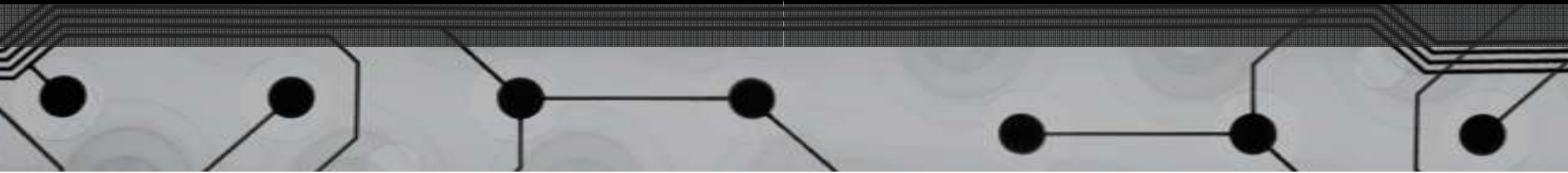


WRITING PROCESS

Marheni Eka Saputri



Outline

- Persiapan Menulis Pesan Bisnis
- Mengorganisasikan dan Menulis Pesan Bisnis
- Merevisi Pesan Bisnis

DASAR-DASAR PENULISAN BISNIS

Syarat Pesan Bisnis (Lisan / Tulisan)

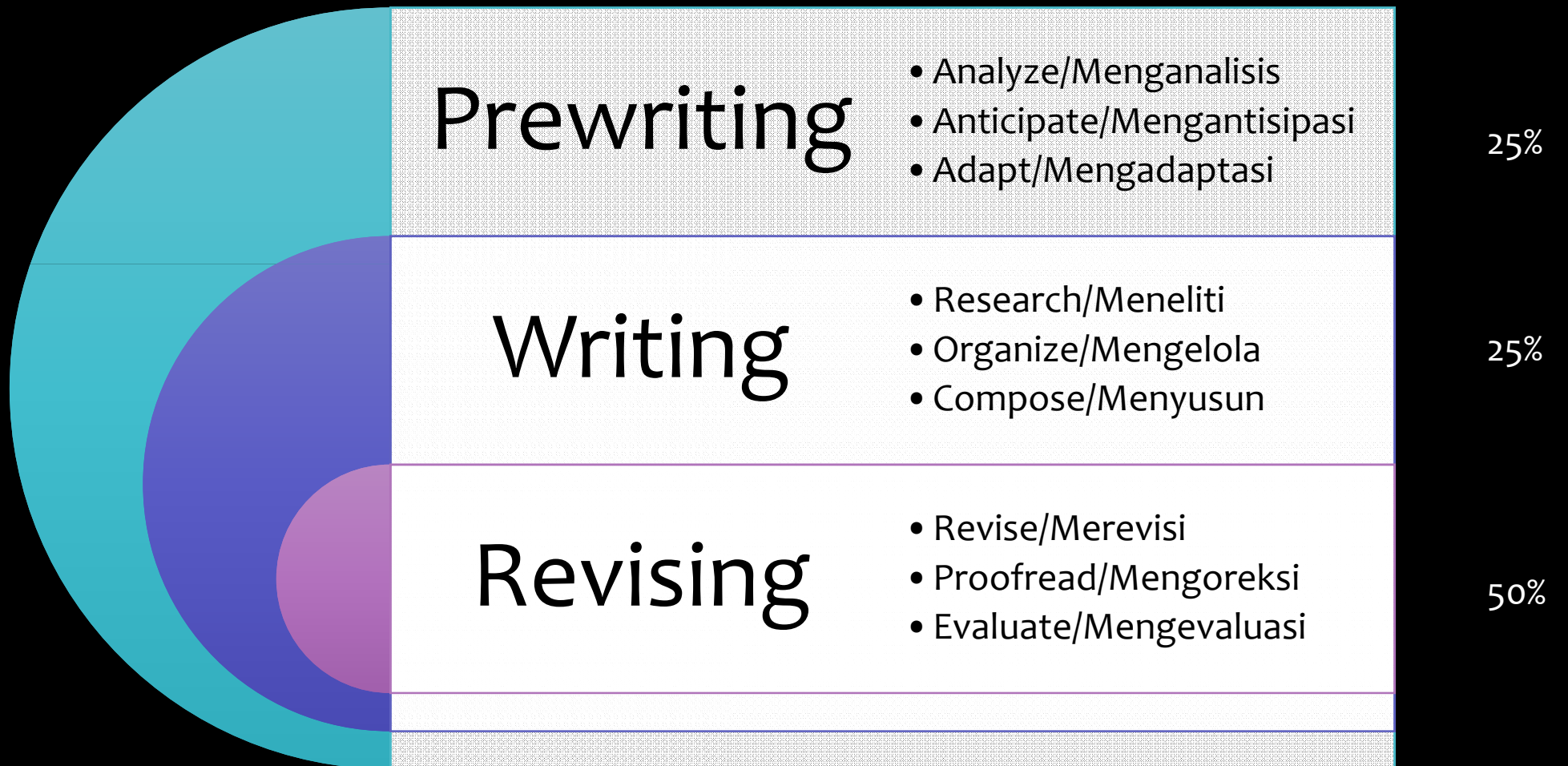
- Ada **Tujuan**. Tujuan menulis harus jelas, untuk menyelesaikan masalah dan menyampaikan informasi.
- **Persuasif**. Penulis ingin mempengaruhi pembaca shg mereka menerima dan percaya pesan yang disampaikan.
- Hemat **Ekonomis**. Sampaikan pesan dengan jelas dan singkat jangan bertele-tele.
- Berorientasi Pada **Pembaca**. Memandang masalah dari perspektif pembaca.

