HARBOR TOOLS · PELATIHAN KARYAWAN BARU

Bisnis dasar-dasar email

Cara menulis kepada pihak luar Harbor Tools agar mereka bisa langsung bertindak setelah membaca.

SESI 1 · 16 NOVEMBER 2026 · DIPANDU PELATIH, 60 MENIT

ENAM BAGIAN, DENGAN URUTAN INI

1. Baris subjek
2. Salam pembuka
3. Pembuka
4. Isi
5. Penutup
6. Tanda tangan

TUJUAN PEMBELAJARAN

Di akhir sesi, Anda bisa mengirim email eksternal yang pembacanya bisa langsung menindaklanjuti.

01 **Menyusun email dari enam bagian**

Baris subjek, salam pembuka, pembuka, isi, penutup, tanda tangan — selalu dengan urutan ini.

02 **Menulis baris subjek berupa permintaan plus tenggat waktu**

Agar pembaca tahu apa yang harus dilakukan dan kapan batas waktunya, bahkan sebelum membuka email.

03 **Menyusun isi email dan merespons tepat waktu**

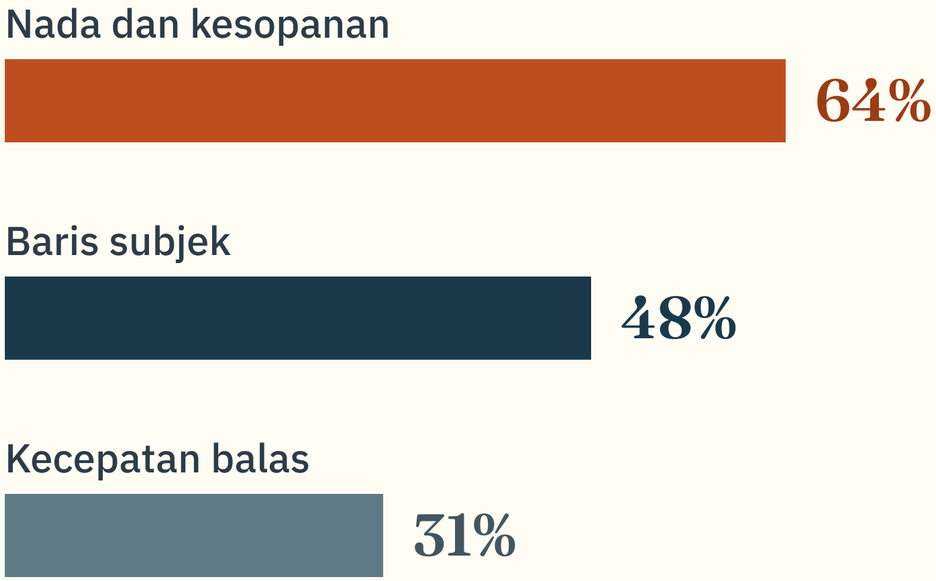
Kesimpulan, alasan, permintaan, tenggat waktu — dan balas kontak eksternal dalam 24 jam.

SESI INI DALAM EMPAT LANGKAH

1. Enam bagian, satu contoh email nyata
2. To, CC, BCC, dan tiga kesalahan umum
3. Aturan balasan 24 jam
4. Lima menit menulis, lalu pembahasan jawaban

PEMANASAN

42 karyawan baru menyampaikan apa yang paling mereka khawatirkan soal email.



Karyawan baru Harbor Tools · 42 responden

Angkat tangan — mana dari ketiganya yang jadi masalah Anda?

BAGAIMANA SESI HARI INI MENJAWAB MASING-MASING

Nada dan kesopanan

Salam pembuka, pembuka, penutup, dan tanda tangan sudah menangani hal ini untuk Anda.

Baris subjek

Satu formula: permintaan plus tenggat waktu.

Kecepatan balas

Dalam 24 jam untuk siapa pun di luar perusahaan — balasan sementara pun sudah cukup.

Setiap email eksternal memiliki enam bagian yang sama, dengan urutan yang sama.

CONTOH · KEPADA KONTAK KLIEN UNTUK PESANAN 1142

1 **Mohon tinjau: penawaran harga untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)**

2 Yth. Ibu Grant,

3 Terima kasih atas pesanan Anda minggu lalu. Saya menulis mengenai penawaran harga untuk pesanan 1142.

4 Penawaran harga yang telah direvisi terlampir untuk persetujuan Anda.
Tas bawaan yang Anda minta sudah disertakan.
Mohon periksa harga satuannya dan konfirmasi.
Kami dapat mengirim tepat waktu jika Anda membalas paling lambat 20 November.

5 Terima kasih telah memeriksa harganya.
Salam hormat,

6 Nama lengkap Anda
Jabatan Anda · Harbor Tools
Nomor langsung Anda · email kerja Anda

1 · Baris subjek
Permintaan dan tenggat waktu, dalam satu baris.

2 · Salam pembuka
Gelar dan nama belakang mereka, lalu koma.

3 · Pembuka
Ucapan terima kasih, lalu alasan Anda menulis.

4 · Isi
Kesimpulan, alasan, permintaan, tenggat waktu.

