

Apa dan Bagaimana dengan Netiket

Saefurrohman

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Stikubank Semarang

email : ipung@unisbank.ac.id

Abstrak : Bergaul dalam dunia maya dengan bergabung dalam suatu milis, banyak membawa manfaat. Tidak hanya wawasan keilmuan kita yang makin berkembang, namun prospek perkembangan bisnis kita juga layak diharapkan. Dengan banyak bergaul, aktif menyumbang ide dan pemikiran, tentunya dengan etiket milis yang sesuai, jaringan rekan-rekan yang berpotensi sebagai mitra bisnis maupun klien, juga bertambah. Melalui aktif sumbang ide dan masukan di group milis, khususnya seputar topik yang bersinggungan dengan produk bisnis, kredibilitas serta image kita sebagai ahli pemecah solusi. Aktifitas dan keikutsertaan kita dalam sebuah media komunikasi, sumbang ide dan pemikiran yang ada membutuhkan sebuah media penyampai yang efektif dan mudah dikenal. Disinilah peran email dengan beberapa kelebihan seperti lebih murah dan lebih cepat sampai dibanding surat, tidak mengganggu seperti telepon, dan tidak merepotkan seperti faks. Dengan email perbedaan lokasi dan wilayah waktu tidak begitu menjadi penghalang dalam berkomunikasi. Bahkan ada bukti menunjukkan bahwa email mengarahkan struktur informasi menjadi egaliter, di mana semua orang sederajat. Patut disayangkan penggunaan email, banyak orang dirugikan karena tidak mengerti cara menyesuaikan gaya komunikasi di medium baru tersebut.

Kata kunci : milis, etiket, email, solusi, komunikasi

PENDAHULUAN

Netiket atau Nettiquette, adalah etika dalam berkomunikasi melalui email. Seperti halnya berkomunikasi melalui surat atau bertatap muka, berkomunikasi dengan email membutuhkan tatacara sendiri. Bisa dibayangkan, hampir setiap hari ada jutaan email dikirimkan dan diterima oleh begitu banyak orang. Aktifitas dan keikutsertaan kita dalam sebuah media komunikasi, sumbang ide dan pemikiran yang ada membutuhkan sebuah media penyampai yang efektif dan mudah dikenal. Disinilah peran email dengan beberapa kelebihan seperti lebih murah dan lebih cepat sampai dibanding surat, tidak mengganggu seperti telepon, dan tidak merepotkan seperti faks. Dengan email perbedaan lokasi dan wilayah waktu tidak begitu menjadi penghalang dalam berkomunikasi. Bahkan ada bukti menunjukkan bahwa email mengarahkan struktur informasi menjadi egaliter, dimana semua orang sederajat. Komunikasi elektronik, karena kecepatan dan kemampuan penyebarannya, secara hakiki berbeda dari komunikasi cetak. Karena waktu untuk berkomunikasi balik dapat cepat sekali, email

lebih bersifat percakapan dibanding media cetak tradisional.

Dalam naskah cetak, seluruh tulisan harus jelas dan tidak boleh bermakna ganda karena mungkin pembaca tidak berkesempatan mengajukan pertanyaan meminta kejelasan. Lewat email, penerima bisa segera bertanya balik. Karenanya, seperti percakapan, email cenderung lebih santai dan acak-acakan daripada komunikasi kertas. (Ini bukan berarti selalu jelek. Untuk apa memoles kata dan kalimat dalam pesan email selama berjam-jam, memastikan ejaan kita sempurna, kata yang dipilih tepat, dan tata bahasa tak bercela, kalau tujuan pesan tersebut untuk memberi tahu rekan kerja bahwa kita siap makan siang.)

Tapi dalam email, koresponden kita tidak memperoleh petunjuk status yang umum seperti pakaian, gaya berbicara, atau dialek, sehingga mereka mungkin mengambil mengambal asumsi berdasarkan nama, alamat email, dan terutama kemahiran berbahasa. Karenanya kita perlu berhati-hati, kapan boleh tidak rapi dan kapan harus teliti.

Emosi jauh lebih sulit diungkapkan lewat email dibanding lewat percakapan langsung atau bahkan lewat percakapan telepon. Dalam email tidak ada intonasi, isyarat, atau kesamaan tempat. Orang lain kadang tidak tahu apakah kita sedang serius atau bercanda, sedang senang atau sedih, sedang kecewa atau bahagia. Sarkasme, misalnya, terutama berbahaya jika dipraktikkan di email.

Perbedaan lain email dengan media konvensional adalah, apa yang ditulis oleh seseorang hasilnya dapat tampil berbeda saat dilihat orang lain. Pita suara menghasilkan bunyi yang didengar baik oleh diri sendiri maupun pendengar. Surat cinta ditulis di kertas yang akan dilihat oleh sang kekasih. Tapi dalam hal email, perangkat keras dan lunak yang dipakai untuk menulis, mengirim, menyimpan, *download* dan membaca dapat berbeda jauh dari yang digunakan orang lain. Aspek visual pesan email dapat berubah setelah pesan tersebut tiba di layar monitor orang lain.

Jadi komposisi email mestinya berbeda dari tulisan cetak atau naskah pidato. Dibuatnya tulisan ini adalah untuk menunjukkan bagaimana menyesuaikan pesan dalam email.

KONTEKS

Dalam percakapan, setidaknya ada kesamaan konteks tertentu di antara pihak-pihak yang bercakap. Misalnya kesamaan lokasi fisik, atau bahkan dalam percakapan telepon sekalipun, paling tidak ada kesamaan waktu. Jika kita membuat suatu tulisan pun, biasanya ada terkait konteks : tulisan tersebut misalnya prosiding suatu konferensi, ditulis di kartu ulang tahun, diserahkan kepada dosen bersama setumpuk tugas akhir mata kuliah milik mahasiswa lain, dsb.

Dalam email kita tidak dapat mengetahui tempat, waktu, kerangka pikiran, profesi, minat, atau seberapa penting seseorang bagi kita di masa yang akan datang. Ini salah satunya berarti, kita harus berhati-hati dalam memberi konteks kepada orang lain. Di bagian ini akan diberikan beberapa strategi pemberian konteks.

BARIS SUBJEK YANG BERMAKNA

Baris subjek yang berkaitan dengan isi email akan membantu orang beralih ke konteks yang sesuai sebelum membaca pesan email tersebut. Baris subjek haruslah singkat (karena banyak program email memotong baris subjek yang panjang), tidak perlu berupa kalimat lengkap, dan memberi petunjuk tentang apa kira-kira isi email tersebut.

Subject: butuh 3 thrombo untuk Selasa

Chris - Saya perlu tiga thromblemeister untuk demo

Kamis di Boston. Perlu yang kidal, dan harus dipak untuk dikirim Selasa malam.

Di sini baris subjek dengan baik meringkas inti terpenting pesan.

Jika suatu email merupakan balasan dari email lain, program email biasanya memberi Re: atau RE: di awal baris subjek (singkatan dari *Regarding* - Berkenaan Dengan). Jika program yang digunakan tidak memberi Re: secara otomatis, ada baiknya Anda tambahkan.

Subject: Re: butuh 3 thrombo untuk Selasa

Pat - saya ada dua thromblemeister yang sudah dipak bekas demo minggu lalu, tapi satu lagi saya sedang tidak ada yang berfungsi. Bisa ngga pakai dua kidal dan satu yang untuk tangan kanan?