Beda Tulisan Bisnis dan Tulisan Lain

- Tujuan penulisan bisnis : *Mengungkapkan* bukan *mengesankan*. Penulis akan membuat ide tersampaikan secara alami, sederhana dan jelas.



PROCESS MENULIS 3x3



MENULIS DALAM TIM

Kapan Kerjasama Tim dibutuhkan?

- Tugas Besar
- Banyak tugas dengan tenggat waktu pendek
- Proyek Tim yang membutuhkan keahlian atau konsensus banyak orang.
- Contoh: memo, laporan, surat, prosedur, kebijakan, dll.

7 Manfaat Teknologi/Komputer Dalam Pesan Bisnis:

1. Melawan Kebuntuan Penulis
2. Mengumpulkan informasi secara elektronik
3. Menguraikan dan Mengelola ide
4. Meningkatkan ketepatan dan ketelitian
5. Menambah grafik untuk penekanan
6. Merancang dan membuat dokumen, presentasi dan situs web lebih profesional.
7. Menggunakan software yang kolaboratif



PreWriting

Analyze

Anticipate

Adapt

PREWRITING

- Analisis: menentukan tujuan pesan. Apa yang ingin dicapai dan saluran komunikasi apa yg digunakan.
- Antisipasi: membuat profil audiens.
- Adapt: teknik penulisan dan strategi apa yang digunakan utk audiens.

1 Prewriting

Analyze: Decide on the purpose of your message. What do you want the receiver to do or believe? What communication channel is best?

Anticipate: Profile the audience. What does the receiver already know? Will the receiver's response be neutral, positive, or negative?

Adapt: What writing techniques and strategies can you use to adapt your message to its audience? How can you shape the message to achieve your purpose?

ANALYZE/ MENGANALISIS TUGAS

1. Mengidentifikasi Tujuan

- Mengapa saya mengirimkan pesan ini?
- Apa yang ingin saya capai?

Tujuan Primer dan Sekunder

- Tujuan Primer: memberi informasi dan membujuk
- Tujuan Sekunder: menunjukkan citra baik.

