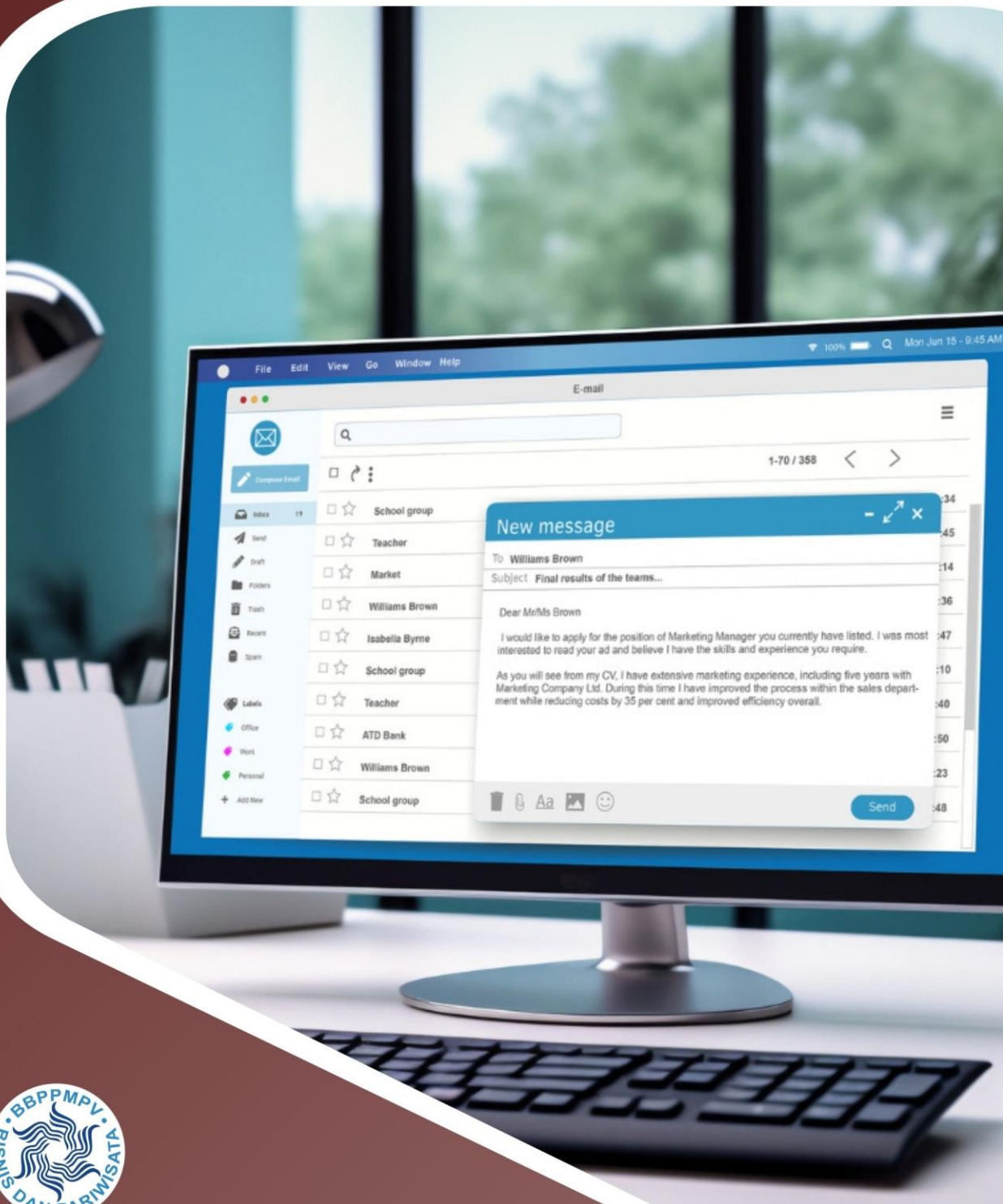
N.821100.060.01

MODUL

Membuat Surat/Dokumen Elektronik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA

2024

ADMINISTRASI PROFESIONAL
MEMBUAT SURAT/DOKUMEN ELEKTRONIK

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA
2024

MEMBUAT SURAT/DOKUMEN ELEKTRONIK

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

Pengarah

Sabli, S.H., M.H

Penanggung Jawab

Dr. Nana Halim, S.E., M.M

Dr. Nining Dwirosanti, S. Psi., M. Si

Zulfikar,ST, MKKK

Penyusun

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Nova Cahaya Pratama

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Modul **Membuat Surat/Dokumen Elektronik** dapat diselesaikan. Modul **Membuat Surat/Dokumen Elektronik** merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. Modul **Membuat Surat/Dokumen Elektronik** merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan modul **Membuat Surat/Dokumen Elektronik** Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024
Kepala,

Sabli, S.H., M.H.
NIP.196405021993031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
A. PENDAHULUAN 1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL 1
C. SILABUS 3
D. PENGETAHUAN 7
1. Mempersiapkan Piranti Lunak 7
2. Mengelola Surat/Dokumen Elektronik 13
3. Evaluasi Teori 39
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA 41
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1 41
a. Informasi Umum 41
b. Soal Praktik 41
c. Penilaian Praktik 42
F. LAMPIRAN 45
1. Referensi 45
2. Unit Kompetensi 45

A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
    a. Pengetahuan
    b. Keterampilan dan Sikap Kerja
    c. Evaluasi
    d. Lampiran:
        1) Kamus istilah
        2) Daftar referensi
        3) Unit kompetensi
        4) Daftar penyusun

2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.
3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
   a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
   b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
   c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

C. SILABUS

Unit Kompetensi : Membuat Surat/Dokumen Elektronik
KodeUnit : N.821100.060.01
Perkiraan Waktu : 10 Jam Pelajaran
Moda : Luring/Daring
Capaian Unit Kompetensi :

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
1. Mempersiapkan piranti lunak	1.1. Perangkat komputer diaktifkan sesuai dengan sistem operasi dan persyaratan manual instalasi. 1.2. Piranti lunak untuk membuat surat elektronik dipastikan telah terinstalasi dan siap digunakan.	Asesi menunjukkan ketepatan dalam mengidentifikasi surat/dokumen elektronik yang digunakan dalam membuat surat/dokumen elektronik, memproduksi	• Sistem operasional komputer • Dasar-dasar surat/dokumen untuk korespondensi	Keterampilan: • Kemampuan mengakses surat/dokumen elektronik • Kemampuan mengunduh surat/dokumen elektronik	10 JP

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
	1.3. Akun surat elektronik (email) telah dimiliki.	informasi yang akurat sesuai standar yang ditentukan, dan penyimpanan surat/dokumen elektronik. dengan aman sesuai pada standar organisasi		• Kemampuan menggunakan *software*/piranti lunak • Kemampuan menggunakan media elektronik Sikap kerja yang dibutuhkan: • Teliti • Cermat • Kooperatif	
2. Mengenali menu, format alamat email dan konfigurasi sederhana	2.1. Menu-menu yang disediakan beserta *shortcut*-nya dikenali berdasarkan user manual sesuai standar tempat kerja. 2.2. Format alamat surat elektronik dikenali dan dipahami secara tepat dan cepat. 2.3. Konfigurasi sederhana dapat dilakukan sesuai dengan manual yang tersedia.				
3. Membuka, mengambil, membaca, membuat dan mengirim	3.1. Surat elektronik baru dapat dibuka dari server menggunakan menu/tombol yang				

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
surat/dokumen elektronik	tersedia sesuai SOP organisasi. 3.2. Surat elektronik dapat dikenali asalnya dan dapat dibaca isinya dengan baik. 3.3. Berkas lampiran *(file attachment)* dapat diekstrak dari email, secara benar sesuai prosedur. 3.4. Surat elektronik dapat diteruskan *(forward),* dibalas *(reply),* ke alamat tertentu. 3.5. Surat elektronik baru dibuat/dikomposisi dan dikirim dengan menggunakan fitur yang disediakan. 3.6. Pengiriman Surat elektronik dapat dilakukan ke suatu				

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
	alamat atau beberapa dan dapat disertai dengan *file attachment.* 3.7. Surat elektronik ditulis sesuai dengan memperhatikan *netiquette*.				
4. Menyimpan surat/dokumen elektronik	4.1. Surat elektronik diidentifikasi sehingga secara otomatis dapat masuk ke folder yang telah ditetapkan, secara tepat dan benar. 4.2. Folder dibuat atau dihapus sesuai kebutuhan. 4.3. Surat/dokumen elektronik dapat disimpan sesuai media yang tersedia secara tepat.				
Asesmen					

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN	KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
Melakukan asesmen demonstrasi-observasi.					