Untuk pesan yang kritis waktu, ada baiknya mengawali subjek dengan URGENT: (lebih-lebih kalau Anda tahu orang ybs menerima banyak email).

Subject: URGENT: butuh thrombo kidal

Saya *harus* dapat thromblemeister kidal satu lagi untuk demo di Boston, untuk besok siang. Chris cuma ada dua, dan saya perlu tiga. Chris sebetulnya *ada* satu lagi kidal, tapi rusak, jadi kalau ada yang bisa betulkan, atau kalau ada yang di lacinya punya thrombo kidal, tolong ya...

Untuk permintaan (request), awalan REQ: bisa menunjukkan bahwa dibutuhkan respon:

Subject: REQ: serahkan thrombo

Permintaan Pat akan sebuah thromblemeister kidal memunculkan 12 thrombo kidal berfungsi yang tergeletak

tak terpakai di sudut-sudut kantor. Tolong luangkan waktu sejenak untuk melihat-lihat sekitar Anda kalau-kalau ada thromblemeister (kidal *atau* kanan) yang tidak lagi Anda pakai, dan kembalikan ke Chris.

Jika informasi yang Anda berikan dalam email tidak bersifat gawat dan tidak perlu dibalas, ada baiknya mengawali baris subjek dengan FYI: (*For Your Information* - atau UAK, Untuk Anda Ketahui), misalnya

Subject: FYI: ada donat di ruang istirahat
Peri donat tadi meninggalkan selusin donut di ruang istirahat lantai bawah. Siapa duluan, dia yang dapat!

MOHON INFORMASI

Tolong hilangkan kata "informasi" atau "*information*" dari baris subjek (atau bahkan dari seluruh pesan email). Banyak penulisan email yang seringkali menuliskan hal-hal yang tidak diperlukan seperti:

Subject: informasi
Mohon dikirim informasi tentang UIUC.

Email seperti di atas amat tidak memberi petunjuk apa yang diinginkan si pengirimnya: Apakah tenggat waktu penerimaan mahasiswa baru? Jumlah mahasiswa saat ini? Luas kampus? Jumlah bangunan? Yang diminta si pengirim dokumen cetak atau hanya URL? Karena itu satu-satunya yang bisa dilakukan hanyalah membalas email itu dan meminta tambahan konteks. Akan jauh lebih baik jika email tadi ditulis seperti di bawah:

Subject: Sejarah UIUC
Apakah ada link tentang sejarah U of I?

MENGUTIP TULISAN

Jika hendak merujuk pada email sebelumnya, Anda harus mengutip secara eksplisit tulisan di email tersebut untuk memberi konteks.

Daripada hanya:

ya

Tulis:

> Bisa tidak spesifikasi untuk thromblemeister yang tangan

> kiri selesai Kamis nanti?

ya

Tanda lebih besar (>) adalah notasi yang paling umum dipakai jika seseorang ingin mengutip kata-kata orang lain di email sebelumnya; tapi program email yang Anda pakai bisa saja menambahkan karakter yang berbeda.

Meski jumlah kata dalam jawaban Anda cukup banyak, email sebelumnya kadang tetap perlu dikutip. Coba bayangkan jika misalnya di hari Senin Anda mendapat balasan dari email yang Anda kirim hari Jumat (tapi Anda sudah lupa).

Hal itu saya bicarakan hari kemarin, mereka bilang ingin menunggu yang satu itu sebelum mengambil keputusan.

Hah? Mungkin itu reaksi spontan Anda. Jauh lebih mudah mengerti email yang isinya seperti di bawah:

> Harga suku cadang Cobra sudah saya peroleh;

> Kalau jenis thromblemeister-nya sudah dipilih,

> akan segera saya kerjakan.

> Bagaimana, sudah bicara belum dengan orang-orang

> Termo, apa ingin langsung dengan thrombo yang

> tangan kiri atau hendak menunggu yang tangan kanan

> dulu?

Hal itu saya bicarakan hari kemarin, mereka bilang ingin menunggu yang satu itu sebelum mengambil keputusan.

Email terakhir jauh lebih baik daripada yang pertama, tapi mengandung *terlalu banyak* konteks. Tiga baris pertama tidak ada hubungannya dengan pertanyaan yang dijawab. Yang perlu Anda kutip hanyalah baris-baris secukupnya untuk memberi konteks, jangan berlebihan.

Jadi Anda cukup mengutip pertanyaan yang hendak dijawab:

> Bagaimana, sudah bicara belum dengan orang-orang

> Termo, apa ingin langsung dengan thrombo yang

> tangan kiri atau hendak menunggu yang tangan kanan

> dulu?

Hal itu saya bicarakan hari kemarin, mereka bilang ingin menunggu yang satu itu sebelum mengambil keputusan.

HILANGKAN KATA GANTI

Konteks di atas cukup, tapi jawabannya masih agak sulit dipahami. Ada satu pedoman yang baik, yaitu *meneliti* penggunaan kata ganti di tiga kalimat pertama. Jangan gunakan kata ganti bila tidak merujuk ke sesuatu yang dinyatakan tersurat (eksplisit) dalam email. Contoh di bawah mengganti kata ganti

hari kemarin dan yang satu itu.

> Bagaimana, sudah bicara belum dengan orang-orang

> Termo [ingin yang tangan kiri/kanan?]

Saya bicara dengan mereka hari Rabu yang lalu, menurut mereka thromblemeister yang tangan kiri mungkin bisa dipakai, tapi mereka ingin melihat yang tangan kanan dulu sebelum mengambil keputusan.

Jawaban kini jelas dan spesifik. Dan karena jawaban tersebut mengandung rujukan yang tersirat namun jelas ke sesuatu di pesan sebelumnya, jumlah yang perlu dikutip dari pesan sebelumnya menjadi lebih sedikit. Pesan seperti inilah, yang sebagian besar konteksnya ada di badan email yang Anda tulis (bukan di kutipan), yang paling mudah dimengerti. Sayangnya, menulis pesan begini yang paling memakan waktu.

Untuk mengutip sesuatu di tengah paragraf, atau meloncati beberapa baris, cukup masukkan yang perlu saja dan hilangkan sisanya dengan menyisipkan "[...]" sebagai ganti. Parafrase (kalimat yang disusun ulang) juga bisa ditulis dalam kurung siku seperti contoh di atas. Jika pesan email yang Anda tulis tidak penting sehingga Anda merasa tidak perlu menghabiskan waktu memotong-motong pesan sebelumnya, masukkan kutipan keseluruhan pesan tersebut *sesudah* jawaban Anda, jangan sebelum. Kutipan yang ditaruh di akhir tidak perlu dilihat

oleh pembaca kecuali mereka tidak mengerti konteks jawaban Anda.

TATA LETAK

Kata-kata di layar komputer dengan di kertas nampak berbeda, dan umumnya orang lebih sukar membaca tulisan di layar daripada di kertas. Resolusi layar monitor tidak sebaik kertas, monitor kadang berkedip, font di monitor kadang terlalu kecil atau jelek. Program email milik orang lain mungkin memiliki keterbatasan dalam memformat email, dan kemampuannya tidak sama dengan program yang kita miliki. Ini berarti aturan tata letak yang baik untuk email berbeda dengan aturan dokumen cetak.