5 · Penutup
Terima kasih atas bantuan yang baru Anda minta.

6 · Tanda tangan
Nama, jabatan, Harbor Tools, kontak.

Baris subjek adalah permintaan plus tenggat waktu — tidak lebih.

PERMINTAAN	+	TOPIKNYA	+	PALING LAMBAT
Mohon tinjau:		penawaran harga untuk pesanan 1142		(paling lambat 20 Nov)

= Mohon tinjau: penawaran harga untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)

SUBJEK YANG LEMAH	MENGAPA GAGAL	TULIS ULANG SEPERTI INI
“Pertanyaan singkat”	Pembaca tidak bisa menjadwalkannya, jadi email ini menunggu di belakang semua yang lain.	Mohon konfirmasi: tanggal pengiriman untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)
“Pesanan 1142”	Menyebutkan topik tetapi tidak meminta apa pun dan tidak menetapkan tanggal.	Mohon tinjau: penawaran harga untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)
“Mendesak!!”	Tekanan, bukan informasi — dan ini tidak sopan terhadap kontak eksternal.	Mohon setujui: penawaran harga revisi untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)

BAGIAN 2, 3, 5, DAN 6

Salam pembuka, pembuka, penutup, dan tanda tangan yang menjaga kesopanan untuk Anda.

2 · SALAM PEMBUKA

Gelar dan nama belakang, lalu koma. Tulis sesuai cara mereka menandatangani email mereka sendiri.

```
Yth. Ibu Grant,
```

3 · PEMBUKA

Dua kalimat singkat: ucapkan terima kasih untuk sesuatu yang nyata, lalu sampaikan alasan Anda menulis.

```
Terima kasih atas pesanan Anda minggu
lalu. Saya menulis mengenai penawaran
harga untuk pesanan 1142.
```

5 · PENUTUP

Ucapkan terima kasih atas bantuan spesifik yang baru Anda minta, lalu satu baris penutup.

```
Terima kasih telah memeriksa harganya. /
Salam hormat,
```

6 · TANDA TANGAN

Tiga baris tetap, diatur sekali di klien email Anda dan tidak perlu diketik ulang.

```
Nama lengkap / Jabatan · Harbor Tools /
Nomor langsung · email kerja
```

Letakkan kesimpulan di awal dan tenggat waktu di akhir — jangan pernah sebaliknya.

01

Kesimpulan

Apa yang Anda putuskan atau Anda butuhkan. Satu kalimat.

`Penawaran harga yang telah direvisi terlampir untuk persetujuan Anda.`

→

02

Alasan

Mengapa hal itu berubah atau mengapa Anda bertanya. Satu kalimat.

`Tas bawaan yang Anda minta sudah disertakan.`

→

03

Apa yang Anda butuhkan

Satu tindakan, disebutkan sebagai kata kerja untuk mereka.

`Mohon periksa harga satuannya dan konfirmasi.`

→

04

Tenggat waktu

Tanggalnya dituliskan lengkap, beserta apa yang dilindunginya.

`Kami dapat mengirim tepat waktu jika Anda membalas paling lambat 20 November.`

Setiap kalimat tetap di bawah 20 kata.

Seluruh email muat dalam satu layar — tanpa perlu menggulir.

KOLOM ALAMAT

To untuk orang yang harus bertindak. CC untuk orang yang perlu tahu.

To



Orang-orang yang harus melakukan sesuatu. Sebutkan nama mereka di baris pertama isi email.

Semua orang di email dapat melihat daftar ini.

CC



Orang-orang yang perlu tahu hal ini terjadi. Mereka tidak diminta untuk bertindak.

Semua orang di email dapat melihat daftar ini.

BCC



Hanya untuk email massal, di mana penerima tidak terlihat satu sama lain.

Setiap pembaca hanya melihat alamatnya sendiri.

Sebelum mengirim: jika sebuah nama ada di CC, Anda tidak mengharapkan apa pun dari mereka.

TIGA KESALAHAN UMUM

Tiga kesalahan ini memaksa Anda mengirim email kedua untuk meminta maaf.

Subjek yang kabur

“Pertanyaan singkat” tidak memberi tahu pembaca apa-apa, sehingga dibiarkan tidak terbuka sampai tenggat waktu berlalu.

PERBAIKANNYA

Sebutkan permintaan dan tanggalnya: “Mohon tinjau: penawaran harga untuk pesanan 1142 (paling lambat 20 Nov)”.

Lampiran yang hilang

Email menyebutkan “terlampir” tetapi tidak ada lampirannya. Pembaca harus membalas dan menunggu.

PERBAIKANNYA

Lampirkan file terlebih dahulu, baru tulis emailnya. Lalu baca ulang kata “terlampir”.

CC yang digunakan secara salah

Orang-orang di CC mengira orang lain akan bertindak, atau merasa dipermalukan di depan klien.

PERBAIKANNYA

To = harus bertindak. CC = perlu tahu. Jangan pernah menambahkan nama hanya untuk memberi tekanan.

Ketiganya berakibat sama: email kedua, karena yang pertama tidak sampai dengan baik.