2. Memilih Saluran Komunikasi

- Seberapa penting pesan itu
- Jumlah dan kecepatan umpan balik
- Seberapa perlu sebuah catatan permanen
- Biaya saluran
- Tingkat formalitas yang diinginkan

SALURAN KOMUNIKASI

Channel	Best Use
Blog	When one person needs to present digital information easily so that it is available to others.
E-mail	When you need feedback but not immediately. Lack of security makes it problematic for personal, emotional, or private messages.
Face-to-face conversation	When you need a rich, interactive medium. Useful for delivering persuasive, bad news, and personal messages.
Face-to-face group meeting	When group decisions and consensus are important. Inefficient for merely distributing information.
Fax	When your message must cross time zones or international boundaries, when a written record is significant, or when speed is important.
Instant message	When you are online and need a quick response. Useful for determining whether someone is available for a phone conversation.
Letter	When a written record or formality is required, especially with customers, the government, suppliers, or others outside an organization.
Memo	When you want a written record to clearly explain policies, discuss procedures, or collect information within an organization.
Phone call	When you must deliver or gather information quickly, when nonverbal cues are unimportant, and when you cannot meet in person.
Report or proposal	When you are delivering complex data internally or externally.
Voice mail message	When you wish to leave important or routine information that the receiver can respond to when convenient.
Video- or teleconference	When group consensus and interaction are important but members are geographically dispersed.
Wiki	When digital information must be made available to others. Useful for collaboration because participants can easily add, remove, and edit content.

ANTICIPATE/MENGANTISIPASI AUDIENS

Tahapan Anticipate

1. **Membuat profil audiens.** Melihat siapa audiens kita,
 - To colleagues/ Sesama Rekan Kerja
 - Superiors and decision makers/ Atasan atau Pengambil Keputusan
 - Customer and general audiences/ Pelanggan atau audiens umum
2. **Merespon Profil.** Beda audiens beda penyampaian pesan.

Primary Audience

Who is my primary reader or listener?

What is my personal and professional relationship with that person?

What position does the person hold in the organization?

How much does that person know about the subject?

What do I know about that person's education, beliefs, culture, and attitudes?

Should I expect a neutral, positive, or negative response to my message?

Secondary Audience

Who might see or hear this message after the primary audience?

How do these people differ from the primary audience?

How must I reshape my message to make it understandable and acceptable to others to whom it might be forwarded?

ADAPT/ ADAPTASI THD TUGAS DAN AUDIENS

Pengertian

- Adaptasi: proses membuat sebuah pesan sesuai dengan audiensi. Salah satu aspek penting adalah **nada (tone)**.



Cara Beradaptasi

1. **Memilih nada dan kata yang tepat**
 - Anda harus mengembalikan formulir pada jam 5 sore.
 - Mohon anda mengembalikan formulir ini pada jam 5 sore.
2. **Menyoroti Manfaat bagi Pembaca**
 - Contoh: PT KAI menghapuskan makan gratis.
 - “Mulai dengan 1 Januari 2014 PT KAI memberikan kenyamanan kepada pelanggan untuk memilih menu sendiri”

3. Membangun sikap “anda”

Sudut pandang “saya/kami”

1. Saya telah mengatur jadwal perjalanan anda mulai tanggal 1 mei
2. Kami telah mengirim pesanan anda lewat FedEx dan kami yakin pesanan tersebut akan tiba tepat waktu .

4. Menggunakan bahasa yang sopan dan bebas bias

- Berhati-hatilah thd ungkapan yg mungkin bias dalam hal gender, ras, etnis, usia dan cacat tubuh.

5. Menyatakan ide secara positif

6. Menggunakan kalimat yang singkat, lazim dan jelas

Sudut pandang “Anda”

1. Anda bisa memulai perjalanan anda tanggal 1 mei
2. Pesanan anda akan dikirimkan lewat FedEx tepat waktu.

Bias Gender

1. Wanita dokter,
2. Pramusaji wanita
3. Buatan manusia
4. Eksekutif dan istrinya
5. Businessman
6. workman

Diperbaiki

1. Dokter
2. Pramusaji
3. Buatan
4. Eksekutif dan pasangannya
5. Businessperson
6. worker

Bias Etnis

1. Seorang akuntan India dipekerjakan
2. James Lee, seorang pribumi Kanada melamar pekerjaan

Diperbaiki

1. Seorang akuntan dipekerjakan
2. James Lee melamar pekerjaan

Bias Usia

1. Hukum tersebut berlaku bagi orang yang berusia lanjut
2. Seorang pria tua yang gesit
3. Wanita yang sudah agak tua

Diperbaiki

1. Hukum tersebut berlaku bagi orang yang berusia 65 tahun
2. Seorang pria
3. Seorang wanita

Bias Cacat

1. Terbatas pada kursi roda
2. Cacat, berpenyakit

Diperbaiki

1. Menggunakan kursi roda
2. Kondisi

Negatif

1. Anda dapat memasukan nomor kartu kredit anda, shg kami tdk bisa mengirimkan pesanan anda.
2. Anda tidak boleh parkir di bagian H sampai dengan tgl 4 April.

