

ABSTRACT

Wisnu Hendra Kurniawan, 2002: *The Study on Ordering, Requesting and Persuading People in Business Letters*

The sender uses effective business letters in order to get the record in doing his activities. The message is more accurately received when we sent it in writing than in speaking. Business letters has three categories. They are badnews, goodnews and persuasive message. Each of them has its function. Badnews message has a function to give an order or a command in order that the receivers repair their mistakes and get the advantages. Goodnews message has a function to give a request in order that the receivers do something, which can give the sender and the receiver a benefit. Persuasive message has a function to persuade in order that the receivers buy the products, use the services or pay for the debts if they did not pay it yet.

Problems that come up in this study are; First of all, the researcher would like to know the types of business letters in ordering, requesting and persuading. In searching the types of business letters, he uses examples of each of category. Secondly, he would like to know the elements of business letters in each category. He uses the theory of the elements and then he compares with the examples that he found. Thirdly, he would like to know the expressions in business letters. He uses the theory of the expressions and then he compares with the examples. Finally, he would like to describe the characteristics of business letters by using the criterias. They are clarity, brevity and courtesy.

In solving those problems, the functions of business letters are described in order to give the guidance in writing it. The component of speech and business ethics has the relation to business letters because it gives the guidances how to use the expressions in business letters to the same and different level. Methodology that is used in this study is library or desk researches because the writer collects some books to gain the data from the library.

Conclusions of this study are; we must know the category of business letters firstly in order that the receivers know what we want. Secondly, we must use the appropriate elements in order that we can gain the purpose. The last, we must know how to use the certain expression to the right people in order that the receivers will fulfil our needs. The writer realizes that this study is not perfect yet. Therefore, he needs suggestions in order to build or make this study better.

ABSTRAK

Wisnu Hendra Kurniawan, 2002: *Pembelajaran mengenai hal memerintah, memohon dan membujuk orang dalam surat-surat bisnis.*

Pengirim menggunakan surat bisnis agar ia mendapatkan catatan segala kegiatannya. Pesan akan mudah diterima apabila kita tulis. Surat bisnis mempunyai tiga kategori, yaitu kabar buruk, kabar baik dan bujukan. Masing-masing mempunyai fungsi sendiri-sendiri. Kabar buruk berfungsi memberikan perintah agar penerima memperbaiki kesalahannya dan mendapatkan keuntungan. Kabar baik berfungsi untuk memohon agar penerima dapat melakukan sesuatu yang menguntungkan pengirim dan penerima. Bujukan berfungsi untuk membujuk penerima agar membeli barang, menggunakan jasa atau membayar hutang yang belum terbayar.

Permasalahannya adalah pertama-tama penulis ingin mengetahui type surat-surat bisnis dalam memerintah, memohon, dan membujuk dengan cara menggunakan beberapa contoh surat bisnis dan membandingkan satu kategori dengan yang lain untuk mendapatkan cirikhas masing-masing surat. Kedua, penulis ingin mengetahui elemen surat bisnis pada tiap-tiap kategori dengan menggunakan teori tentang elemen lalu membandingkan dengan contoh yang didapat. Ketiga, penulis ingin mengetahui ekspresi yang digunakan pada surat bisnis dengan cara menggunakan teori ekspresi lalu membandingkan dengan contoh yang didapat. Keempat, penulis ingin memaparkan cirikhas dari setiap kategori berdasarkan pada tingkat jelas, singkat dan sopannya.

Dalam memecahkan masalah tersebut, fungsi dari tiap kategori telah dijabarkan agar dapat memberikan petunjuk dalam penulisannya. Cara bicara dan etika bisnis mempunyai hubungan dengan surat bisnis sebab ia memberikan petunjuk bagaimana menggunakan ekspresi untuk tingkat yang sama dan berbeda dalam surat bisnis. Metode yang digunakan adalah metode pustaka sebab penulis mengambil data dari buku-buku pustaka.

Kesimpulan dari pembelajaran ini adalah; Pertama, kita hendaknya mengetahui kategori surat bisnis agar penerima mengetahui apa yang kita inginkan. Kedua, kita hendaknya menggunakan bagian surat yang sesuai dengan apa yang menjadi tujuan kita. Terakhir, kita hendaknya mengetahui bagaimana menggunakan ekspresi untuk orang tertentu agar penerima dapat memenuhi keinginan kita. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran guna untuk membangun penulisan ini menjadi lebih baik.