D. PENGETAHUAN

1. Mempersiapkan Piranti Lunak

E-mail adalah kependekan dari *electronic mail* atau dalam bahasa Indonesia surat elektronik atau surel. Ini melibatkan pertukaran pesan tertulis yang dikirim melalui jaringan komputer seperti Internet. Di banyak kantor, email telah menggantikan memo tertulis, kunjungan kantor, dan bahkan panggilan telepon. E-mail memberikan catatan tertulis tentang komunikasi kantor. Saudara dapat mengirim pesan ke grup orang secara bersamaan, melampirkan file, dan menyertakan *hyperlink* ke situs web. E-mail adalah salah satu alat paling populer dan efektif untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui Internet. Dengan email, Saudara dapat mengirim pesan ke siapa pun di dunia yang memiliki akses email — dan, kecuali kesulitan teknis, pesan itu akan diterima dalam hitungan menit.

Akun Email

Akun email memungkinkan Saudara terhubung ke jaringan dan Internet. Ini dilakukan melalui Penyedia Layanan Internet atau ISP. ISP membantu Saudara terhubung ke jaringan menggunakan koneksi telepon dial-up, DSL, modem kabel, atau modem satelit. Saat Saudara membuat akun dengan ISP, ISP memberi Saudara hal-hal berikut:

- **Alamat Email**

  Dalam kebanyakan kasus, ini adalah nama atau nama panggilan Saudara, diikuti oleh tSaudara @ dan pengidentifikasi ISP yang paling umum berakhir dengan ekstensi .com atau .net.

- **Server POP**

  Ini adalah nama server surat masuk Saudara. POP adalah singkatan dari *Post Office Protocol*. Ini adalah komputer ISP yang menerima pesan email masuk yang ditujukan kepada Saudara.

- **Server SMTP**

  Ini adalah nama server surat keluar. SMTP adalah singkatan dari *Simple Mail Transfer Protocol*. Ini adalah komputer ISP yang memproses pesan email yang Saudara kirim.

- **Nama Pengguna**

  Ini biasanya merupakan bagian dari nama Saudara yang muncul di alamat surel Saudara sebelum tSaudara @. Beberapa ISP menggunakan seluruh alamat email Saudara. Nama pengguna digunakan untuk mengakses sistem ISP bersama dengan kata sandi Saudara.

- ***Passwords*/Kata Sandi**

  Ini adalah kode rahasia yang Saudara gunakan untuk menjaga kerahasiaan email Saudara. Di banyak kantor, asisten administrasi memperoleh akun email dari administrator sistem perusahaan. Orang ini membantu Saudara mengatur komputer untuk mengirim dan menerima email dan memberi Saudara ID pengguna, kata sandi, dan alamat email.

Passwords

Kata sandi terkadang sensitif terhadap huruf besar-kecil. Jika kata sandi email Saudara semuanya huruf besar, Saudara perlu menekan tombol shift saat memasukkan kata sandi Saudara. Saudara tidak boleh menyimpan kata sandi di komputer Saudara. Kata sandi Saudara harus sesuatu yang mudah diingat. Jika Saudara diberi kata sandi yang sulit diingat, ubah sendiri. Sebagian besar sistem email mendorong Saudara untuk sering mengubah kata sandi. Kata sandi terbaik menggabungkan huruf dan angka dan panjangnya setidaknya enam karakter. Jangan pernah menggunakan nama Saudara, nama pengguna Saudara, nomor telepon Saudara, tanggal lahir Saudara, nomor jaminan sosial Saudara, atau nama keluarga sebagai kata sandi. Juga, jangan pernah menggunakan kata nyata yang dapat ditemukan di kamus tanpa menggabungkannya dengan angka.

Program E-mail

E-mail dapat diakses dari situs web. Ini sering disebut Webmail. Saudara juga dapat menggunakan perangkat lunak email yang disediakan oleh ISP Saudara. Namun, di sebagian besar bisnis, program email yang paling umum digunakan meliputi:

- *Microsoft Outlook Express*
- *Microsoft Outlook*
- *Windows Mail*
- *IBM Lotus Notes*
- *Macintosh Mail*

Semua program email memiliki fitur serupa seperti folder file untuk mengatur surat, bilah alat, bilah menu, daftar pesan, dan jendela tampilan pesan. Perintah bilah alat atau bilah menu yang paling umum digunakan meliputi:

- *New Message* — untuk membuat pesan baru
- *Print* — untuk mencetak salinan pesan
- *Read* — untuk melihat pesan di jendela terpisah
- *Reply* — untuk membalas pesan tertentu
- *Reply to All* — untuk membalas ke semua orang yang disalin pada pesan sebelumnya
- *Send and Receive* — untuk mengirim surat yang Saudara tulis dan menerima pesan baru
- *Forward* — untuk mengirim email yang Saudara terima ke orang lain
- *Attachment* — untuk mengirim file komputer beserta pesan email Saudara

Microsoft Outlook Express

Microsoft Outlook Express disediakan dengan *Microsoft Internet Explorer* versi 5.0 atau yang lebih baru. Ini dirancang untuk pengguna rumahan dan bisnis kecil yang membutuhkan program email yang sederhana dan mudah digunakan. Pengguna *Microsoft Outlook Express* dapat mengirim teks biasa atau email berformat HTML. Email berformat HTML memungkinkan pengguna untuk memformat email menggunakan *font,* daftar peluru, dan sebagainya. *Microsoft Outlook Express* mencakup bilah alat yang dapat disesuaikan, buku alamat, filter Kotak Masuk, dan dukungan untuk beberapa akun email. Gambar di bawah ini menunjukkan gambar layar *Microsoft Outlook Express.*

Microsoft Outlook

Microsoft Outlook adalah program manajemen e-mail yang lebih canggih yang disertakan dengan rangkaian program *Microsoft Office. Microsoft Outlook* adalah salah satu program email yang paling umum digunakan oleh bisnis saat ini. Selain mengirim dan menerima email, pengguna juga dapat mengelola kalender pribadi mereka, menjadwalkan pertemuan dengan rekan kerja, dan mengelola kontak. *Microsoft Outlook* juga dapat diintegrasikan dengan sistem pesan suara sehingga pesan suara dapat diambil dan diputar di komputer Saudara. Gambar di bawah ini menunjukkan gambar layar *Microsoft Outlook.*

Windows Mail

Microsoft Windows Mail menggantikan *Outlook Express* di Vista, versi *Windows* terbaru. *Windows Mail* berfungsi serupa dengan *Outlook Express* dengan banyak tombol dan folder bilah alat yang sama. Windows Mail menyertakan kotak pencarian internal yang memungkinkan Saudara mencari konten spesifik di semua pesan email Saudara. Ada juga filter email sampah yang membantu mengurangi jumlah spam. Gambar di bawah ini menunjukkan gambar layar *Windows Mail.*

IBM Lotus Notes

Lotus Notes IBM adalah program pengiriman pesan dan kolaborasi e-mail yang mencakup email, jadwal, daftar tugas, kalender, buku alamat,

jurnal pribadi, halaman web, dan basis data. *Lotus Notes* dapat diintegrasikan dengan pesan suara, pager, faks, dan perangkat nirkabel seperti telepon seluler dan PDA genggam. Gambar 15–4 menunjukkan gambar layar *IBM Lotus Notes* dengan berbagai komponen yang diidentifikasi.

Apple Macintosh Mail

Apple Macintosh Mail adalah program yang dilengkapi dengan sistem operasi *Apple OS X* yang digunakan pada komputer *Macintosh. Mail* adalah program multifaset yang memungkinkan untuk menyesuaikan pesan email dengan alat tulis pribadi. Ini dapat digunakan sebagai *memo pad* dan untuk menyimpan daftar Agenda. Pesan email masuk dapat dengan mudah ditambahkan ke daftar Agenda agar Saudara tetap teratur. Mail adalah aplikasi email berfitur lengkap yang mencakup sebagian besar fungsi yang sama dengan *Microsoft Outlook dan Lotus Notes*. Gambar di bawah ini menunjukkan gambar layar *Macintosh Mail.*

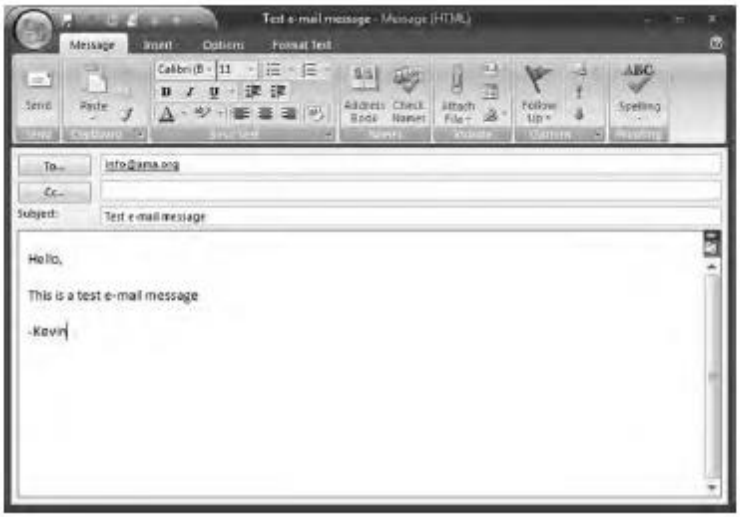
2. Mengelola Surat/Dokumen Elektronik

Ketika Saudara menerima email, program email menyimpannya di Kotak Masuk Saudara. Ketika Saudara mengklik Kotak Masuk, Saudara melihat daftar pesan yang telah Saudara terima. Ketika Saudara memilih pesan dari daftar, isi pesan ditampilkan di jendela. Saudara dapat membaca pesan lain dengan mengklik daftar di jendela Kotak Masuk.