PARAGRAF YANG LEBIH PENDEK

Seringkali pesan email harus dibaca dalam window ber-scrollbar. Meskipun dibantu scrollbar, dalam window paragraf yang panjang sulit ditelusuri. Jika mungkin, pecah tiap paragraf menjadi hanya beberapa kalimat panjangnya.

BARIS YANG TIDAK TERLALU PANJANG

Kebanyakan program yang dipakai untuk membaca email tidak secara otomatis melipat baris-baris panjang. Ini berarti, jika terdapat perbedaan cara melipat antara program Anda dan orang lain, di layar orang lain mungkin pesan akan muncul seperti ini:

Harga suku cadang Cobra sudah saya peroleh; kalau jenis thrombelemeister-nya sudah dipilih, akan segera saya kerjakan. Bagaimana, sudah bicara belum dengan orang-orang Termo, apa ingin langsung dengan thrombo yang tangan kiri atau hendak menunggu yang tangan kanan dulu?

Di samping itu, pengkodean "quoted-printable" ikut menambah runyam masalah panjang baris. Jika suatu baris lebih panjang daripada 76 karakter [dan setting panjang baris adalah 75 karakter], baris tersebut akan dipotong setelah karakter ke-75 sehingga di ujung baris akan tertinggal tanda sama dengan. Mereka yang programnya mengenali quoted-printable barangkali akan melihat baris-baris yang telah diperbaiki secara otomatis, sementara yang lain melihat pesan seperti:

Harga suku cadang Cobra sudah saya peroleh; sesudah jenis thrombelemeister-nya dipilih, akan segera saya kerjakan. Bagaimana, apakah kamu sudah bicara dengan orang-orang Termo, apa mereka ingin langsung dengan thrombo yang tangan kiri atau hendak menunggu yang tangan kanan dulu?

Bahkan ada program email yang menghapus sisa baris setelah karakter ke-80. [Hati-hati dengan program semacam ini.]

Karena itu usahakan baris-baris email lebih pendek dari 70 karakter. Kenapa 70, kenapa tidak 76 misalnya? Agar ada sedikit ruang untuk indentasi atau tanda kutip seandainya teman Anda perlu mengutip pesan tersebut di jawaban mereka.

TULISAN YANG LEBIH SINGKAT

Anda mungkin ingat ketika di sekolah sering disuruh guru untuk menulis karangan sepanjang 20 halaman, dan jika karangan terlalu pendek, nilai Anda dikurangi. Cara latihan ini tidak sesuai untuk email. Tulis email yang singkat. Jika orang lain membutuhkan informasi tambahan, mereka tentu bisa bertanya balik. (Ingat juga bahwa sebagian orang harus membayar biaya per kilobyte dan/atau memiliki batas penyimpanan email di disk!)

Jika mengirim laporan kepada banyak orang barulah mungkin Anda perlu menulis lebih rinci, agar tidak dibanjiri pertanyaan dari setiap orang yang termasuk dalam daftar penerima. (Sebelumnya Anda tentu mempertimbangkan dulu siapa-siapa yang perlu dikirim email tersebut dan masuk daftar penerima).

Semakin sedikit orang yang dikirim, panjang pesan semakin pendek. Buku yang dibaca ribuan orang panjangnya puluhan ribu kata. Pidato di depan khalayak banyak panjangnya ribuan kata. Tapi jika di pesta ada orang yang sekali berucap mengeluarkan lebih dari seratus kata, Anda akan segera pergi dari hadapannya.

INTONASI

Emosi paling sulit diungkapkan lewat email. Orang sering harus mengetikkan dengan persis apa yang sebetulnya cukup dikatakan secara lisan. Sayangnya, tanpa nada suara yang

mengisyaratkan emosi, kadang orang lain dapat salah mengerti. Meski di email kita tidak dapat meninggikan atau merendahkan suara untuk memberi penekanan, kita bisa mempermainkan bentuk tulisan untuk mewakili naik-turun suara dan emosi.

PENEKANAN RINGAN

Jika Anda ingin memberi penekanan ringan pada suatu bagian tulisan, apit dengan tanda bintang. Makna bintang kurang lebih sama dengan huruf miring di kertas.

Daripada hanya:

Waktu itu saya bilang akan pergi hari Kamis.

Tulis:

Waktu itu saya *bilang* akan pergi hari Kamis.

Atau:

Waktu itu saya bilang akan pergi hari *Kamis*.

Yang mana yang Anda pilih dari dua yang terakhir tentunya tergantung apakah Anda ingin menekankan bahwa pernah menyatakan akan pergi, atau bahwa waktu itu tidak menyebut hari Rabu. (Sebetulnya lebih baik lagi jika kalimat tersebut disusun ulang agar tidak bermakna ganda.)

Atau Anda juga bisa mengkapitalkan awal tiap kata yang ingin ditekankan:

Memang Bob bilang jangan setel di atas sembilan, tapi ini

bukan Aturan Mati. Alat itu akan meledak jika disetel sampai sebelas, tapi kalau di bawah sepuluh aman...

Kecenderungan menggunakan gaya ini untuk sesuatu yang sifatnya mutlak atau berupa aturan yang wajib. Mungkin gaya ini berasal dari kata-kata berhuruf besar seperti yang ditulis di Alkitab Inggris. Di bahasa atau kebiasaan lain mungkin penulisan ini memiliki arti berbeda.

PENEKANAN KUAT

Jika penekanan lebih kuat yang ingin Anda berikan, gunakan huruf kapital semua dan beri tanda seru. Misalnya untuk:

> Apa sebaiknya saya maksimalkan saja daya thrombo-nya?

Jangan. Kalau di-set sampai sebelas, motornya akan

terlalu panas dan bisa meledak.

Tulis:

> Apa sebaiknya saya maksimalkan saja daya thombo-nya?

JANGAN!!!! kalau di-set sampai sebelas, motornya akan

terlalu panas dan bisa meledak.

Perhatikan, jangan gunakan huruf kapital terlalu sering. Seperti halnya kehilangan penglihatan akan membuat indra pendengaran lebih peka, tiadanya lambang-lambang untuk menandakan emosi di email membuat orang jadi amat sensitif terhadap tanda-tanda yang ada. Huruf kapital menandakan berteriak.

Amat tidak cocok menggunakan huruf kapital semua dalam kondisi Anda sedang tenang:

HEI, AKU CUMA INGIN TAHU BAGAIMANA PERKEMBANGAN

PERHITUNGAN PHROCKMEIJER YANG KAMU LAKUKAN.

KALAU SEMPAT MAMPIR KE TEMPAT SAYA, YA.

Orang akan mengerutkan dahi melihat email di atas.

PENEKANAN >>EKSTREM!!<<

Jika *betul-betul* ingin menekankan sesuatu, Anda bisa menulis seperti ini:

Awas! Kalau kamu terlambat lagi, saya tidak,

tidak, *TIDAK*, >!!**TIDAK AKAN!!**<<

ngomong sama kamu lagi.

Pakai seperlunya.

PADANAN GUMAM

Dalam percakapan, ada beberapa cara untuk menandakan bahwa percakapan tersebut bersifat pribadi. Kita bisa memperkecil suara, bisa melirik dulu ke kiri dan kanan dengan mata/kepala, atau mendekat ke orang yang diajak bicara. Kadang, karena kebiasaan ini sudah tertanam, meski tidak ada orang di dekat kita tetap saja kita melakukannya. Sayangnya,

sulit mengecilkan suara atau menggerakkan badan dalam email.