Positif

1. Kami akan mengirimkan pesanan anda segera setelah menerima nomor kartu kredit anda
2. Anda bisa parkir di bagian H mulai tanggal 4 April

Adaptasi Pesan Bagi Audiens

Ceklist Adaptasi Pesan Bagi Audiens

- Identifikasi Tujuan Pesan
- Pilih Bentuk yang Paling Tepat
- Buat Profil Audiensi
- Fokus pada Keuntungan Pembaca
- Hindari Bias Gender dan Ras
- Hindari Bias usia dan Cacat
- Sampaikan ide secara positif
- Gunakan kalimat yang singkat dan lazim
- Gunakan kata yang Tepat dan Tegas

Adaptasi thd Tanggung Jawab Legal

- Informasi Investasi. Penulis yang mencatat penjualan saham atau jasa keuangan harus mengikuti aturan khusus yg dibuat u/ melindungi investor.
- Informasi Keamanan. Peringatan pada produk yang berbahaya harus ditulis dengan sangat jelas.
- Informasi Pemasaran. Pesan penjualan dan pemasaran harus tidak membuat klaim.
- Informasi SDM. Rekomendasi karyawan yg paling aman mengandung informasi positif dan terkait dgn pekerjaan



Writing

Research

Organize

Compose

WRITING

- Penelitian : mencari latar belakang data untuk menyajikan data.
- Mengelola: menyatukan informasi yg sama dan membuat pola
- Menyusun: membuat draft awal dan menulis dgn segera.

2 Writing

Research: Gather background data to provide facts. Search company files, previous correspondence, and the Internet. What do you need to know to write this message?

Organize: Group similar information together. Decide whether to organize your information directly or indirectly. Outline your plan and make notes.

Compose: Prepare a first draft, usually writing quickly. Remember that you will be revising it to improve its readability and impact.

RESEARCH/MENCARI DATA&MENGHASILKAN IDE

1. Metode Riset Formal

- Search Manually. Meneliti database di perpustakaan, surat kabar, majalah, artikel jurnal, katalog buku.
- Access Electronically. Meneliti database di internet, atau sumber elektronik lainnya.
- Investigate Primary Source. Meneliti melalui orang pertama misal pelanggan dengan wawancara, dan survei.
- Experiment Scientifically. Peneliti memberikan pilihan dengan variabel terkontrol.

2. Metode Riset Informal

- Memeriksa arsip. Melihat dokumen sebelumnya.
- Bicara dengan Atasan. Meminta pendapat dari atasan/pemberi tugas
- Wawancara dgn Target Audien. Berbicara dgn orang-orang yang akan anda kirim pesan.
- Lakukan survei informal. Sebarkan kuesioner atau survei telepon.

RESEARCH/MENCARI DATA&MENGHASILKAN IDE

3. Brainstorming

- Definisikan masalah dan buat agenda
- Tetapkan batas waktu
- Tetapkan kuota, misal 100 ide
- Mintalah ide dari semua peserta
- Doronglah pemikiran out of the box
- Tuliskan ide di papan tulis/selembar kertas
- Organisasikan dan kelompokkan ide-ide tsb

4. Collecting Information on The Job

- Gunakan **Cluster diagram**.