Ikon di sebelah kiri pesan menunjukkan apakah pesan sudah dibaca atau belum. Di *Microsoft Outlook* dan *Windows Mail*, surat yang belum dibaca memiliki amplop tertutup di sebelah kiri pesan. Saat Saudara membaca pesan, ikonnya secara otomatis berubah menjadi amplop terbuka. Setelah Saudara membaca pesan, pesan itu tetap ada di Kotak Masuk Saudara. Saudara dapat mengurangi kekacauan di Kotak Masuk Saudara dengan memindahkan pesan ke folder lain. Saudara juga dapat menggunakan item menu untuk memindahkan pesan ke folder Item Terhapus atau, setelah pesan disorot, Saudara cukup menekan tombol *DELETE.*

Saudara dapat mencetak pesan dengan membukanya dan mengklik ikon *PRINT* pada bilah alat. Untuk menulis pesan baru, Saudara klik

ikon *MAIL* BARU pada bilah alat. Jendela Pesan Baru kemudian muncul. Gambar berikut ini memperlihatkan jendela Surat Baru di *Microsoft Outlook*. Untuk mengirim pesan, klik tombol KIRIM pada bilah alat. Pesan disimpan di folder Kotak keluar hingga Saudara mengklik KIRIM DAN MENERIMA. Di *Lotus Notes*, Saudara harus mengklik *REPLICATE* untuk mengirim dan menerima email.



Mengirim Lampiran/*Attachment*

Setiap kali Saudara mengirim pesan ke seseorang, Saudara memiliki kemampuan untuk mengirim file tambahan beserta pesan Saudara sebagai lampiran. Di *Microsoft Outlook*, Saudara mengklik ikon *ATTACH* pada bilah alat. Kotak dialog Sisipkan Lampiran kemudian muncul. Saudara dapat menavigasi ke file yang sesuai dan melampirkannya ke pesan email. Saudara kemudian melihat lampiran terdaftar atau ditampilkan sebagai ikon, bersama dengan pesan Saudara. Saat Saudara menerima lampiran, program email memberi tahu Saudara dengan menunjukkan ikon kecil di sebelah pesan di Kotak Masuk Saudara. Dalam program seperti *Microsoft Outlook*, lampiran ditampilkan sebagai ikon klip kertas. Saat Saudara membuka pesan, Saudara melihat daftar untuk lampiran atau ikon yang tertanam dalam dokumen. Mengklik dua kali ikon membuka file lampiran.

Alasan untuk Mengirim Lampiran

Ada sejumlah alasan mengapa seseorang memilih untuk mengirim seseorang lampiran.

Berikut adalah sebagian alasan:

- Penerima dapat menggunakan file terlampir untuk menambah, mengedit, atau membuat revisi.
- Saudara memerlukan dokumen untuk tiba, siap untuk dicetak dan didistribusikan.
- Penerima membutuhkan dokumen segera.
- Saudara perlu mengirim satu dokumen ke banyak penerima yang berbeda.
- Penerima akan mendistribusikan dokumen ke orang lain.

Alternatif untuk Mengirim Lampiran

Saudara harus menghindari mengirim lampiran ketika tidak diperlukan. Saudara dapat menghindari mengirim lampiran dengan:

- Memotong dan menempelkan data pemrosesan kata ke dalam pesan email Saudara.
- Menempatkan file di situs web atau situs *File Transfer Protocol* (FTP) untuk diunduh.
- Mengirim file pada disket atau *CD-ROM.*
- Memfaks dokumen.
- Mencetak dokumen dan mengirimkannya melalui surat biasa atau express semalam.

Masalah dengan Lampiran

Lampiran email bisa besar dan butuh waktu lama untuk diunduh jika penerima memiliki koneksi yang lambat. Mungkin juga ada masalah terjemahan saat penerima tidak memiliki program yang tepat atau versi program yang benar untuk membuka dan menggunakan lampiran.

Selain itu, banyak virus menyebar di Internet melalui lampiran yang terinfeksi.

Protokol *E-Mail* untuk Mengirim Lampiran

Kecuali Saudara mengirim lampiran ke seseorang secara teratur, Saudara harus selalu memeriksa dengan penerima sebelum mengirim lampiran. Pastikan orang tersebut memiliki perangkat lunak yang tepat dan dapat menangani pengunduhan file.

Saat Saudara mengirim lampiran, gunakan pesan email sebagai surat pengantar. Jelaskan apa lampiran itu dan mengapa Saudara mengirimnya. Saudara dapat menggunakan perangkat lunak kompresi seperti *WinZip* jika Saudara yakin penerimanya juga memiliki perangkat lunak yang sama. Perangkat lunak kompresi mengurangi ukuran file dan waktu pengunduhan bagi pengguna dengan koneksi Internet dial-up yang lebih lambat.

Ingatlah selalu bahwa pemformatan dokumen dapat berubah di komputer penerima. Banyak file, seperti dokumen Microsoft Word, bergantung pada printer. Itu berarti bahwa tata letak mereka di layar dan di atas kertas tergantung pada model printer apa yang diinstal. Jika Saudara ingin memastikan dokumen akan terlihat sama di layar dan ketika dicetak pada komputer penerima, *gunakan Adobe Acrobat. Adobe Acrobat* menggunakan format file yang disebut *Portable Document Format* (PDF). Adobe Reader, yang memungkinkan Saudara membuka dan membaca file PDF, dapat diunduh tanpa biaya dari situs web Adobe di www.adobe.com. Untuk membuat dokumen *Acrobat,* Saudara perlu membeli perangkat lunak kreasi *Adobe Acrobat.* Setelah perangkat lunak diinstal pada komputer Saudara, Saudara akan dapat membuat dokumen Acrobat dengan mencetak dokumen Saudara ke printer PDF, yang bertindak sebagai printer hanya perangkat lunak yang terhubung ke sistem Saudara. Alih-alih mencetak dokumen Saudara di

atas kertas, dokumen Saudara dicetak sebagai file PDF dan disimpan di hard drive Saudara.

Protokol Lampiran untuk Penerima

Jangan marah ketika Saudara tidak bisa membuka lampiran. Ketika ini terjadi, kirim balasan dan jelaskan masalahnya. Jika perlu, minta dokumen pengolah kata disimpan sebagai teks atau minta dokumen dicetak dan dikirim.

Saudara harus tahu lampiran apa yang bisa Saudara buka. Setiap program memiliki ekstensi file — titik dan tiga karakter — ditambahkan ke nama file. Ekstensi file digunakan oleh program untuk mengidentifikasi file datanya sendiri. Saat Saudara memeriksa ekstensi file yang dilampirkan, ia memberi tahu Saudara program apa yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar ekstensi file umum dan program yang diperlukan untuk membukanya:

- *doc - Microsoft Word*
- *txt – Microsoft Word,WordPad, atau Notepad*
- *rtf - Microsoft Word*
- *pdf – Adobe Acrobat Reader*
- *xls - Microsoft Excel*
- *ppt - Microsoft Powerpoint*
- *pps - Microsoft Powerpoint*
- *jpg – Paint Windows*
- *bmp - Paint Windows*
- *gif - Paint Windows*
- *mp3 – Windows Media Player*
- *mov – Pemain Quicktime*
- *avi – Windows Media Player*
- *zip - WinZip*

Hati-hati dengan lampiran file yang dapat dieksekusi. File-file ini sebenarnya adalah program yang dapat menginstal virus. Ekstensi file seperti *exe, vbs, com, drv, dll, bin*, dan *sys* dapat dengan mudah mengandung virus. Saudara harus selalu menggunakan perangkat lunak anti-virus dan tetap memperbarui. Jangan buka lampiran file dari orang yang tidak Saudara kenal. Beberapa virus tertanam dalam file yang sah, seperti virus makro *Microsoft Word*. Karena itu, Saudara harus selalu mengunduh lampiran file ke hard drive Saudara dan memindainya dengan perangkat lunak anti-virus Saudara sebelum membukanya.