Kadang kita perlu menuliskan dulu apa yang sebetulnya ada di pikiran kita, baru menulis versi bersihnya:

Bos saya dipecat maksudnya mengundurkan hari ini.

Benar-benar menyebalkan, mmm, ... maksudnya,

hal ini diharapkan dapat mempererat hubungan

kerja bagian Rekayasa dan Pengujian.

Kadangkala pememakaian tanda kurung ganda untuk "pengucapan dalam hati", yang dalam teater sering disebut "suara rendah" (aside):

Bos saya mengundurkan diri hari ini ((semua juga

tahu kalau dia dipecat!)). Pengubahan ini katanya

akan mempererat hubungan kerja bagian Rekayasa dan

Pengujian ((tentu tentu!))

Cara lain yang kadang bisa kita gunakan untuk mengartikan "menurunkan suara" yaitu dengan menghindari huruf kapital:

pssst!

hei wendy!

coba tebak?

AKU DITERIMA!!!! :-D :-D !!

Perlu diingat bahwa sebagian kecil orang tidak menyukai permainan tulisan seperti ini. Menurut mereka kita tidak usah memakainya karena Mark Twain pun tanpa memakai cara tersebut sudah bisa mengungkapkan emosi lewat tulisan. Lebih berbahaya orang marah atau tersinggung (karena salah paham) karena kita tidak memakai cara ini, daripada orang jengkel karena kita memakainya.

ISYARAT

Tulisan bukan saja tidak memiliki isyarat emosi karena tidak memiliki naik turun suara; tapi dalam tulisan juga tidak dikenal bahasa tubuh. Kita tidak dapat mengedipkan mata tanda bercanda, menjulurkan lidah tanda sedang berolok-olok, atau menunduk tanda kecewa. Meski kita tidak bisa mengiringi tulisan dengan gerak tangan atau wajah, ada beberapa versi tulisan pengganti isyarat.

SMILEY

Isyarat wajah dapat diwakili oleh apa yang disebut "smiley" atau "emoticon": gambar wajah yang disusun dari huruf. Tiga smiley yang paling sering digunakan:

:)

;-)

dan

:-)

(Agar Anda melihat dan mengerti simbol-simbol ini, miringkan kepala Anda ke kiri 90 derajat, maka Anda akan melihat wajah-wajah mungil.)

Meski pengartian tiap orang mungkin sedikit berbeda terhadap dua smiley teratas, smiley yang pertama lebih berarti "Saya senang" dan yang kedua lebih mengandung arti "Saya bercanda". Smiley ketiga, mungkin semua orang setuju, berarti "Saya sedih".

Contoh:

Hei, coba tebak - aku berhasil menyelesaikan spec untuk thromblemeister lebih cepat dari jadwal! :-)

Sebentar lagi aku kaya! ;-)

Smiley kedua, ;-), menandakan sebetulnya Anda bercanda: Bos tidak akan menaikkan gaji sampai sebesar itu. Tapi setidaknya smiley tersebut tidak sedramatik kata "TIDAK!" atau "BERCANDA!" atau "MANA MUNGKIN!"

Hei, coba tebak - aku berhasil menyelesaikan spec untuk thromblemeister lebih cepat dari jadwal! :-)

Sebentar lagi aku kaya! - BERCANDA!

Ada isyarat ASCII lain yang tersedia, untuk semua ekspresi yang bisa Anda pikirkan, mulai dari sakit (%^p) hingga marah (>:-<) hingga terkejut (:-(o). Bahkan ada kamus Smiley yang bisa Anda lihat seandainya Anda merasa kekurangan.

PADANAN JEDA

Misalnya Anda bertanya pada si perancang thromblemeister apakah boleh tongkat pada alat disetel hingga ke angka sepuluh setengah. Bayangkan si orang tersebut berkata, "Mmm", lalu berhenti lama, menggaruk kepala, melihat ke lantai, mengernyitkan dahi, mengertakkan gigi, baru akhirnya meneruskan

lagi, "Yah", diam sejenak lalu berkata, "Barangkali saja alatnya tidak akan meledak." Anda akan tahu seberapa buruk ide Anda tadi. Sementara jawaban polos:

Yah. Barangkali saja alatnya tidak akan meledak.

kurang memberi gambaran. Kesan terlihat memberi banyak spasi dan menulis "bunyi berpikir", seperti:

Yaaahh..., hmmm emm.

Yaaaah, *barangkali saja* alatnya tidak akan meledak.

Spasi juga bisa dipakai untuk memperjelas kata-kata mana yang termasuk ke dalam anak kalimat tertentu. Misalnya, sulit menguraikan kalimat berikut:

Anda ingin memakai thromblemeister yang tangan kiri atau

yang tangan kanan yang dengan half-twist atau dengan

Jackadoody brocket?

Gunakan *outline* (seperti dalam membuat kerangka karangan):

Anda ingin memakai

1. thromblemeister tangan kiri

atau

2. tangan kanan, dengan

a. half-twist

b. Jackadoody brocket

Masalah satu-satunya dengan penggunaan outline seperti ini, biasanya membuat orang cenderung membalas dengan hanya menuliskan kode jawabannya saja, misalnya

2b.

Untuk menghindarinya, gunakan struktur seperti di bawah:

Anda ingin memakai yang mana?

thromblemeister tangan kiri

atau

thromblemeister tangan kanan dengan half-twist

atau

thromblemeister tangan kanan dengan Jackadoody brocket?

Sehingga orang dapat meng-*cut-and-paste* pilihan lengkap yang mereka inginkan:

> tromblemeister tangan kanan dengan Jackadoody brocket?

PENGUNAAN TANDA BACA YANG KREATIF

Kecenderung memakai banyak tanda baca "ala buku komik". Misalnya untuk:

Aku bingung, juga kesal. Kenapa laporanku kamu berikan ke Jack, bukannya Jill?

Disarankan untuk menulis:

?!?! Kenapa laporanku kamu berikan ke Jack, bukannya Jill?!?!

Tanda tanya bisa melambangkan alis yang terangkat atau ucapan "Hah?". Tanda seru melambangkan rasa terkejut atau bahkan muka yang cemberut dan marah. Gabungan keduanya bisa diartikan rasa heran dan tidak percaya.

Orang sejak dulu rupanya senang melambangkan mengomel atau menyumpah dengan deretan tanda baca, misalnya: Dasar #%&#\$(?! Kadang Anda juga menjumpai huruf tertentu diganti dengan bintang. Misalnya: That son of a b*tch (Haram jad*h!), atau juga That son of a b**** (Haram j****!) atau bahkan (yang satu ini amat jarang) s*n of a b*tch! (H*r*m j*d*h!) (Dalam kenyataan, bentuk penyensoran diri semacam ini jarang ditemui; orang yang ingin memakainya menulis lengkap; sementara yang tidak, tidak memakai sama sekali.)

STATUS

Seperti halnya konteks, kita tidak dapat memastikan status seseorang dari email. Kita tidak bisa memperhatikan pakaiannya, mencermati dialek dan kecepatan bicaranya, mendengarkan warna suaranya, atau bahkan menghitung jumlah kerutan di sekitar matanya. Tebakan kita terhadap umur, ras, jenis kelamin, status nikah, kedudukan dan pendidikan seseorang akan jauh lebih tidak akurat dibandingkan jika kita berbicara bertatap muka atau di telepon.

