

BAB 8

PENULISAN DIRECT REQUEST

Tujuan Pembelajaran

Setelah menyelesaikan bab ini, pembaca akan dapat :

- ❖ mengetahui bagaimana mengorganisasi direct request, mulai dari pembukaan, penjelasan secara rinci dan penutup.
- ❖ membuat surat permintaan informasi baik untuk kalangan intern maupun ekstern organisasi perusahaan.
- ❖ mengetahui bagaimana membuat surat direct request atas aduan/klaim dari audiens.
- ❖ mengetahui bagaimana membuat surat undangan bisnis, surat pesanan dan surat permintaan kredit.

Dalam bab sebelumnya telah dibahas secara rinci tentang bagaimana proses penulisan pesan-pesan bisnis mulai dari perencanaan, pengorganisasian dan perbaikan (revisi) pesan-pesan bisnis. Oleh karena itu, dalam Bab 8 ini akan dibahas secara lebih rinci hal-hal yang berkaitan dengan penulisan direct request tersebut yang mencakup antara lain bagaimana mengorganisasi direct request, surat pesanan, permintaan informasi rutin, pengaduan/klaim, dan permintaan kredit rutin.

A. PENGORGANISASIAN DIRECT REQUEST

Direct request atau permintaan langsung sering diartikan kurang tepat sebagai suatu bentuk permintaan barang dan jasa secara langsung yang dilakukan dengan tatap muka (*face-to-face*). Dalam konteks yang lebih luas, *direct request* dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, suatu organisasi baik

Organisasi direct request mencakup :

- ❖ *Pembukaan*
- ❖ *Penjelasan rinci*
- ❖ *penutup*

bisnis maupun nonbisnis kepada pihak lain (seseorang/individu atau organisasi) untuk meminta berbagai informasi penting dengan segera dan dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang ada, termasuk media elektronik. Sebagai contoh, suatu organisasi tertentu mengajukan permintaan informasi tentang produk baru pada suatu organisasi lain dengan menggunakan media elektronik, seperti: telepon, faksimili, atau e-mail.

Bagaimana pengorganisasian *direct request*? Ketika audiens mulai tertarik dengan apa yang disampaikan atau paling tidak mau bekerjasama dengan komunikator, maka pesan-pesan bisnis sebaiknya disampaikan dengan pendekatan langsung (*direct approach*).

Pada bagian awal, sajikan permintaan atau ide-ide pokok (*main idea*) yang diikuti dengan fakta-fakta yang perlu secara rinci, yang selanjutnya diikuti dengan suatu pernyataan keramahan dari tindakan yang diinginkan. Pendekatan ini akan berjalan dengan baik jika permintaan yang disampaikan tidak memerlukan taktik khusus atau persuasi.

Sajikan permintaan atau ide-ide pokok (*main idea*) yang diikuti dengan fakta-fakta yang perlu secara rinci, yang selanjutnya diikuti dengan suatu pernyataan dari tindakan yang diinginkan.

Para pengirim *direct request* dapat memulai dalam pendahuluan dengan memperkenalkan dirinya, misalnya *Saya adalah Manajer Pemasaran Toko Buku "JUWITA" dan tertarik untuk mengembangkan buku-buku referensi*. Namun, jenis penulisan tersebut biasanya kurang tepat karena esensi dari suatu pesan yaitu permintaan khusus dapat terlupakan atau bahkan hilang. Cara yang baik untuk menyusun *direct request* adalah menyatakan apa yang diinginkan pada kalimat pertama, kemudian diikuti penjelasannya.

Meskipun yang diharapkan adalah suatu respon (tanggapan) yang menyenangkan, namun nada surat permintaan masih sangat besar artinya. Gunakanlah bahasa yang sopan dalam penulisan surat *direct request*. Sebagai contoh *Saya senang sekali...atau Saya sangat berterima kasih sekali....* Membuat suatu permintaan yang bersifat mendesak dengan tujuan mendapat pelayan yang segera sebaiknya tidak perlu dilakukan. Dalam hal ini ada anggapan bahwa audiens akan memenuhi permintaan komunikator segera sesudah memahami isi suratnya.