Hyperlink di Pesan E-Mail sebagai Alternatif untuk Lampiran

Ada batasan seberapa besar lampiran yang dapat Saudara kirim dengan pesan email. Ukuran maksimum bervariasi tergantung pada Penyedia Layanan Internet penerima. Salah satu alternatif untuk mengirim lampiran file adalah dengan memposting file di suatu tempat di Internet dan mengirim tautan ke file dalam pesan email. Di sebagian besar program email, ketika alamat *World Wide Web* muncul di badan pesan, itu muncul sebagai *hyperlink* yang penerima dapat mengklik untuk melihat atau mengunduh.

Mengorganisasi E-Mail Saudara

Ketika Saudara menerima pesan dalam program email Saudara, mereka secara otomatis pergi ke Kotak Masuk. Pada waktunya, jumlah pesan yang Saudara terima mungkin memadatkan Kotak Masuk dan menyulitkan untuk melacak informasi. Saudara dapat membuat folder baru untuk mengatur pesan Saudara. Saudara kemudian dapat menarik dan melepaskan pesan dari Kotak Masuk ke berbagai folder untuk menyimpan dan menyimpannya. Penting bagi seorang asisten administrasi untuk menjaga sistem pengarsipan yang baik untuk pesan email. Saudara mungkin ingin membuat folder file terpisah untuk

proyek, personel, klien, atau subjek. Saudara dapat membuat folder di dalam folder untuk mengatur pesan Saudara lebih jauh.

Buku Alamat *E-Mail*

Semua program email memiliki buku alamat untuk membantu Saudara mengelola kontak email Saudara. Ada dua cara untuk menghasilkan daftar untuk buku alamat: Saudara dapat memasukkan informasi secara manual, atau Saudara dapat menambahkan ke daftar melalui perintah menu. Setelah menambahkan nama ke buku alamat Saudara, Saudara harus mulai menggunakannya untuk mengalamatkan pesan.

Newsgroups

Usenet adalah serangkaian *newsgroup*, dikelola pada komputer host yang bertindak sebagai papan buletin elektronik yang terbuka untuk umum. Ada ribuan newsgroup. Beberapa ditunjuk untuk wilayah atau kota tertentu, beberapa diarahkan untuk hobi dan hobi tertentu, dan yang lainnya diarahkan ke bidang spesifik penyelidikan ilmiah. *Newsgroup* apa pun yang Saudara langgani di tempat kerja harus terkait langsung dengan pekerjaan Saudara. Saudara harus memeriksa dengan atasan Saudara dan mendapatkan izin sebelum Saudara berlangganan.

Untuk bergabung dengan *newsgroup* dan membaca pesan, Saudara harus terlebih dahulu berlangganan. Setelah Saudara berlangganan, pesan dari *newsgroup* akan diunduh ke dalam program email Saudara. Saudara kemudian dapat melihat dan membaca pesan seperti email.

Saudara dapat menentukan apa yang dikhususkan oleh *newsgroup* tertentu dengan namanya. Struktur penamaan bersifat *hierarkis,* bergerak dari konsep umum ke masalah tertentu. Bagian pertama dari nama *newsgroup* digunakan untuk menunjuk tingkat minat paling umum. Sebagai contoh:

- *rec* — digunakan untuk menunjukkan kelompok rekreasi
- *soc*. — berisi newsgroup yang ditujukan untuk masalah sosial
- *chi*. — adalah awalan untuk grup yang berpusat di Chicago

Elemen yang tersisa dari nama *newsgroup* menunjukkan bidang minat yang lebih spesifik:

- *sci.physics* — adalah newsgroup sains umum tentang fisika
- *sci.physic.quarks* — mempersempit fokus ke partikel subatomik yang disebut *quark*

Berlangganan *newsgroup* memberi tahu program email Saudara untuk melacak *newsgroup* yang sangat Saudara minati. Meskipun Saudara tidak diharuskan berlangganan ke grup tertentu untuk membaca dan melihat pesan, ada beberapa keuntungan berbeda dari berlangganan. Setiap kali Saudara membuka pembaca *newsgroup*, program email Saudara memuat semua newsgroup yang tersedia yang disediakan oleh penyedia Saudara. Dengan berlangganan *newsgroup* tertentu, Saudara tidak perlu memindai semua *newsgroup* untuk menemukan yang Saudara cari. Selain menjadi masalah penghematan waktu, berlangganan *newsgroup* juga dapat terbukti menghemat uang jika waktu *online Internet* Saudara dipantau.

Jendela daftar pesan menampilkan semua posting dan balasan dari pengguna *newsgroup* lainnya. Kolom pertama berisi daftar subjek pesan, yang berisi deskripsi singkat tentang isi posting itu. Kolom kedua berisi daftar nama pengirim. Kolom ketiga mencakup tanggal dan waktu pesan itu diposting. Kolom terakhir menunjukkan ukuran pesan.

Mailing List/Milis

Seperti newsgroup, milis adalah sumber lain seperti papan pesan. Orang-orang yang tertarik pada topik tertentu menggunakan milis untuk melakukan percakapan grup. Saudara dapat berlangganan dengan

mengirim pesan email ke alamat langganan daftar, tempat Saudara akan ditambahkan ke daftar. Seperti halnya newsgroup, Saudara hanya perlu berlangganan milis yang secara langsung terkait dengan pekerjaan Saudara. Selalu periksa dengan bos Saudara dan dapatkan izin sebelum Saudara berlangganan.

Pertanyaan pertama yang muncul di benak kebanyakan orang ketika mereka mendengar tentang mengirim e-mail ke alamat berlangganan adalah: "Di mana saya menemukan alamat ini?" Sayangnya, milis tidak mudah ditentukan melalui perkiraan seperti halnya alamat Web.

Namun, Saudara akan segera menemukan bahwa milis dapat diakses dengan mudah — Saudara hanya harus tahu harus mulai dari mana. Cara mudah untuk menemukan milis adalah dengan melakukan pencarian menggunakan mesin pencari seperti Google.com atau Yahoo.com. Cukup ketik "milis" di kotak pencarian bersama dengan kata subjek tertentu.

File Tanda Tangan

File tanda tangan adalah file teks kecil yang dapat ditambahkan secara otomatis di akhir pesan email Saudara. File tanda tangan dibuat dalam format teks ASCII, yang merupakan format yang dapat dibaca oleh program apa pun di komputer mana pun.

Konten file ini harus mencakup nama, jabatan, nama perusahaan, alamat, nomor telepon, situs web perusahaan, dan alamat email Saudara.

Surat yang Dikembalikan

Terkadang pesan yang Saudara kirim tidak dapat dikirim. Ketika ini terjadi, Saudara menerima pesan yang memberitahukan bahwa surat Saudara telah dikembalikan. Ada sejumlah alasan mengapa ini bisa

terjadi. Seringkali, penyebabnya mungkin masalah sementara dengan ISP Saudara, atau server host dari penerima yang dituju mungkin tidak online ketika pesan Saudara tiba. Selain itu, Saudara mungkin telah membuat kesalahan dalam alamat penerima yang dimaksud. Jika pesan dikembalikan kepada Saudara, baca informasi perutean yang muncul di bagian atas pesan. Pastikan Saudara mengirim pesan ke alamat yang benar. Jika masalah tetap ada, beri tahu ISP Saudara atau orang yang Saudara coba kirimi email.

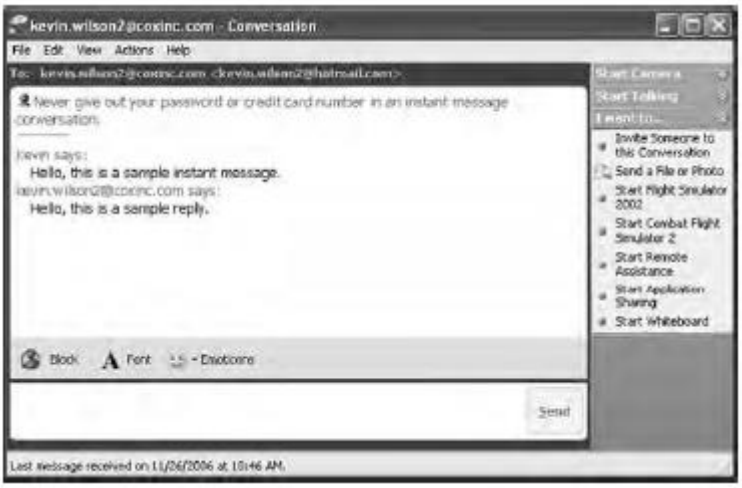
Pesan Singkat

Pesan instan adalah bentuk email respons cepat yang memungkinkan pengguna untuk mengirim beberapa pesan email bolak-balik ke orang lain ketika kedua pihak sedang online pada saat yang sama. Alih-alih mengirim serangkaian pesan e-mail yang harus dibaca dan dibalas satu per satu, pesan instan memungkinkan kedua pengguna untuk saling mengobrol dengan mengetik pesan pendek satu sama lain.