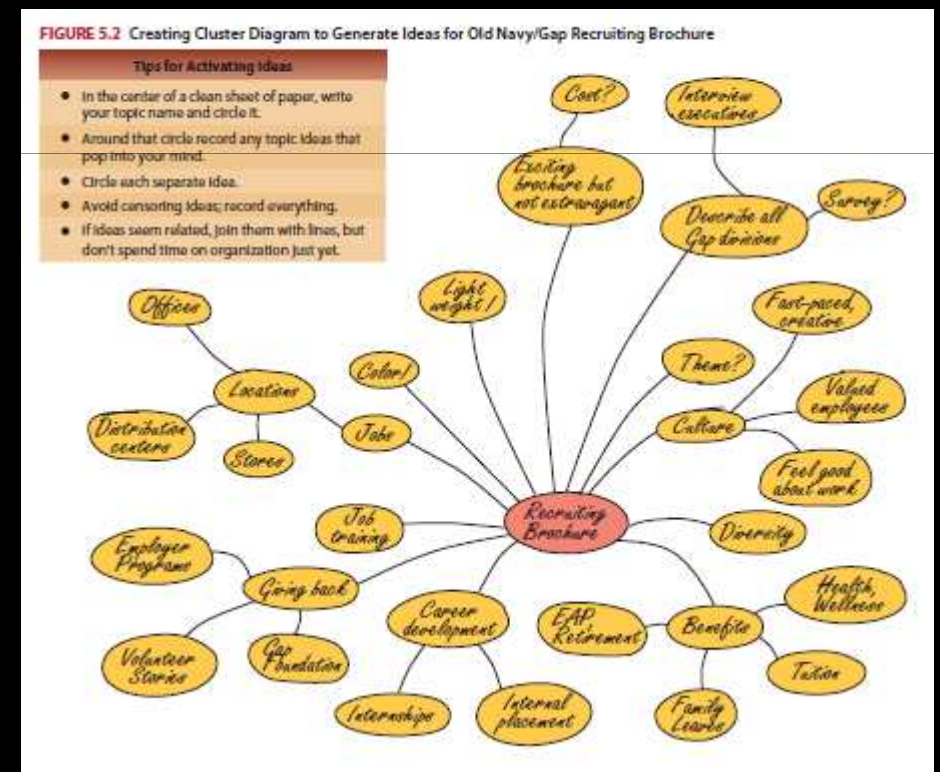
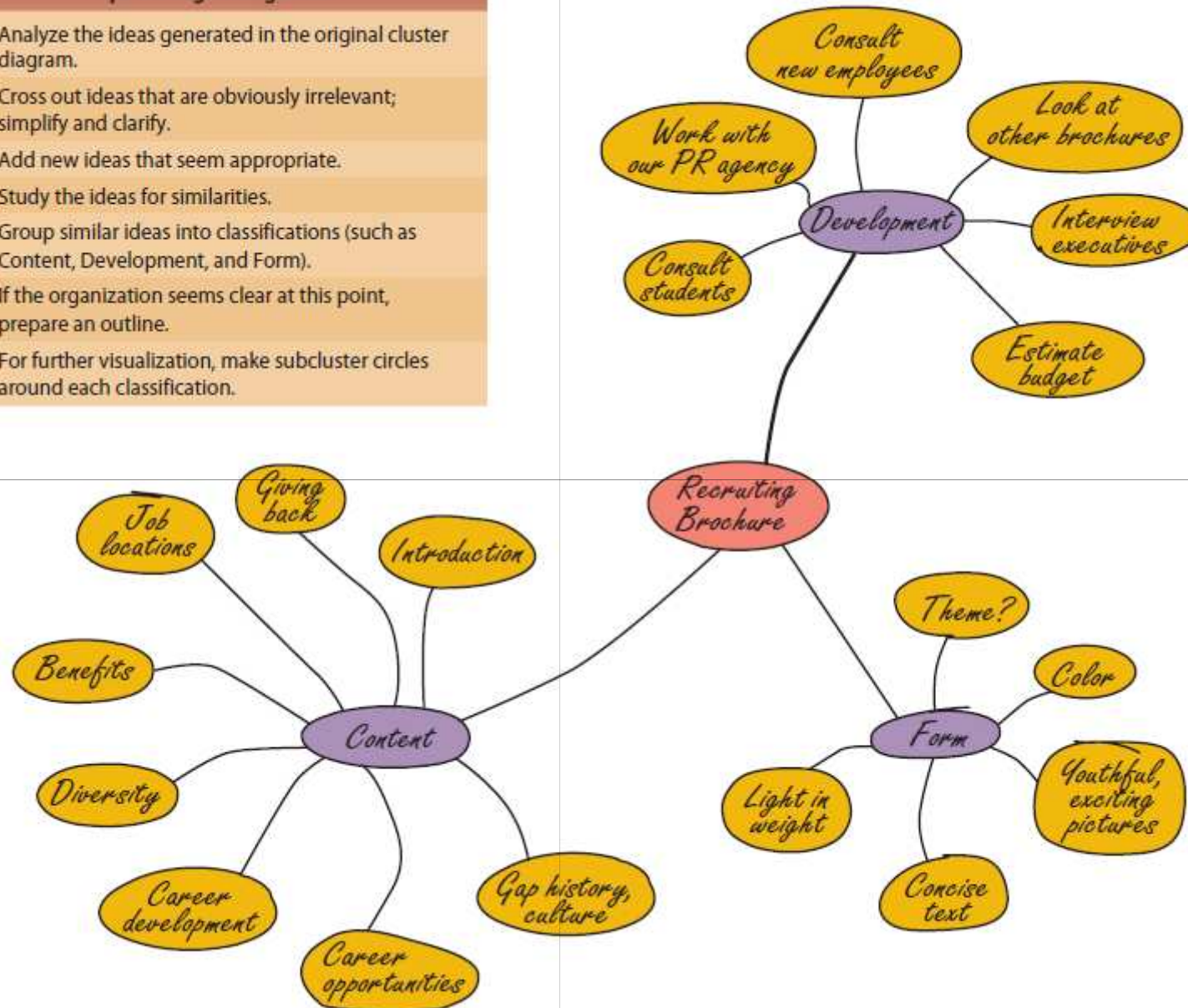