Demikian pula, lawan beremail kita hanya tahu sedikit tentang kita. Mereka pun akan

melakukan hal yang sama dengan kita - mengambil asumsi-asumsi berdasarkan hal sekecil pun yang sekiranya bisa dijadikan dasar asumsi.

PETUNJUK YANG AKAN DIPAKAI ORANG

BAHASA

Petunjuk utama kedudukan atau status seseorang adalah kemahirannya berbahasa. Kalau Anda banyak membuat salah eja, tata kalimat yang ngawur, atau pemilihan kata yang tidak sesuai, orang akan mengira Anda tidak berpendidikan. Dari situ, orang mungkin mengambil kesimpulan Anda tidak begitu pintar. Tak peduli kenyataan bahwa korelasi kemampuan berbahasa dengan tingkat kecerdasan itu rendah (terutama untuk kemampuan berbahasa asing), kebanyakan orang tetap akan mengambil asumsi tersebut.

Di samping itu, sebagian orang merasa tersinggung jika menerima email yang mengandung banyak salah, terutama salah ketik. Alasannya, kurang sopan mengirim email yang salahnya kentara atau mencolok. (Hal ini dapat dimanfaatkan. Jika Anda ingin menunjukkan bahwa status Anda superior/lebih tinggi, Anda dapat memasukkan salah-salah ketik dengan sengaja.)

Dalam dunia yang sempurna, setiap orang mungkin dapat menulis tanpa salah. Tapi kita tidak hidup dalam dunia yang sempurna. Sebagian orang memang tidak berbakat dalam berbahasa seperti halnya sebagian yang lain tidak berbakat melukis potret, menghitung persamaan diferensial parsial, memasang tapal kuda, atau bermain golf. Sebelum era teknologi elektronik, orang-orang yang kurang cakap menulis menutupi kekurangannya dengan melakukan sebagian besar komunikasi secara lisan. Sekarang, di zaman email, hal tersebut lebih sulit dilakukan.

Dengan menyusun kata-kata lebih lama, kualitas tulisan mungkin meningkat. Tapi tak mungkin menghabiskan waktu 1 jam per email jika dalam sehari ingin mengirim sepuluh email. Untungnya - (setidaknya dalam bahasa Inggris) - *grammar*- dan *spelling checker* dapat amat membantu. Jika ingin mempertahankan status

dalam email, Anda seharusnya memakai *tool* tersebut. Jika Anda ingin betul-betul meningkatkan status bahasa (atau kemampuan berbahasa Inggris) mungkin Anda perlu belajar lagi secara serius.

Beberapa pendapat lebih menyukai orang yang memberi perhatian pada kecukupan konteks daripada kesempurnaan tata bahasa. Misalnya, email berikut:

Ada 50 orang bawa senapan mesin di jalan raya
kira kira 1 km dari utara mereka kelihatanya
berbahaya jadi mending ceptan kaubr dari sini!!!!
daripada yang berikut (dalam situasi yang sama):
Anda saya sarankan segera meninggalkan gedung ini.

Pesan tersebut mengandung tata bahasa yang benar, tapi tidak mengandung konteks yang seharusnya.

ALAMAT KEMBALI (*RETURN ADDRESS*)

Rekan email Anda akan mengambil petunjuk status dari nama domain pada alamat Anda. Pandangan klise terhadap organisasi pemberi alamat email akan ikut menempel pada Anda. Misalnya, jika email Anda dari:

- a. *ibm.com*, orang akan mengambil asumsi awal bahwa Anda seorang dewasa, melek komputer, dan mungkin agak sedikit kaku orangnya.
- b. *aol.com* (ISP terkemuka di AS)... kemungkinan Anda ber-email dari rumah dan email Anda tidak berkaitan dengan pekerjaan.
- c. *washington.k12.ia.us* (domain sebuah sekolah dasar/menengah)... Anda berusia di bawah 18 tahun.
- d. *webtv.net* (WebTV perangkat TV interaktif yang dapat dipakai *surfing*)... Anda tidak terlalu mengerti komputer.
- e. *itb.ac.id*... Anda berpendidikan karena mungkin dosen atau mahasiswa.

Orang juga akan melihat nama asli Anda (jika tercantum) dan login ID. Kecuali nama Anda berlawanan dengan ciri umum suatu organisasi atau negara, orang akan menyangka Anda termasuk ke dalam organisasi tersebut. Misalnya orang sering beranggapan bahwa

bjp@thromble.com seorang lelaki, tapi *BarbaraP@thromble.com* perempuan (meskipun bisa juga alamat tersebut milik seorang lelaki Peter Barbara). Kecuali nama email *Smith* misalnya, orang akan cenderung menganggap yang menulis email berakhiran kode negara Taiwan adalah orang Asia. Kecuali nama email *Jamaal*, orang biasanya akan beranggapan penulis email dari AS adalah orang berkulit putih.

Login ID Anda dapat menjadi petunjuk sesuatu yang agak tidak kentara. Nama yang pendek dan tanpa angka (yang biasanya diinginkan orang pertama-tama) dapat mencirikan Anda termasuk yang awal mendapat *account* email di perusahaan. *steve@thromble.com* mungkin telah lebih lama memakai komputer daripada *steve9672@thromble.com*.

Orang juga akan menarik asumsi seberapa dewasa atau seserius apa Anda dari nama alamat email. *Sarah.Sitompul@umm.co.id* mungkin lebih dianggap serius daripada *sarahcentil@umm.co.id*.

Jika ingin mengarahkan kesan orang dengan mudah, cukup katakan siapa diri Anda. Tambahkan paraf (*signature*) dengan petunjuk status:

Sarah Sitompul
Manajer Maintenance
PT Usaha Maju Mandiri

Atau:

Tajam Rachmat
SMP Semak Duri
(12 Tahun)

Kunjungi homepage Minang di
<http://www.minang.or.id>!

Di sini Adik Rahmat memberi petunjuk bahwa kemungkinan dia orang Minang.

Mengawali pesan email dengan petunjuk status juga efektif:

Halo, nama saya Peter. Saya siswa kelas 1
SMP Semak Duri

Bukit Tinggi. Saat ini saya diberi tugas oleh sekolah tentang peralatan industri khayalan. Apakah Bapak bersedia mengirimkan katalog terbaru *thromblemeister* kepada saya?

Atau:

Hi - saya Manajer Maintenance PT Usaha Maju Mandiri. Mohon dikirim katalog terbaru thromblemeister. Saya sedang mempertimbangkan untuk membeli dari perusahaan Anda.

Perhatikan di sini si penulis email tidak hanya menyebutkan jabatan dan nama perusahaannya, tapi juga menggunakan kata-kata "tingkat tinggi" macam "mempertimbangkan". Pemakaian kata tingkat tinggi yang berlebihan mungkin menimbulkan kesan sok, tapi dalam email yang pendek dapat meningkatkan status. Namun hati-hati dalam penggunaan kata-kata semacam itu, juga jangan gunakan kata-kata yang terlalu asing sehingga tidak dimengerti oleh penerima email.