Olahpesan instan memungkinkan Saudara untuk menyimpan daftar orang yang ingin Saudara hubungi dengan pesan instan. Daftar ini sering disebut daftar teman atau daftar kontak Saudara. Saudara dapat mengirim pesan kepada siapa pun di daftar yang sedang online.

Saat Saudara mengirim pesan instan ke seseorang, jendela pesan terbuka di mana Saudara dan orang lain dapat mengetik pesan yang bisa Saudara lihat berdua.

Gambar 15–7 menunjukkan tangkapan layar Windows Messenger.



Ada berbagai program pengiriman pesan instan yang tersedia, termasuk:

- *America Online Instant Messenger (AIM)*
- *Windows Messenger*
- *MSN Messenger*
- *Google Talk*
- *Yahoo Messenger*
- *ICQ*

Selain dapat mengetik pesan bolak-balik, perangkat lunak olahpesan cepat yang paling populer memungkinkan untuk mengirim file, gambar, video, dan suara.

Protokol email untuk asisten administrasi

Karena e-mail adalah bentuk komunikasi tertulis, Saudara harus mengikuti protokol e-mail yang tepat agar terlihat profesional. Saudara dapat melakukan ini dengan menggunakan bahasa yang tepat dan aturan yang diterima.

Mengatasi E-Mail Saudara

Untuk mengirim pesan kepada seseorang, masukkan alamat emailnya di bidang Ke. Selalu verifikasi alamat email yang benar dari penerima. Mengirim hanya satu email ke orang yang salah bisa menjadi bencana. Jika seseorang sudah ada di buku alamat Saudara, banyak program mengisi alamat secara otomatis ketika Saudara mengklik namanya.

Bidang CC adalah untuk salinan karbon. Saudara harus menambahkan penerima ke bidang ini ketika Saudara ingin mereka memiliki salinan pesan tetapi tidak memerlukan tanggapan dari mereka. Saudara harus menggunakan bidang ini dengan hemat kecuali Saudara yakin penerima tahu mengapa ia menerima salinan pesan tersebut. Menggunakan bidang ini bisa membingungkan karena banyak orang menganggap pesan CC sebagai FYI (untuk informasi Saudara).
Bidang BCC adalah untuk salinan karbon buta. Saat Saudara menambahkan penerima ke bidang ini, penerima apa pun di bidang Ke atau CC tidak akan tahu orang di bidang BCC disalin. Dalam kebanyakan kasus, Saudara tidak boleh menggunakan bidang BCC untuk mengirim pesan rahasia di belakang seseorang. Ini bisa menjadi bencana etiket e-mail. Alih-alih, gunakan bidang BCC untuk mengirim pesan ke daftar orang agar alamat email mereka tetap pribadi.

Subject Lines

Sebagian besar penerima email memutuskan kapan dan apakah akan membaca pesan berdasarkan baris subjek. Selalu tambahkan subjek ke baris subjek. Beberapa pemula komputer dan eksekutif yang sangat sibuk lupa untuk menambahkan baris subjek. Bahkan jika Saudara harus membalas pesan yang Saudara terima yang tidak memiliki baris subjek, selalu tambahkan sendiri.
Buat subjek Saudara singkat. Banyak program email membatasi pesan baris perihal menjadi empat puluh karakter atau kurang. Hindari meletakkan "RE:" di awal baris subjek Saudara. Banyak program yang

secara otomatis memasukkan "RE:" di baris subjek ketika Saudara membalas pesan. Kata Saudara kecuali untuk artikel dan infinitif.

Selalu sangat spesifik dengan baris subjek Saudara. Subjek seperti "Rapat ISS pada hari Selasa" lebih baik daripada "Rapat." Buat subjek menjadi bermakna. Jika pesan menghasilkan percakapan bolak-balik, Saudara akan tahu apa pesannya setelah Saudara menerimanya untuk ketiga kalinya.

Message Greetings

E-mail harus selalu memiliki salam pribadi dan menyertakan informasi yang disesuaikan. Dengan email, tidak perlu untuk alamat dalam, tanggal, dan semua hal normal yang masuk ke surat bisnis. Namun, protokol surat bisnis standar masih berlaku untuk email. Jika ini adalah pertama kalinya Saudara mengirim email ke penerima, perkenalkan diri Saudara, dan jelaskan mengapa Saudara menulis. Hormatilah orang yang tidak Saudara kenal.

Tubuh Pesan

Hormatilah waktu penerima. Buat pesan Saudara singkat. Jika satu kalimat akan melakukan pekerjaan itu, gunakan satu kalimat. Jika Saudara harus beralih subjek, yang terbaik adalah mengirim email terpisah sehingga dapat diajukan secara terpisah.

Gunakan suara aktif dan bukan pasif dalam pesan Saudara. Suara pasif menggabungkan berbagai bentuk kata diikuti oleh kata kerja lain. Misalnya, "Dokumen disusun oleh panitia" bersifat pasif. Alternatif suara aktif adalah: "Komite menyusun dokumen."

Jaga bahasa Saudara netral gender. Hindari menggunakan bahasa seksis seperti, "Penjualan harus mengkonfigurasi program email." Jika Saudara membuat permintaan dalam pesan email, jangan lupa untuk

menambahkan "tolong" ke permintaan Saudara. Jika seseorang melakukan sesuatu untuk Saudara, “terima kasih” yang sopan selalu baik. Selalu periksa ejaan pesan Saudara. Sebagian besar program email memiliki fitur periksa ejaan internal. Selalu mengoreksi pesan Saudara sebelum Saudara mengirimnya. Banyak orang tidak repot-repot membaca pesan mereka sebelum mengirimnya, dan itu muncul. Sebagian besar kesalahan ejaan dan tata bahasa dapat dihilangkan jika Saudara membaca pesan Saudara sebelum mengklik KIRIM.

Saudara dapat menggunakan singkatan dan akronim yang umum digunakan dalam bisnis Saudara jika Saudara yakin penerimanya mengerti. Hindari menggunakan semua huruf besar di badan pesan Saudara. Dalam tradisi internet, ini berarti berteriak. Namun, jika Saudara perlu menekankan kata seperti BAHAYA atau PERINGATAN, tidak apa-apa.

Format HTML Versus Teks Biasa

Saudara dapat memilih apakah akan mengirim pesan dalam format HTML atau teks biasa. Di *Microsoft Outlook*, fitur ini dapat diatur dengan mengakses menu Alat, mengklik OPSI, lalu mengklik tab *MAIL FORMAT. Format HTML* memungkinkan Saudara memformat pesan Saudara seperti halnya pemrosesan kata; namun, penerima harus menggunakan program email yang mengenali format HTML. Di dalam kantor tempat semua orang menggunakan program email yang sama seperti *Microsoft Outlook* atau *Lotus Notes*, tidak apa-apa untuk mengirim pesan yang diformat menggunakan format HTML. Dengan pesan teks biasa, semua informasi pemformatan diabaikan.

Untuk email eksternal, Saudara harus berasumsi bahwa penerima menggunakan sistem email teks biasa. Karena itu, ketika Saudara mengirim email eksternal, Saudara tidak boleh menggunakan:

- *Italics*
- *Bold*
- *Underlining*
- *Multiple colored or sized fonts*
- *Bullets*
- *Any special symbols or fonts*
- *Tabs*
- *Spacing to indent paragraphs*

Bahkan untuk email internal, Saudara harus menahan diri dari memformat email Saudara agar terlihat seperti pekerjaan penerbitan desktop. Format pesan Saudara harus sederhana dan mudah dibaca. Gunakan paragraf, dan ruang ganda di antara mereka. Jangan dua kali spasi setelah periode. Kebanyakan orang sekarang menggunakan gaya penerbitan yang hanya membutuhkan satu ruang setelah periode.

Emoticon

Emoticon adalah wajah miring kecil yang dibuat menggunakan tanda baca. Misalnya, emotikon :-) berarti senyum. *Emoticon* sering digunakan di ruang obrolan daring dan untuk memberi sinyal kepada pembaca Saudara bahwa Saudara sedang menyindir atau membuat pernyataan dengan sikap tidak bersahabat. Mereka juga dapat digunakan untuk melunakkan pesan. Gunakan emotikon seminimal mungkin. Secara umum, mereka harus dihindari di tempat kerja.

Sign-Off

Untuk email bisnis, Saudara harus selalu mengakhiri pesan Saudara dengan *sign-off formal*. Hormat kami, salam, atau salam hangat, diikuti dengan nama Saudara, adalah salam terbaik untuk pesan formal. Untuk

komunikasi informal, Saudara dapat keluar hanya dengan nama Saudara. Untuk email eksternal, selalu sertakan informasi kontak Saudara: nama, jabatan, nama perusahaan, alamat, alamat email, dan nomor telepon dan faks. Atau, masukkan informasi kontak Saudara dalam file tanda tangan Saudara.

