungkinan terjadinya penyadapan informasi.
 - c. *E-mail* tidak selalu sampai, kesalahan sedikit saja pada alamatnya sudah cukup untuk menggagalkan pengiriman-pengiriman.
 - d. Keamanan data di surat elektronik tidaklah terjamin dan selalu ada risiko terbuka untuk umum, dalam artian semua isinya dapat dibaca oleh orang lain.

- e. Proses pengiriman dan penerimaannya sangat tergantung terhadap jaringan dan sinyal, apabila jaringan sedang eror dan sinyal tidak ada maka baik pengiriman maupun penerimaan *e-mail* akan terhambat.
- f. Untuk pengiriman dan penerimaan *e-mail* diperlukan perangkat pendukung yaitu komputer/laptop dan *handphone*, sehingga diperlukan biaya yang besar juga untuk pembelian dan perawatan perangkat pendukung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di BAB III dan BAB IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan surat elektronik di suatu perkantoran berbeda dengan penanganan surat umum, penanganannya tidak dicatat di buku agenda melainkan hanya didisposisikan dan dicetak bila perlu atau dikirimkan secara langsung melalui *e-mail* ke atasan.
2. Di dalam suatu perkantoran penanganan surat menggunakan surat elektronik (*e-mail*) dirasa sangat efektif dan efisien, karena surat elektronik dapat menghemat waktu dan biaya, pengiriman antar negarapun hanya dikenai biaya internet, tak seperti pengiriman surat pada umumnya yang keluar biaya banyak dan lama karena menggunakan jasa pos atau kurir.
3. Tidak sembarang seseorang mengirim suatu *e-mail* ke orang lain, si pengirim *e-mail* dan si penerima *e-mail* harus mempunyai alamat *e-mail* terlebih dahulu dan komputer atau *handphone* yang sudah terhubung ke internet, seperti ingin mengirim sms, keduanya pun harus memiliki nomor *hanphone* dan perangkat pendukungnya yaitu *handphone*.
4. Pengiriman surat melalui *e-mail* sangat mudah, apabila ingin menghemat biaya, terlebih dahulu menulis surat ke dalam *Microsoft Word*, jika surat yang dikirim banyak bisa disimpan terlebih dahulu dan jika ingin mengirim ketik

to, mengisi *subject* dan klik *attachmen* dan pilih *file* yang tadi sudah di tulis ke dalam *Microsoft Word*.

5. Surat elektronik (*e-mail*) juga mempunyai kerugian tidak hanya keuntungan saja, disamping pengiriman yang cepat dan hemat. Surat elektronik bisa saja dibuka oleh siapapun yang mengerti akan internet.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Penanganan surat yang baik hendaknya harus memiliki sistem penanganan yang baik pula, sebab dengan sistem penanganan yang baik, maka akan baik pula didalam penanganannya sehingga surat tidak hilang dan selalu tersampaikan.
2. Mengenai alamat *e-mail* harus seteliti mungkin, karena misalkan surat yang akan dikirim sangat rahasia dan tidak boleh dipublikasikan dan jika salah alamat maka akan menjadi masalah.
3. Karena penanganan suatu *e-mail* harus menggunakan suatu perangkat pendukung yaitu komputer/laptop dan *handphone* maka untuk pemeliharaan harus benar-benar dikontrol karena untuk mendukung kegiatan penanganan *e-mail* di perkantoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bride Mac. (1995). *Internet*. Bekasi Timur: Percetakan KBI.
- Djihad Hisyam. (2008). *Korespondensi Bahasa Indonesia Dalam Teori Dan Praktik*. Yogyakarta.
- Ig Wursanto. (1991). *Kearsipan I*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mico Pardosi. (2001). *Pengenalan Internet*. Surabaya: Indah Surabaya.
- Sandrina Wijaya. (2009). *Surat-Surat Kesekretariatan*. Yogyakarta: Pustaka Grahatama.
- Sikka Mutiara Silmi. (2001). *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta: Absolut
- Sutarto. (1997). *Sekretaris dan Tatawarkat*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (2013). *Pedoman penulisan Tugas Akhir Program Diploma III*. Yogyakarta.