CARA MENGGUNAKAN EMAIL

Hal terakhir yang dilihat orang adalah cara Anda menulis email. Jika Anda tidak memberi konteks yang sesuai, mengetik dalam huruf kapital semua, atau menulis dalam baris yang amat panjang, orang akan beranggapan Anda amat belum berpengalaman menggunakan email. Mungkin juga mereka beranggapan bahwa Anda terlalu bodoh atau keras kepala untuk mempelajari email, karena kesalahan-kesalahan semacam itu langsung kentara bagi pemakai yang berpengalaman.

Di samping komposisi email, orang akan melihat kecocokan isi pesannya sendiri. Apakah pesan tersebut dikirim ke orang yang tepat? Apakah pertanyaan dalam pesan wajar?

Apakah Perlu Dipermasalahkan Seperti Ini?

Bagaimana menentukan seberapa banyak harus menghabiskan waktu untuk mempertahankan status? Jawabannya bergantung pada beberapa hal:

a. Apakah kita sudah kenal dengan orang yang kita kirim email? Jika Anda sudah sering berhubungan dengan seseorang, maka orang tersebut kemungkinan sudah cukup membangun asumsi terhadap umur, jenis kelamin, kedudukan, dan tingkat intelek Anda. Hanya kesalahan penggunaan tata bahasa atau etika email yang benar-benar mencolok mungkin yang akan mengubah status Anda di benak mereka.

- b. Apakah orang tersebut kira-kira akan peduli? Guru bahasa Indonesia di SMU mungkin lebih peduli pada tata bahasa dibandingkan penjual makanan hewan. Orang yang setiap hari mengirim banyak pesan email mungkin lebih toleran daripada orang yang menghabiskan waktu 1 jam untuk menulis tiap emailnya. Diversity Training Manager mungkin tidak akan berasumsi terlalu jauh atas dasar ras dibandingkan ketua regional Ku Klux Klan.
- c. Sepenting apa email tersebut? Jika Anda mengirim email kepada bos, mungkin Anda perlu ekstra berhati-hati dalam tata bahasa. Jika Anda berhubungan dengan orang penjualan yang menginginkan bisnis Anda, tentu saja mereka tidak akan memperhatikan tata bahasa Anda. Jika Anda butuh bantuan, orang yang Anda mintai bantuan mungkin lebih bersedia membantu jika Anda dapat memberi kesan bahwa Anda mungkin akan berharga bagi mereka di masa yang akan datang.
- d. Seperti apa email lawan menyurat Anda? Jika pesan emailnya penuh dengan pemakaian salah eja, tanda baca yang keliru, dan penyusunan anak kalimat yang acak-acakan, mereka tentu tidak akan terlalu peduli seandainya Anda melakukan hal yang sama.
- e. Apakah Anda peduli jika orang lain salah berasumsi tentang Anda? Jika Anda pria bernama Patrick dan tidak terlalu peduli orang akan salah mengira Anda seorang wanita, tak apa-apa cukup mencantumkan "Pat". Jika tidak peduli orang akan menyangka Anda seorang remaja, Anda dapat memakai "RadSkater", misalnya.

FORMALITAS

Formalitas kadang digunakan untuk menunjukkan ketidaksanggupan seseorang untuk memberi respon. Ada situasi-situasi di mana seseorang tidak dapat merespon dengan bebas. Seperti percakapan yang melibatkan pihak yang amat berbeda status (misalnya antara rakyat biasa dengan Ratu Inggris), atau di mana pemirsanya belum lahir, meninggal, dan/atau banyak jumlahnya. Dalam kondisi seperti

demikian cenderung digunakan bahasa yang amat resmi.

Sebaliknya, percakapan yang intim menggunakan bahasa yang amat tidak resmi. Bayangkan seandainya Anda menggunakan bahasa yang sama kepada pasangan Anda seperti jika berbicara dengan Ratu, mungkin pasangan Anda akan bingung dan bertanya-tanya dalam hati, hal apa yang telah membuat Anda marah!

Sampai tingkat tertentu Anda dapat mengendalikan seberapa banyak respon yang Anda dapat lewat seberapa resmi bahasa yang Anda gunakan. Karena email begitu mudah diresponi, orang cenderung menggunakan bahasa yang sangat tidak resmi.

Nada yang tidak resmi akan mengundang orang lain untuk merespon. Sesuai jika Anda memang menginginkan banyak respon. Namun jika alamat email Anda amat terpublikasikan, mungkin Anda akan memperoleh terlalu banyak respon email.

Karena itu perhatikan nada bicara Anda. Jika ingin orang merespon, tulislah seperti mengobrol dan gunakan bahasa yang informal. Jika tidak ingin orang mengirim email, tulislah pesan yang lebih resmi.

SALAM DAN PARAF

Dalam tiap medium baru berkembang protokol tersendiri untuk membuka dan menutup percakapan. Percakapan di telepon biasanya diawali "Hello" ("Halo") dan diakhiri "Good bye" ("Sudah dulu ya"). Surat dibuka dengan "Dear" ("Dengan hormat") dan ditutup dengan "Sincerely" ("Salam saya"). Email sendiri masih sangat baru sehingga tidak ada kebiasaan standar bagaimana harus membuka dan menutup percakapan.

Banyak orang tidak menulis salam pembuka atau signature. Dibandingkan surat, yang dapat dengan mudah terpisah dari amplopnya, badan email sulit dipisahkan dari header yang berisi keterangan alamat. Dalam satu pesan email sudah tercantum siapa pengirim dan penerimanya.

Tapi keterangan dari header saja mungkin untuk keperluan tertentu tidak cukup. Di beberapa program pembaca email, informasi ini sulit dilihat. Atau informasi di header email

tidak jelas dan spesifik. Header tersebut mungkin tidak memberi informasi kenapa seseorang menerima email. Atau pula, keterangan di header tidak memberi petunjuk status dan formalitas yang dibutuhkan.

Di bawah ini beberapa pendapat mengenai salam pembuka dan penutup, namun Anda perlu berhati-hati dan memikirkan lagi apa yang hendak Anda nyatakan baik secara tersurat maupun tersirat. Anda juga mungkin perlu memperhatikan budaya dan kebiasaan orang yang Anda kirim email.

SALAM PEMBUKA

Salam pembuka gampang-gampang sulit, apalagi jika berhadapan dengan adat berbeda. Sering gelar untuk pria dan wanita berbeda, dan kadang kita tidak tahu jenis kelamin orang yang disapa. Nama keluarga kadang di satu adat ditulis di depan, dan di adat yang lain, di belakang. Gelar kehormatan dapat berbeda sesuai tingkat status dan usia. Jadi tak perlu merasa bersalah jika kesulitan memilih kata sapaan karena memang salam pembuka itu masalah yang ruwet.

Di Amerika Serikat, sebaiknya tidak memakai "Sir" atau "Mr." ("Tuan") kecuali Anda benar-benar yakin orang tersebut laki-laki. Juga, lebih aman memakai "Ms." daripada "Miss" ("Nona") atau "Mrs." ("Nyonya") kecuali Anda tahu yang mana dari kedua itu yang benar.

Dalam bahasa Indonesia, Anda dapat menggunakan kata sapaan umum dalam komunikasi tertulis seperti "Bapak/Ibu Yth.", "Anda", "Dengan hormat", dll. Seperti telah disebutkan di atas, hati-hati jika hendak menyapa dengan "Bapak/Ibu" sebab Anda mungkin hanya menebak jenis kelamin hanya dari nama yang tercantum di email. Sapaan "Ibu" lebih aman daripada "Nyonya" atau "Nona", kecuali Anda telah mengetahui status orang tersebut. Gunakan kata sapaan "kamu" (apalagi "elu" atau "gua") jika Anda telah mengenal dan mengetahui status orang yang bersangkutan.