Kapan Harus Menanggapi E-Mail

Dalam memutuskan seberapa sering membaca dan menanggapi email, Saudara harus menyeimbangkan beban kerja Saudara antara pekerjaan produktif dan menghabiskan sepanjang hari melakukan email. Tentu saja, manajer atau pelanggan Saudara harus mendapatkan respons yang lebih cepat daripada orang lain jika Saudara sibuk.

Dengan sebagian besar surel yang ditujukan secara pribadi kepada Saudara, Saudara harus merespons pada akhir hari kerja. Bahkan jika surel mengharuskan Saudara melakukan tugas atau melakukan riset, Saudara harus memberi tahu pengirim bahwa Saudara mendapat pesan dan kapan ia bisa mengharapkan Saudara menyelesaikan tugas.

Saudara dapat menggunakan templat untuk pertanyaan umum, seperti petunjuk arah ke kantor Saudara. Saudara dapat membuat pesan templat di pengolah kata Saudara dan memotong dan menempelkannya ke dalam pesan email Saudara. Saudara juga dapat menggunakan perangkat lunak seperti ReplyMate untuk Outlook.

Ketika Saudara mengirim e-mail ke penerima eksternal, Saudara tidak boleh mengharapkan balasan secepat Saudara akan dengan e-mail internal. Kecuali jika pesan itu mendesak, Saudara harus menunggu beberapa hari, bahkan hingga satu minggu, sebelum mengirim ulang

pesan itu. Ingat, jika ada pesan yang mendesak, Saudara selalu dapat menelepon di telepon.

Pesan Dikirim ke Alamat yang Salah

Jika Saudara pernah menerima pesan email secara tidak sengaja, kirim balasan ke pengirim beserta salinan pesannya, dan beri tahu pengirim bahwa ia menggunakan alamat email yang salah. Tentu saja, ini tidak berlaku untuk email sampah yang mungkin Saudara terima.

Mengutip dari Email Sebelumnya

Ketika Saudara membalas e-mail sebelumnya, kirim salinan pesan sebelumnya atau beberapa baris sebagai kutipan. Ini membantu penerima mengetahui pesan mana yang Saudara balas. Sebagian besar program email secara otomatis menyalin pesan sebelumnya jika Saudara mengklik BALAS pada bilah alat. Saudara memiliki opsi untuk menyertakan seluruh pesan atau menghapus semuanya kecuali bagian yang ingin Saudara rujuk. Saudara harus mengutip ketika Saudara menjawab pertanyaan ketika Saudara mengomentari poin yang dibuat dalam email sebelumnya, atau ketika Saudara berpikir itu akan membantu.

Jika Saudara menggunakan kutipan selektif, Saudara dapat menandai pesan sebelumnya dengan menggunakan dua simbol "kurang dari" (<<) dan dua simbol "lebih besar dari" (>>) di setiap sisi kutipan. Saat Saudara memasukkan salinan pesan sebelumnya atau kutipan, ketikkan selalu pesan Saudara di atas kutipan atau salinan. Ini mencegah penerima untuk menggulir ke bawah untuk menemukan pesan Saudara.

Menangani Kelebihan E-Mail

Ketika Saudara menemukan Kotak Masuk Saudara dipenuhi dengan pesan-pesan, jawab pesan-pesan terbaru terlebih dahulu. Ini membantu Saudara menghindari menjawab pertanyaan atau berurusan dengan masalah yang mungkin sudah diselesaikan. Selain itu, dengan menjawab pesan paling baru terlebih dahulu, Saudara memaksimalkan penampilan ketepatan waktu Saudara.

Jangan menghabiskan sepanjang hari membaca dan membalas email. Saudara harus membaca dan menanggapi semua pesan yang tidak mendesak pada satu waktu — mungkin setelah makan siang atau di akhir hari kerja. File atau hapus pesan yang sudah Saudara baca dan balas. Ini akan mengurangi kekacauan di Kotak Masuk Saudara.

Memfilter Pesan

Ada filter yang dibangun dalam program email seperti Microsoft Outlook dan Lotus Notes. Filter memungkinkan Saudara untuk mengurutkan pesan langsung ke folder file tertentu, melewati Kotak Masuk Saudara. Filter memang membutuhkan waktu untuk disiapkan, tetapi mereka sepadan dengan waktunya. Beberapa ide untuk filter termasuk memisahkan:

- Mail dari orang-orang tertentu
- Email internal dari email eksternal
- Pesan yang tidak termasuk nama domain perusahaan Saudara
- Pesan di mana alamat email Saudara berada di bidang CC atau BCC
- Pesan dari milis atau newsgroup
- Email pribadi dari keluarga dan teman

Gambar di bawah ini menunjukkan Rules Wizard in Microsoft Outlook untuk mengatur filter email.

Pesan yang Mendesak

Saudara harus menandai pesan sebagai "mendesak" atau "prioritas tinggi" hanya ketika itu benar-benar terjadi. Jangan pernah menangis serigala dengan email Saudara dengan membiasakan menandai semua pesan Saudara “mendesak.” Bahkan, ketika Saudara memiliki pesan penting untuk dikirim, Saudara harus mempertimbangkan apakah email adalah media terbaik untuk pesan tersebut. Mungkin panggilan telepon akan lebih efektif.

Kwitansi pengembalian

Pada sistem email internal, Saudara dapat memilih apakah akan diberitahukan melalui email saat penerima menerima pesan Saudara. Saat pesan dibaca, Saudara mendapatkan tanda terima baca. Kwitansi pengembalian biasanya tidak didukung untuk email eksternal yang dikirim melalui Internet. Dalam banyak kasus, tanda terima hanya memberi tahu Saudara bahwa pesan berhasil sampai ke server email penerima. Ada opsi tanda terima pengiriman di Microsoft Outlook yang memberikan penerima opsi untuk mengakui pengiriman pesan.

Beberapa program email memungkinkan Saudara membaca pesan di jendela pratinjau tanpa benar-benar membuka pesan. Jika penerima tidak pernah benar-benar membuka dan membaca pesan Saudara, Saudara tidak akan mendapatkan tanda terima kembali.

Jika Saudara mengirim pesan dengan kwitansi pengembalian dan tidak mendapat kwitansi, atau jika Saudara meminta sesuatu dan tidak mendapat respons, kirimkan pesan pengingat. Untuk pesan internal, berikan penerima pesan sampai akhir hari untuk merespons. Untuk pesan eksternal, berikan penerima beberapa hari hingga seminggu untuk merespons.

Aturan untuk Meneruskan Pesan

Meneruskan pesan bisa baik dan buruk. Itu bagus karena memungkinkan Saudara untuk dengan mudah berbagi informasi dengan orang lain. Itu buruk karena pesan apa pun yang Saudara teruskan mungkin berakhir di tempat umum.

Kapan boleh meneruskan pesan? Tidak sesering yang dipikirkan kebanyakan orang. Kecuali seseorang memberi Saudara izin untuk meneruskan pesan, Saudara tidak boleh meneruskannya. Mungkin ada banyak alasan mengapa seseorang tidak ingin pesannya diteruskan. Pesan itu mungkin hanya untuk Saudara, nada mungkin tidak cocok untuk orang lain, atau pengirim mungkin tidak ingin membagikan alamat emailnya.

Jika Saudara tidak ingin pesan yang Saudara kirim ke seseorang diteruskan, bagaimana Saudara harus memberi tahu penerima? Jelaskan bahwa pesan itu hanya untuknya. Sebelum meneruskan pesan yang berisi riwayat balasan, periksa untuk memastikan bahwa semua yang ada dalam pesan sesuai sebelum Saudara meneruskan. Hapus konten yang tidak perlu atau sensitif.

Ingatlah selalu bahwa email itu bukan pribadi. Apa pun yang Saudara tulis mungkin diteruskan. Tidak semua orang mengikuti protokol yang benar. Salah satu aturan terbaik yang harus diikuti untuk komunikasi e-mail adalah untuk tidak menulis apa pun dalam e-mail yang Saudara tidak ingin orang lain baca.

Saudara tidak boleh meneruskan lelucon dan surat berantai kepada siapa pun di tempat kerja. Saudara tidak pernah tahu kapan seseorang mungkin menganggap mereka ofensif. Namun, jika Saudara menerima banyak pesan yang diteruskan, Saudara dapat mengatur filter yang mencari pesan dengan FW di baris subjek. Apakah perlu membalas pesan yang diteruskan? Jawabannya biasanya tidak kecuali Saudara menemukan ada sesuatu dalam pesan yang secara khusus berlaku untuk Saudara atau salah satu dari tanggung jawab Saudara.