FIGURE 5.3 Organizing Ideas From Cluster Diagram Into Subclusters

Tips for Organizing Ideas

- Analyze the ideas generated in the original cluster diagram.
- Cross out ideas that are obviously irrelevant; simplify and clarify.
- Add new ideas that seem appropriate.
- Study the ideas for similarities.
- Group similar ideas into classifications (such as Content, Development, and Form).
- If the organization seems clear at this point, prepare an outline.
- For further visualization, make subcluster circles around each classification.



ORGANIZE/ MENGELOLA DATA

Letter or Memo

- I. Opening
- II. Body
- III. Closing

Procedure

- I. Step 1
- II. Step 2
- III. Step 3
- IV. Step 4

Informational Report

- I. Introduction
- II. Facts
- III. Summary

Analytical Report

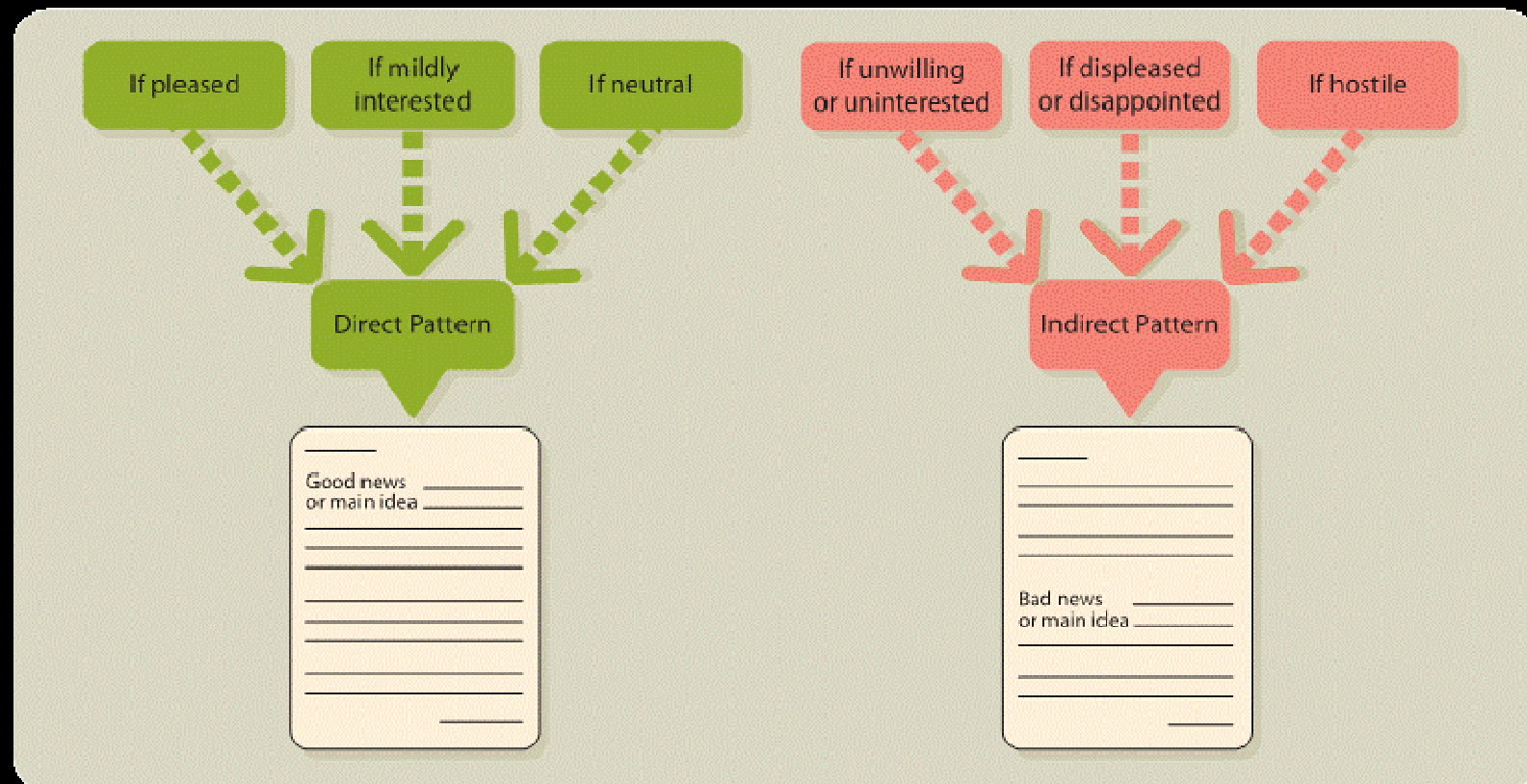
- I. Introduction/ problem
- II. Facts/findings
- III. Conclusions
- IV. Recommendations (if requested)

Proposal

- I. Introduction
- II. Proposed solution
- III. Staffing
- IV. Schedule, cost
- V. Authorization

ORGANIZE/ MENGELOLA DATA

2. **Mengelola Pesan menjadi Pola.** Ada 2 pola: Pola langsung dan Pola Tidak Langsung



Pola Langsung

- Menempatkan tujuan pesan dan poin utama pada kalimat pertama atau kedua.
- Contoh: Dewan manajemen telah memutuskan untuk memulai sebuah program percobaan magang musim gugur nanti