Di Amerika Serikat, *biasanya* boleh-boleh saja menyebutkan nama depan seseorang. Jadi biasanya Anda boleh menggunakan "Dear" diikuti nama depan.

Dear Chris:

Chris yth.:

Di sini salam berlaku baik Chris itu pria maupun wanita. (Tapi hati-hati dalam menyingkat nama. Judith mungkin tersinggung jika dipanggil Judy; Robert mungkin tidak suka dipanggil Bob.)

Jika ingin merujuk ke sekelompok orang, Anda bisa menggunakan "Dear" diikuti atribut penyatu. Misalnya:

Dear Project Managers:

Yth. Para Manajer Proyek:

atau:

Dear San Jose Lasers Fans:

Yth. Para Pendukung PERSIB:

Kadang dari nama dapat dengan mudah diketahui dari mana asal seseorang sehingga Anda dapat menggunakan sapaan lokal yang lebih terasa dekat dan hangat untuk membuka percakapan (*Sarah Sitompul - Horas!*). Hanya hati-hati, jika seseorang berdomain *@medan.wasantara.net.id* tidak selalu berarti dia sedang berada di Sumatera Utara (atau Indonesia) karena email dapat diambil dari mana saja.

APAKAH SALAM PEMBUKA PERLU?

Berangkat dari kenyataan bahwa email itu relatif informal, sering (di AS) salam pembuka dihilangkan, terutama apabila status Anda lebih tinggi daripada orang yang Anda kirim email:

Halo - saya mengunjungi situs Anda dan kalau boleh saya koreksi: saya menciptakan thromblemeister tanggal 29 Feb 2403, *bukan* tanggal 28 Feb 2402.

Biasanya cukup memakai "Hai" untuk orang yang kita kenal:

Hai - makan sushi bareng minggu depan yuk? Nanti saya bawain album foto nikah saya dan cerita sampai kamu puas ;-)

"Good Morning" dan "Good Afternoon" (Selamat Pagi dan Selamat Siang) tidak begitu berarti dalam email, karena saat orang membaca email Anda, siang mungkin telah menjadi malam dan sebaliknya.

Kepada sesama orang Indonesia, Anda pun dapat menggunakan sapaan atau tidak. Pemakai yang berpengalaman mungkin tidak

berkeberatan jika Anda hanya menulis "Hi" atau "Halo" sebagai sapaan, atau tidak sama sekali. Pemakai yang belum terbiasa dengan email mungkin masih mengharapkan kalimat sapaan seperti dalam surat. Sedapatnya, gunakan kalimat sapaan sesuai yang diharapkan orang.

Untuk sapaan Inggris, "Good Day" mungkin terdengar kaku di telinga orang Amerika (meski lazim digunakan di daerah lain bekas jajahan Inggris). "Greetings" mungkin sebaiknya Anda hindari, sebab mengingatkan banyak orang pada surat pemberitahuan wajib militer saat Perang Vietnam.

Sekali lagi, Anda perlu mencermati perbedaan budaya dan kebiasaan. Pantai Timur AS lebih resmi daripada Pantai Barat. Orang Jerman lebih resmi lagi; kadang setelah bertahun-tahun pun mereka tidak menyebut rekan kerja sebelahnya dengan nama depan. Jadi mungkin sebaiknya Anda tidak menulis ke Jerman dengan salam pembuka Dear Hans.

TANDA PENGENAL

Jika menerima email dari orang yang asing, kita lebih ingin tahu apa hubungan mereka dengan kita, daripada sapaan yang mereka gunakan. Bila Anda mengirim email, terutama kepada seseorang yang tidak mengenal Anda, ada baiknya pertanyaan-pertanyaan berikut segera terjawab:

- Dari mana Anda mengenal orang tersebut?
- Apa yang Anda inginkan darinya?
- Siapa Anda?
- Kenapa orang tersebut harus memberi perhatian pada Anda? (Jika pertanyaan ini tidak dapat Anda jawab, mungkin sebaiknya Anda pikirkan lagi kenapa harus mengirim email pada orang itu.)

Bisa juga sebagian informasi tadi Anda taruh dalam paraf atau *signature* daripada tidak sama sekali, tapi dengan menaruhnya di awal pesan ada beberapa keuntungan:

- Kalau ada gangguan pengiriman email, bagian akhir email lebih besar kemungkinannya hilang daripada bagian awalnya.

- b. Banyak orang menerima lebih dari dua puluh pesan email setiap hari, jadi kadang mereka sering membaca sekilas. Jika Anda tidak segera menyebut siapa diri Anda, mereka mungkin keburu menghapus pesan email Anda sebelum membaca sampai bawah.
- c. Identitas Anda merupakan salah satu konteks yang penting bagi pesan email.

Pertanyaan di atas tadi bisa dijawab secara benar dalam berbagai bentuk:

Dear Ms. Sherwood: Saya editor di PT Penerbit Amat Besar. Minggu lalu saya duduk bersebelahan dengan suami Anda di rapat buruh, katanya Anda berminat menerbitkan buku berdasarkan panduan email Anda. Saya sudah membaca panduan email Anda, dan amat tertarik seandainya Anda bias mengirimkan proposal pada saya.

Atau:

Nama saya Dave Wilcox dan saya penasihat hukum Thromblemeisters Direct, Inc. Kami merasa amat terganggu atas kata-kata dalam panduan email Anda yang menjelek-jelekkkan kami dan produk thromblemeister. Karena itu kami memerintahkan agar Anda segera berhenti merujuk ke thromblemeister dalam panduan email Anda. Jika Anda tidak melakukannya, maka kami terpaksa akan menuntut Anda dan keturunan Anda pada saat dan jika kami dan / atau thromblemeister ada.

Atau bahkan:

Hi - Saya pemula dalam email dan baru saja membaca panduan email milik Anda. Maaf jika pertanyaan ini bukan pada tempatnya, tapi apakah Anda tahu apa padanan "Mister" dalam bahasa Prancis? Jika Anda tahu, saya berjanji akan mengirimkan kartu pos yang lucu buat Anda.

SIGNATURE (PARAF)

Banyak program email memberi Anda pilihan untuk mencantumkan signature di setiap akhir pesan. Banyak orang memakai signature ini untuk mencantumkan nama dan cara orang lain menghubungi mereka. Contoh:

Hi - tadi kamu bilang ingin makan siang jam berapa?

Rebecca P. Snod whistle

Thromblemeisters Direct, Inc.

666 Beast Street

Styx, HI 77340

+1 (959) 123-4567 voice

+1 (959) 123-4568 FAX

snodwhistle@throbledirect.com (bisnis)

becca@thromboqueen.net (pribadi)

Keterangan di signature yang begitu panjang dibandingkan isi pesan yang pendek. Ada banyak informasi berlebih dalam signature di atas. Kalau orang bisa menerima email Anda, tentu mereka bisa membalas pula lewat email, jadi alamat jalan dan nomor faks tidak mereka perlukan. (Seandainya mereka perlu mengirim sesuatu lewat faks atau paket pos, mereka dapat menanyakan dulu alamatnya lewat email.) Satu alamat email sudah mereka peroleh dari email yang Anda kirim, jadi alamat email yang satunya lagi tidak diperlukan.