Surat Massal

Kapan pun Saudara perlu mengirim satu pesan ke sekelompok orang, Saudara selalu bisa menambahkan semua alamat ke bidang Ke dan CC. Namun, ini berarti Saudara berbagi alamat email semua orang dengan semua orang di daftar. Untuk menghindari ini, Saudara bisa membuat grup atau menggunakan bidang BCC. Saat Saudara menggunakan bidang BCC, tidak ada alamat email yang terungkap. Saudara harus memasukkan setidaknya satu alamat email di bidang 'Kepada'; Namun, itu selalu bisa menjadi alamat email Saudara sendiri.

Saudara tidak boleh menggunakan bidang BCC untuk mengirim pesan di belakang seseorang. Ini dianggap tidak sopan.

Membuat Grup

Banyak program email seperti Microsoft Outlook memungkinkan Saudara membuat grup alamat email dari buku alamat Saudara dan

menyimpan daftar dengan nama yang unik. Saat Saudara mengirim pesan ke grup, semua orang di daftar menerima pesan. Gambar berikut menunjukkan cara membuat grup di Microsoft Outlook.

Beberapa sistem email perusahaan memiliki grup yang sudah dikonfigurasikan sebelumnya. Hati-hati saat mengirim email ke grup ini. Ketahui siapa orang-orang ini sebelum Saudara memasukkan mereka dalam surat massal.

Balas ke Semua

Jika Saudara menerima surat massal dan klik REPLY TO ALL, semua orang di daftar mendapat salinan balasan Saudara. Ini bisa berbahaya jika Balas ke Semua digunakan karena kesalahan. Saat membalas pesan, selalu pastikan Saudara mengklik BALAS alih-alih BALASAN KEPADA SEMUA, kecuali jika Saudara benar-benar ingin mengirim balasan ke semua orang di daftar.

Beberapa program email memungkinkan Saudara untuk mengatur preferensi yang meminta Saudara ketika Saudara mengklik REPLY TO ALL. Fitur ini membantu mencegah mengklik REPLY TO ALL secara tidak sengaja.

Pesan Apa yang Cocok untuk Email Bisnis?

E-mail tidak selalu merupakan media terbaik untuk sebuah pesan. Terkadang lebih baik menggunakan telepon atau berbicara dengan rekan kerja secara langsung daripada mengirim pesan email. E-mail sesuai dalam komunikasi bisnis untuk hal-hal seperti arahan, permintaan, informasi yang akan disimpan, informasi yang akan disalin, dan pengumuman di seluruh perusahaan.

Pesan Apa Yang Tidak Pantas untuk Email Bisnis?

Berikut ini adalah contoh situasi di mana email adalah media yang tidak pantas untuk komunikasi:

- Catatan terima kasih
- Memo panjang
- Ya atau tidak jawaban
- Pujian pekerjaan
- Memberitahu atasan Saudara bahwa Saudara sakit
- Permintaan kenaikan gaji, promosi, atau pengunduran diri
- Lelucon
- Menggoda
- Gosip
- Segala sesuatu yang ilegal atau tidak etis

Nada E-Mail Saudara di Tempat Kerja

Saat Saudara mengirim email kepada atasan Saudara, jangan gunakan nada biasa, bahkan jika Saudara adalah teman. Simpan email Saudara seperti bisnis. Saudara tidak pernah tahu kapan atasan Saudara mungkin perlu meneruskan salah satu pesan Saudara ke atasan.

Jangan pernah menulis email saat Saudara marah. Luangkan waktu untuk menenangkan diri sebelum Saudara mengirim pesan yang nantinya akan Saudara sesali.

Email Internasional

Ada aturan khusus yang berlaku untuk email bisnis internasional. Mulailah dengan menyapa penerima sebagai Tuan atau Nyonya dan nama keluarganya. Jangan gunakan nama depan penerima. Pertahankan nada e-mail Saudara formal, dan hindari humor yang mungkin disalahpahami. Konversikan semua pengukuran Saudara menjadi metrik, dan berhati-hatilah dengan tanggal kalender. Tanggal 2/06/08 berarti 2 Juni 2008 di Eropa, bukan 6 Februari 2008. Agar lebih jelas, selalu tuliskan bulan, hari, dan tahun.

Jika pesan Saudara menyangkut uang, tentukan spesifik tentang mata uang apa yang Saudara bicarakan. Jika Saudara meminta penerima internasional untuk menghubungi Saudara, berikan dia kode negara telepon yang sesuai. Juga, waspadai kebingungan zona waktu. Jika Saudara mengatakan Saudara akan memanggil penerima pada pukul 5 p.m., pastikan Saudara tahu, ini jam 5 yang mana dan dari belahan waktu yang mana.

Tanggapi Pesan Secara Otomatis

Ketika Saudara berada di luar kantor selama lebih dari satu hari kerja dan tidak akan dapat menanggapi email Saudara, Saudara harus menggunakan pemberitahuan di luar kantor yang merespons otomatis email Saudara. Pesan balasan otomatis dapat diatur di program email Saudara. Secara otomatis mengirim pesan kepada siapa pun yang mengirimi Saudara pesan saat Saudara pergi. Pesan balasan otomatis

Saudara dapat memberi tahu pengirim bahwa Saudara sedang pergi dan akan membalas email mereka pada waktu tertentu ketika Saudara kembali.

Tipuan E-Mail

Dari waktu ke waktu, Saudara mungkin menerima tipuan yang diteruskan. Saudara harus curiga terhadap pesan yang mengatakan, "Teruskan ini ke semua teman Saudara." Sering kali, surat berantai ini hanyalah cara untuk memanen alamat email untuk email sampah.

Jika Saudara curiga bahwa suatu pesan mungkin merupakan tipuan, Saudara dapat memeriksa situs web berikut yang didedikasikan untuk mengekspos tipuan yang berhubungan dengan Web:

- *urbanlegends.about.com*
- *hoaxbusters.ciac.org*

Saudara juga dapat melakukan pencarian konten pesan tertentu di Yahoo.com atau Google.com.

Spam

Spam adalah kata lain untuk email sampah. Ini adalah penawaran penjualan dan penipuan yang mencoba menipu pengguna email yang tidak curiga. Banyak Penyedia Layanan Internet memiliki filter yang berupaya menghilangkan spam; namun, banyak pesan spam yang lolos. Saudara dapat mengurangi jumlah spam yang Saudara terima dengan mengatur filter yang mencari frasa baris subjek seperti gratis, panas, uang, hi, halo, dan info. Saudara juga harus melaporkan pesan spam apa pun ke Penyedia Layanan Internet Saudara. Saudara juga dapat melaporkan spammer ke Komisi Perdagangan Federal pemerintah AS atau mengisi formulir keluhan di www.ftc.gov.

Jangan pernah membalas spam. Ini akan menyebabkan Saudara menerima lebih banyak lagi karena sekarang junk e-mailer tahu alamat e-mail Saudara asli. Juga, jangan pernah mengklik tautan Web apa pun dalam pesan spam atau hubungi nomor telepon apa pun yang terdaftar.

Virus Email

Ada banyak jenis virus komputer yang menyebar melalui surel. Virus ini dapat menyumbat hard drive Saudara dan memperlambat komputer Saudara, menghancurkan file, kompromi akses ke komputer Saudara, dan secara otomatis menyebarkan virus ke komputer lain.

Salah satu cara paling umum untuk mendapatkan virus komputer adalah dari lampiran email. File terlampir terinfeksi atau merupakan virus. Saudara harus selalu menggunakan perangkat lunak anti-virus dan tetap memperbaruinya. Kapan saja Saudara menerima lampiran file, unduh dan pindai dengan perangkat lunak anti-virus Saudara.

Privasi Email

E-mail tidak pribadi. Tidak hanya pesan Saudara dapat diteruskan ke orang lain, tetapi perusahaan Saudara memiliki hak untuk membaca apa pun yang Saudara tulis atau terima melalui email. Karena majikan Saudara membayar untuk komputer, koneksi internet, dan waktu Saudara, akun email bisnis Saudara milik perusahaan. Sekalipun Saudara menghapus e-mail, masih tersedia untuk dilihat oleh perusahaan. Aturan yang sama berlaku untuk penelusuran Web dan penggunaan telepon.

3. Evaluasi Teori

Pilih jawaban yang paling tepat.

1. Yang termasuk software email client adalah ….

A. Microsoft Excel
B. Outlook Express
C. Internet Explorer
D. Quick Time

2. Login merupakan instruksi untuk ....
   A. keluar email
   B. membaca email
   C. menyimpan email
   D. membuka email
3. Password adalah ....
   A. kata kode untuk menyimpan email di inbox
   B. kata sandi yang bersifat rahasia untuk membuka email
   C. kata sandi untuk logout atau sign out dari email
   D. kata sandi untuk menulis email dan memasukan lampiran
4. Tombol Reply digunakan untuk ... email.
   A. menghapus
   B. men-download
   C. mengembalikan
   D. membalas
5. Pesan yang tidak diinginkan masuk ke dalam alamat email kita adalah ....
   A. outbox
   B. virus
   C. spam
   D. junk
6. Dalam email, subject adalah ….
   A. orang yang mendapat tembusan surat
   B. pengirim surat
   C. orang yang dikirimi surat
   D. inti surat
7. Lampiran dalam sebuah email biasa disebut ….