KECEPATAN BALASAN

Balas kontak eksternal dalam 24 jam, meskipun Anda belum punya jawabannya.

24

jam

Batas waktu untuk siapa pun di luar Harbor Tools — pelanggan, pemasok, siapa saja yang bukan rekan kerja.

SAAT ANDA BELUM BISA MENJAWAB, BALAS SAJA

> “Baik, dimengerti — saya akan menghubungi Anda kembali paling lambat Kamis.”

Hanya butuh dua detik. Klien tidak lagi menunggu-nunggu, dan Anda sudah menetapkan hari yang akan Anda tepati.

Email mereka masuk

Jam ke-0. Waktu mulai berjalan, bahkan pada hari yang sibuk.

Dalam 24 jam

Jawaban lengkap, atau balasan sementara seperti di atas. Jangan pernah diam saja.

Pada hari yang Anda janjikan

Jawaban sesungguhnya sampai paling lambat Kamis, karena Anda sudah mengatakan Kamis.

MARI BERLATIH · 5 MENIT, SECARA MANDIRI

Tulis email yang meminta klien untuk menjadwalkan ulang pertemuan.

TUGAS ANDA

Anda memiliki pertemuan dengan klien minggu ini dan tidak dapat menghadirinya pada waktu tersebut.

Tulis seluruh email untuk meminta penjadwalan ulang. Lima menit, di atas kertas atau dalam draf.

TETAP IKUTI ATURAN DARI SESI HARI INI

Buat sendiri detail yang Anda perlukan — harinya, alasannya, dan waktu baru yang Anda inginkan.

Anda menulis kepada klien, bukan rekan kerja, jadi aturan 24 jam juga berlaku untuk balasan mereka.

Setelah lima menit selesai, tukar draf Anda dengan orang di sebelah Anda.

JAWABAN YANG BAIK MEMILIKI

- [ ] Subjek: permintaan plus tenggat waktu
- [ ] Salam pembuka dengan gelar dan nama belakang
- [ ] Pembuka: terima kasih, lalu alasan Anda menulis
- [ ] Isi: kesimpulan, alasan, permintaan, tenggat waktu
- [ ] Setiap kalimat di bawah 20 kata
- [ ] Penutup dan tanda tangan tiga baris

JAWABAN · SALAH SATU CARA MENULISNYA

Menjadwalkan ulang pertemuan, dalam sembilan kalimat singkat.

SUBJEK	**Mohon konfirmasi: waktu baru untuk tinjauan hari Kamis (paling lambat 18 Nov)**
SALAM PEMBUKA	Yth. Ibu Grant,
PEMBUKA	Terima kasih telah meluangkan waktu minggu ini. Saya menulis mengenai pertemuan kita hari Kamis.
KESIMPULAN	Saya perlu menjadwalkan ulang pertemuan kita ke Jumat pagi.
ALASAN	Ada audit pengiriman yang terjadwal pada jam yang sama.
APA YANG ANDA BUTUHKAN	Bisakah Anda mengonfirmasi Jumat pukul 10:00, atau menyarankan waktu yang lebih baik?
TENGGAT WAKTU	Mohon balas paling lambat 18 November agar saya bisa mengamankan ruangannya.
PENUTUP	Terima kasih atas fleksibilitas Anda. Salam hormat,
TANDA TANGAN	Nama lengkap Anda Jabatan Anda · Harbor Tools Nomor langsung Anda · email kerja Anda

PERIKSA DRAF ANDA

- ☑ Subjek: permintaan plus tenggat waktu
- ☑ Salam pembuka dengan gelar dan nama belakang
- ☑ Pembuka: terima kasih, lalu alasan Anda menulis
- ☑ Isi dalam empat langkah, dengan urutan ini
- ☑ Kalimat terpanjang di sini: 11 kata
- ☑ Penutup dan tanda tangan tiga baris

RINGKASAN

Enam bagian, satu layar, satu tenggat waktu, dijawab dalam 24 jam.

01 Susun setiap email eksternal dari enam bagian yang sama, dengan urutan tersebut.

02 Baris subjek adalah permintaan plus tenggat waktu — jangan pernah “Pertanyaan singkat”.

03 Isi email bergerak dari kesimpulan, alasan, apa yang Anda butuhkan, tenggat waktu.

04 Kalimat di bawah 20 kata, seluruh email dalam satu layar, lampiran terpasang sebelum Anda menulis.

05 To untuk orang yang harus bertindak, CC untuk orang yang perlu tahu, BCC untuk email massal.

06 Balas dalam 24 jam; balasan sementara dengan hari yang disebutkan juga sudah cukup.

SIMPAN INI DI MEJA KERJA ANDA

SUBJEK

```
Mohon tinjau: penawaran harga
untuk pesanan 1142 (paling
lambat 20 Nov)
```

URUTAN ISI

```
kesimpulan → alasan →
permintaan → tenggat waktu
```

BALASAN SEMENTARA

```
“Baik, dimengerti — saya akan
menghubungi Anda kembali
paling lambat Kamis.”
```

SEBELUM ANDA MENGIRIM

Lampiran sudah terpasang? Tenggat waktu sudah disebut? Semua orang di To bisa bertindak?