Sebaliknya nama lengkap amat wajar dicantumkan, terutama apabila:

- a. Pesan email Anda tidak mencantumkan nama lengkap Anda di baris From: (Uji dengan mengirim email ke alamat sendiri.)
- b. Nama di baris From: tidak sama dengan nama yang biasa Anda pakai. (Christina misalnya sering memakai nama Chris, tapi perusahaan tempatnya bekerja mewajibkan nama yang tercantum adalah nama lengkap.)
- c. Anda berbagi account email dengan orang lain.

Nomor telepon juga wajar jika dicantumkan - jika Anda bersedia ditelepon orang. Emosi lebih mudah dinyatakan lewat telepon, dan sebagian orang malah lebih menyukai telepon dibanding email dalam setiap kesempatan.

Jika pesan email berhubungan dengan bisnis atau pekerjaan, wajar pula mencantumkan nama perusahaan - meskipun pesan tersebut dikirim ke orang di perusahaan yang sama.

Satu hal yang kurang dari signature Rebecca P. Snod whistle di atas, yang ingin diketahui, yaitu jabatannya di perusahaan. Apakah dia wakil presiden bagian penjualan atau karyawan bagian pengepakan? Bagi rekan menyurat mungkin jabatan yang paling berarti untuk diketahui.

Signature di atas mungkin seharusnya ditulis ulang menjadi:

Rebecca P. Snod whistle

Presiden Direktur, Thromblemeisters Direct, Inc.

+1 (959) 123-4567 voice

Signature tersebut mungkin terlalu berlebihan untuk pesan mengatur makan siang, tapi kadang mengubah setting program tertentu untuk memasukkan signature atau tidak dalam pesan email kurang praktis.

Sebagian orang menaruh tulisan yang sifatnya iseng di signature: gambar teks, ucapan filosofis, lelucon, atau kata-kata kutipan. Oke-oke saja, tapi jangan berlebihan. Anda dapat mengikuti patokan yaitu ukuran signature tidak lebih dari lima baris.

Setelah signature di-set, kita mudah melupakannya. (Kadang signature tidak ditampilkan saat menulis email.) Jadi seandainya ada perubahan alamat kontak, jangan lupa memperbaiki signature Anda. Kalau Anda menaruh sesuatu yang menghibur atau iseng di signature, agak seringlah menggantinya. Orang yang melihat ke-50 kali tidak akan merasa selucu ketika melihat pertama kali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan dan pemaparan mengenai netiket, ada beberapa hal yang dapat kita hindari dan lakukan sebelum menulis hingga mengirim email, antara lain;

1. Hati-hati dalam melakukan balasan (reply)

Fasilitas 'Reply' dari sebagian besar program mailer biasanya akan mengutip pesan asli yang Anda terima secara otomatis ke dalam isisurat Anda. Jika harus mengutip pesan seseorang dalam jawaban email, usahakan menghapus bagian-bagian yang tidak perlu, dan hanya menjawab bagian-bagian yang relevan saja. Pesan yang teralupanjang memakan file yang besar, yang membuat loading menjadilambat, yang berarti akan menambah beban pulsa tidak hanya pada pihak penerima, juga pada pihak si pengirim.

2. Perlakukan email secara pribadi

Jika seseorang mengirim informasi atau gagasan kepada Anda secara pribadi, Anda tidak sepatutnya mengirimnya ke forum umum, seperti kelompok grup, atau mailing-

list. Email pada dasarnya adalah alat komunikasi personal.

3. Jangan gunakan huruf kapital

Seperti halnya membaca surat kabar, atau surat, membaca pesan email yang menggunakan huruf besar/kapital yang berlebihan tidak enak dilihat. Tapi di samping itu, terutama dalam tata krama berkomunikasi dengan e-mail/chat, penggunaan huruf besar biasanya dianggap berteriak. Mungkin saja maksud Anda hanya untuk memberitinkan pada maksud anda. Jangan membicarakan orang atau pihak lain, apalagi kejelekan-kejelakannya. Berhati-hatilah terhadap apayang Anda tulis. Email memiliki fasilitas bernama 'Forward', yang mengizinkan si penerima akan meneruskannya (forward) ke oranglain.

4. Jangan gunakan CC

Jika Anda ingin mengirim mail ke sejumlah orang (misalnya dimailing-list), jangan cantumkan nama-nama pada kolom CC. Jika Andamelakukan hal itu, --atau biasa disebut cross posting-- semuaorang yang menerima email Anda, akan bisa melihat alamat-alamatemail orang lain. Umumnya orang tidak suka bila alamat emailnya dibebarkan di depan umum. Selalu gunakan BCC (blind carbon copy). Dengan cara ini setiap orang hanya bisa melihat alamat emailnyasendiri.

5. Jangan sembarangan menggunakan format HTML

Jika Anda mengirim sebuah pesan penting ke rekan Anda, jangan gunakan format HTML tanpa Anda yakin bahwa program email rekan Anda bisa memahami kode HTML. Jika tidak, pesan Anda sama sekalitidak terbaca atau kosong. Sebaiknya, gunakan plain text.

6. Jangan kirim file (dalam jumlah besar) dalam bentuk attachment

Peraturan email secara internasional melarang pengiriman format melalui email, apalagi di dalam milis. Jangan pernah bayangkan, rekan Anda (atau dalam hal milis: semua anggota milis) memilikimailbox (atau hard disk) yang cukup seperti Anda. Pengiriman file yang besar, akan membuat proses downloading

menjadi lamban, dan ini jelas menambah beban pulsa. Jika file melebihi kuota, maka proses downloading praktis terganggu. Jika ini terjadi, Anda bisa dituduh telah melakukan bomb-mail, yang di dalam dunia internet, dianggap sebagai kriminal. Sebaiknya, minta izin dulu, bahwa Anda akan mengirim file, --kalau perlu, jelaskan besaran file-nya--. Jika rekan Anda setuju, Anda baru bisa mengirim attachment.

7. Jawablah Secara Masuk Akal

Jangan menjawab dua tiga pertanyaan dalam satu jawaban. Apalagi, menjawab pesan e-mail yang panjang lebar, dan Anda menjawab dalam satu kata: "Good." Wah, ini sangat menyebalkan. Inilah yang disebut jawaban one liner (pesan satu baris) sesuatu yang dianggap tidak menghargai penanya.

DAFTAR PUSTAKA

1. <http://www.buletin.melsa.net.id/members/email.html>
2. <http://www.direktif.web.id/blog/arc/2005/06/peduli-tentang-etiket-email>
3. <http://www.etiket.wordpress.com/>
4. <http://www.lamtio.wordpress.com/2007/06/11/istilah-dan-definisi/>
5. http://www.master.web.id/mwmag/issue/08/content/fokus-14_kebiasaan_email/fokus-14_kebiasaan_email.html
6. <http://www.noc.maranatha.edu/Netiket/>
7. <http://www.shawz.wordpress.com/2008/03/13/sending-emails-with-large-attachments/>
8. <http://www.techscape.co.id/hosting/spam.ts>
9. <http://www.webfoot.com/ducky.home.html?Estyle>
10. Sproull dan Kiesler, *Connections*, MIT Press, 1993