A. Attachment
B. Bcc
C. Cc
D. Encrypt

8. Berikut ini bagian penting saat menulis email kecuali ….
   A. from
   B. subject
   C. size
   D. received
9. Untuk menghapus email, setelah kita berikan check list di depan nama email selanjutnya kita tekan tombol ….
   A. delete
   B. mark
   C. inbox
   D. save
10. Pengertian spam dalam sebuah email adalah ….
   A. draft (pesan yang anda simpan)
   B. berisi file (email yang telah anda kirim)
   C. berisi email sampah
   D. pesan yang harus diprioritaskan

E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

Lembar Instruksi Kerja

a. Informasi Umum

Unit Kompetensi : Membuat Surat/Dokumen Elektronik
Kode Unit : N.821100.060.01
Waktu : 30 menit
Petunjuk :

- Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja di bawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.

b. Soal Praktik

1) Skenario

Saudara adalah seorang administrative assistant. Saudara mendapat tugas untuk mengelola email perusahaan. Siapkan email khusus untuk penugasan ini dan rekayasa email tersebut agar email yang masuk seolah-olah dikirim oleh mitra bisnis perusahan, pimpinan perusahaan, kolega Saudara, dan lain sebagainya.

Langkah kerja:

1. Mempersiapkan piranti lunak
2. Mengenali menu, format alamat email dan konfigurasi sederhana
3. Membuka, mengambil, membaca, membuat dan mengirim surat/dokumen elektronik
4. Menyimpan surat/dokumen elektronik

2) Bahan Praktik

No	Nama Barang	Spesifikasi	Jumlah
1.	-	-	-
2.			
3.			

3) Peralatan Praktik

- Komputer
- Printer
- Modem (tersambung internet)
- Piranti lunak (software) untuk mengedit naskah surat/ dokumen elektronik

4) Penilaian Praktik

a. Lembar Cek Observasi

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
A. Mempersiapkan piranti lunak			
1. Perangkat komputer diaktifkan sesuai dengan sistem operasi dan persyaratan manual instalasi.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Piranti lunak untuk membuat surat elektronik dipastikan telah terinstalasi dan siap digunakan.			
3. Akun surat elektronik (email) telah dimiliki.			
B. Mengenali menu, format alamat email dan konfigurasi sederhana			
1. Menu-menu yang disediakan beserta shortcut-nya dikenali berdasarkan user manual sesuai standar tempat kerja.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Format alamat surat elektronik dikenali dan dipahami secara tepat dan cepat.			

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
3. Konfigurasi sederhana dapat dilakukan sesuai dengan manual yang tersedia.			
C. Membuka, mengambil, membaca, membuat dan mengirim surat/dokumen elektronik			
1. Surat elektronik baru dapat dibuka dari server menggunakan menu/tombol yang tersedia sesuai SOP organisasi.	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Surat elektronik dapat dikenali asalnya dan dapat dibaca isinya dengan baik.			
3. Berkas lampiran (file attachment) dapat diekstrak dari email, secara benar sesuai prosedur.			
4. Surat elektronik dapat diteruskan (forward), dibalas (reply), ke alamat tertentu.			
5. Surat elektronik baru dibuat/ dikomposisi dan dikirim dengan menggunakan fitur yang disediakan.			
6. Pengiriman Surat elektronik dapat dilakukan ke suatu alamat atau beberapa dan dapat disertai dengan file attachment.			
7. Surat elektronik ditulis sesuai dengan memperhatikan netiquette.			
D. Menyimpan surat/dokumen elektronik			
1. Surat elektronik diidentifikasi sehingga secara otomatis dapat masuk ke folder yang telah ditetapkan, secara tepat dan benar	SKKNI Nomor 183 Tahun 2016		
2. Folder dibuat atau dihapus sesuai kebutuhan			

PROSEDUR/LANGKAH KERJA	ACUAN PEMBANDING	PENILAIAN	
		K	BK
3. Surat/dokumen elektronik dapat disimpan sesuai media yang tersedia secara tepat.			

b. Lembar Cek Hasil

NO	ASPEK YANG DINILAI	STANDAR KEBERTERIMAAN	CEKLIS	
			K	BK
1.				
2.				
3.				
4.				

F. LAMPIRAN

1. Referensi

Stroman, James, Kevin Wilson dan Jennifer Wauson. Administrative Assistant's and Secretary's Handbook 5th Edition. New York: American Management Association. 2014.

Fulton-Calkins, Patsy J., Dianne S. Rankin, dan Kellie A. Shumack. The Administrative Professional: Technology and Procedure 14th Edition. Ohio: South-Western Cengage Learning. 2011.

2. Unit Kompetensi

KODE UNIT : N.821100.060.01

JUDUL UNIT : Membuat Surat/Dokumen Elektronik

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk Membuat surat/dokumen elektronik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan piranti lunak	1.1. Perangkat komputer diaktifkan sesuai dengan sistem operasi dan persyaratan manual instalasi. 1.2. Piranti lunak untuk membuat surat elektronik dipastikan telah terinstalasi dan siap digunakan. 1.3. Akun surat elektronik (email) telah dimiliki.
2. Mengenali menu, format alamat email dan konfigurasi sederhana	2.1. Menu-menu yang disediakan beserta shortcut-nya dikenali berdasarkan user manual sesuai standar tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.2. Format alamat surat elektronik dikenali dan dipahami secara tepat dan cepat. 2.3. Konfigurasi sederhana dapat dilakukan sesuai dengan manual yang tersedia.
3. Membuka, mengambil, membaca, membuat dan mengirim surat/dokumen elektronik	3.1. Surat elektronik baru dapat dibuka dari server menggunakan menu/tombol yang tersedia sesuai SOP organisasi. 3.2. Surat elektronik dapat dikenali asalnya dan dapat dibaca isinya dengan baik. 3.3. Berkas lampiran (file attachment) dapat diekstrak dari email, secara benar sesuai prosedur. 3.4. Surat elektronik dapat diteruskan (forward), dibalas (reply), ke alamat tertentu. 3.5. Surat elektronik baru dibuat/ dikomposisi dan dikirim dengan menggunakan fitur yang disediakan. 3.6. Pengiriman Surat elektronik dapat dilakukan ke suatu alamat atau beberapa dan dapat disertai dengan file attachment. 3.7. Surat elektronik ditulis sesuai dengan memperhatikan netiquette.
4. Menyimpan surat/dokumen elektronik	4.1. Surat elektronik diidentifikasi sehingga secara otomatis dapat

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	masuk ke folder yang telah ditetapkan, secara tepat dan benar 4.2. Folder dibuat atau dihapus sesuai kebutuhan 4.3. Surat/dokumen elektronik dapat disimpan sesuai media yang tersedia secara tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1. Unit ini dapat diaplikasikan untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi
   1.2. Unit ini berhubungan media elektronik internet dengan menggunakan konfigurasi sederhana.
   1.3. Netiquette adalah panduan bersikap dan berperilaku sesuai dengan kaidah normatif dalam ruang lingkup penggunaan internet.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
   2.1. Peralatan
      2.1.1. Komputer
      2.1.2. Printer
      2.1.3. Modem (tersambung internet)
   2.2. Perlengkapan
      2.2.1. Piranti lunak (software) untuk mengedit naskah surat/dokumen elektronik

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada)

4. Norma dan Standar
   4.1. Norma
        (Tidak ada)
   4.2. Standar
        4.2.1. SOP di organisasi tempat kerja

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi dan didukung dengan metode penilaian kemampuan dan pengetahuan serta sikap dalam menyelesaikan pekerjaan.
   1.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja dan atau Tempat uji kompetensi (TUK)

2. Persyaratan kompetensi
   2.1. N.821100.064.01 Mengoperasikan Sistem Informasi

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
   3.1. Pengetahuan
        3.1.1. Sistem operasional komputer
        3.1.2. Dasar-dasar surat/dokumen untuk korespondensi
   3.2. Keterampilan
        3.2.1. Kemampuan mengakses surat/dokumen elektronik
        3.2.2. Kemampuan mengunduh surat/dokumen elektronik
        3.2.3. Kemampuan menggunakan software/piranti lunak
        3.2.4. Kemampuan menggunakan media elektronik

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1. Teliti
    4.2. Cermat
    4.3. Kooperatif

5. Aspek kritis
    5.1. Ketepatan mengidentifikasi surat/dokumen elektronik yang digunakan dalam membuat surat/dokumen elektronik
    5.2. Kemampuan memproduksi informasi yang akurat sesuai standar yang ditentukan
    5.3. Kemampuan penyimpanan surat/dokumen elektronik dengan aman sesuai pada standar organisasi