Pola tidak langsung

- Digunakan untuk audiens yang tidak tertarik, tidak ingin bahkan bersikap bermusuhan.
- Ada 3 jenis pesan: **Kabar Buruk, Ide yang Bersifat Membujuk, Berita Sensitif.**

Kelebihan Pola tidak langsung

- Menghargai Perasaan Audiens
- Mendorong Penerimaan yg Baik
- Meminimalkan Reaksi Negatif
- Contoh: Perusahaan kami telah menaruh perhatian pada perekrutan calon karyawan yang mempunyai kualifikasi lebih baik. Untuk alasan itu Dewan Manajemen telah mengumpulkan informasi mengenai program magang untuk mahasiswa. Setelah penyelidikan yang memadai, kami memutuskan memulai sebuah program percobaan yang dimulai musim gugur nanti.

COMPOSE/MENYUSUN DRAFT

1. Membuat Kalimat Efektif

- Kalimat lengkap mempunyai **Subjek** dan **Predikat/Kata Kerja** serta mempunyai arti.
- **Anak Kalimat** dan **Frase**, unsur utama kalimat.
- Anak kalimat mempunya subjek dan predikat, sedangkan frase tidak.

Contoh Anak Kalimat & Frase

- CEO perusahaan itu mengirim sebuah surat kepada staf kami.
- Dengan membaca dokumen tsb dengan seksama, kami mempelajari tentang merger itu.
- Karena dia menulis dengan baik, Tracy ditugasi menjawab kebanyakan surat pelanggan.
- Jika kita menerima terlalu banyak surat, kita menugasi orang lain untuk menjawabnya.

COMPOSE/MENYUSUN DRAFT

2. Gunakan Kalimat Pendek

- Kalimat efektif adalah singkat dan menekankan ide penting.
- Batasi kalimat sekitar 20 kata atau kurang.
- Daripada menghubungkan beberapa anak kalimat dengan kata *dan*, *tetapi*, *namun*, pecahkan beberapa kalimat kompleks kedalam segmen terpisah.

3. Menekankan Ide Penting

- Tekankan ide penting dgn menggarisbawahi, mencetak miring atau mencetak tebal.
- Menekankan ide dengan 5 gaya bahasa:
 1. Gunakan kata yg gamblang
 2. Tandai ide utama
 3. Tempatkan ide penting diawal/akhir kalimat
 4. Tempatkan ide penting dalam sebuah kalimat sederhana/anak kalimat.
 5. Pastikan ide penting merupakan subjek kalimat.

1. Gunakan kata-kata Gamblang/Tegas.

- Suatu perusahaan menggunakan teknik penjualan produk
- Avon menggunakan teknik penjualan tatap muka.

2. Tandai Ide Utama.

- Selidiki kemungkinan menyewa sebuah tempat, tetapi juga sewa seorang konsultan.
- Selidiki kemungkinan menyewa sebuah tempat; tetapi. *Yang terpenting*, sewa seorang konsultan

3. Tempatkan Ide Penting di Awal/Akhir

- Semua karyawan produksi dan administrasi akan rapat pada tgl 23 Mei, saat itu kami akan mengumumkan sebuah program insentif baru
- Pada tgl 23 Mei semua karyawan akan rapat untuk mengetahui ttg insentif gaji.

4. Tempatkan ide Penting dlm Kalimat Sederhana

- Meskipun anda merupakan staf pertama yg kami pekerjakan untuk program ini, kami telah mewawancarai banyak kandidat dan mengharapkan perluasan program ini dimasa depan.
- Anda adalah staf magang pertama yang kami pekerjakan untuk program ini.

5. Pastikan Ide Penting merupakan Subjek Kalimat

- Laporan lingkungan ditulis oleh Budi (tidak menekankan budi, tapi menekankan laporan)
- Budi menulis laporan lingkungan. (menekankan Budi)

COMPOSE/MENYUSUN DRAFT

4. Gunakan Kalimat Aktif dan Pasif

- Gunakan kalimat aktif pada kebanyakan penulisan bisnis
- Gunakan kalimat pasif untuk menekankan sebuah tindakan atau penerima tindakan
- Gunakan kalimat pasif untuk memperhalus berita negatif
- Gunakan kalimat pasif untuk menyembunyikan pelaku tindakan.

Contoh Aktif VS Pasif

- Formulir pajak diselesaikan sebelum tenggat waktu .
- Budi menyelesaikan formulir pajak sebelum tenggat waktu.
- Perusahaan kami menggunakan tes penggunaan obat-obatan thd semua pelamar.
- Tes penggunaan obat-obatan dilakukan pada semua pelamar.

Revising

Revise

Proofread

evaluate

REVISING

Pengertian

- Merevisi: Memperbaiki isi dan struktur kalimat dari pesan anda.
- Mengkoreksi: koreksi tata bahasa, ejaan, tanda baca, format dan mekanisme
- Evaluasi : menganalisis apakah pesan anda telah mencapai tujuan

3 Revising

Revise: Edit your message to be sure it is clear, conversational, concise, and readable. Look for ways to highlight important information. Consider bullets, lists, and headings to help the reader understand related points.

Proofread: Read carefully to find and correct errors in spelling, grammar, punctuation, names, numbers, and format.

Evaluate: Will this message achieve your purpose? Have you thought enough about the audience to be sure this message is appropriate and appealing?

TUGAS

QUIZ

1. Bagaimana proses menulis 3 x 3 , jelaskan (80%).
2. Apa saja syarat sebuah pesan bisnis (20%)

Surat Pemberhentian Bekerja/Surat Pemecatan.

Buatlah surat pemecatan kepada saudara Anto Prabowo dikarenakan kinerjanya yg tidak baik dan perusahaan memberikan waktu awal bulan depan Anto sudah harus berhenti bekerja.