

ETIKA BERKIRIM SURAT LEWAT EMAIL DAN BERBICARA DALAM CHATting

Galih Pranowo

ETIKA DALAM BERKIRIM SURAT LEWAT EMAIL

Manfaat email sejak ditemukannya internet sungguh-sungguh luar biasa. Kita bisa menghemat waktu, tenaga dan uang untuk bertukar informasi dengan rekan-rekan kita di bagian belahan dunia yang tidak bisa terjamah dengan mudah. Seperti berikirim surat lewat pos, berikirim email juga punya etika dan sopan santun. Bagaimana berikirim email dengan etika atau sopan santun yang baik?

1. Gunakan bahasa yang sopan.

Jika anda menggunakan kata-kata yang kasar, adalah hal yang aneh jika kemudian

anda heran ketika tidak ada yang menjawab pertanyaan anda. Gunakan kata-kata

seperti “Apakah ada yang bisa membantu saya?”; “Terima kasih banyak sebelumnya”,

de-es-te.

Ingat bahwa mereka tidak menerima bayaran untuk membantu anda, jadi setidaknya

jangan lupa mengucapkan terima kasih.

2. Tulis pertanyaan anda dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

Penulisan pertanyaan yang amburadul akan memberikan kesan bahwa anda adalah orang yang ceroboh, dan para pakar yang sibuk akan merasa segan untuk meluangkan waktunya bagi anda.

3. Jangan Gunakan Huruf Kapital.

Karena penggunaan karakter huruf bisa dianalogikan dengan suasana hati si penulis. Huruf kapital mencerminkan penulis yang sedang emosi, marah atau berteriak. Tentu sangat tidak menyenangkan tatkala anda dihadapkan dengan lawan bicara yang penuh dengan emosi bukan? Walau begitu, ada kalanya huruf kapital dapat digunakan untuk memberi penegasan maksud. Tapi yang harus dicatat, gunakanlah penegasan maksud ini secukupnya saja, satu-dua kata dan jangan sampai seluruh kalimat/paragraf.

4. Jelaskan masalah anda secara detil berikut dengan data yang ada.

INGAT bahwa para pakar di forum tersebut tidak bisa mengakses komputer anda, jadi sumber informasi mereka hanya dari tulisan anda saja. Maka buatlah tulisan tersebut selengkap dan sedetail mungkin.

5. Kutip Seperlunya.

Ketika anda ingin memberi tanggapan terhadap postingan seseorang dalam satu forum, maka sebaiknya kutiplah bagian terpentingnya saja yang merupakan inti dari hal yang ingin anda tanggapi dan buang bagian yang tidak perlu. Jangan sekali-kali mengutip seluruh isinya karena itu bisa membebani bandwidth server yang bersangkutan dan bisa berakibat kecepatan akses ke forum tersebut menjadi terganggu.

6. Perlakuan Terhadap Pesan Pribadi.

Jika seseorang mengirim informasi atau gagasan kepada anda secara pribadi (private message), anda tidak sepatutnya mengirim/menjawabnya kembali ke dalam forum umum, kelompok grup, atau milis.

7. Hati-hati Dalam Mem-forward.

Tidak semua berita yang beredar di internet itu benar adanya. Seperti halnya spam, hoax juga merupakan musuh besar bagi para kebanyakan netter. Maka, sebelum anda mem-forward pastikanlah terlebih dahulu bahwa informasi yang ingin anda kirim itu adalah benar adanya. Jika tidak, maka

anda dapat dianggap sebagai penyebar kebohongan yang akhirnya kepercayaan orang-orang di sekitar anda pun akan hilang.

8. Hindari spam, bombing.

Spamming adalah pengiriman email secara berulang-ulang dengan topik berbeda atau sama. Orang yang menerima spam ini akan jengkel, karena biasanya isinya menawarkan informasi, produk atau jasa yang sebenarnya tidak kita butuhkan. Sedang email bomb adalah pengiriman email dengan subject sama secara bertubi-tubi dengan maksud mailbox penerima cepat penuh. Termasuk spamming adalah mengirim email terlalu sering, kecuali diminta.

Kenapa? Karena orang yang dikirim email akan merasa jenuh. Memang kita kadang menyangka kalau orang yang kita kirim email akan selalu merasa senang. Padahal belum tentu. Apalagi kalau isi emailnya itu-itu saja. Supaya tidak membosankan, kirimlah email lagi kalau anda sudah mendapat balasan. Tapi jangan juga terlalu lama tidak mengirim email. Teman anda bisa lupa.

9. Jangan memforward email tanpa diedit.

Seringkali kita punya berita bagus yang perlu kita teruskan/forward ke orang lain. Kalau setting si penerima masih manual, pesan yang diforward itu setiap line akan dihiasi oleh tag seperti ini: > . Usahakan tag-tag ini dibuang dulu biar email kelihatan rapi. Kalau anda orang pertama yg memforward, baru satu tag saja setiap barisnya. Tapi kalau anda yang ke 2, 3, 4 dst, maka tagnya terus bertambah. Email jadi tidak menyenangkan.

Dalam memforward ini, rule #1 juga harus digunakan yaitu, jangan terlalu sering.

10. Jangan Sembarangan Menggunakan Format HTML.

Jika anda mengirim sebuah pesan penting ke rekan anda, jangan gunakan format HTML tanpa anda yakin bahwa program e-mail rekan anda bisa

membaca kode HTML. Jika tidak, pesan anda sama sekali tidak terbaca atau kosong.

11. Hindari kalimat singkat dalam mereplay email.

Misalkan teman anda panjang lebar menulis email, bercerita tentang keindahan alam Mesopotamia . Lalu anda membalasnya dengan kalimat singkat, oh ya? atau enak ya, benarkah dan semacamnya. Kalau belum punya konsep, mendingan tidak usah mereply emailnya. Sebab kalimat ungkapan begitu cuma bikin gregetan dan hanya pantas diketik di chatting saja.

12. Ganti judul email bila perlu.

Biasanya ini musti dilakukan dalam sebuah forum atau mailing list. Saking asyiknya balas-balasan, topiknya jadi bergeser. Kalau subject pembicaraan sudah bergeser, gantilah subjeknya. Tentu ini ada alasannya, selain tidak membingungkan peserta lain, pencarian/pelacakan file-file topik diskusi yang sudah lewat jadi mudah.

13. Body Reply jangan dikirim semua.

Lama-lama email yang kita reply akan bertambah sizenya. Hal ini terjadi karena tiap kali kita membalas email, seluruh email yang akan kita balas kita kirimkan lagi. Untuk menghindarinya, hapuslah sebagian body email yang akan kita reply. Sisakan kalimat-kalimat yang perlu kita jawab saja.

14. Jangan tanggapi email TBC.

Anda mungkin pernah menerima email yang menyuruh anda untuk meneruskannya ke sejumlah orang, supaya bernasib baik. Kalau tidak diteruskan ke sekian orang, maka anda akan ketimpa sial. Email semacam ini jangan ditanggapi. Ini namanya email TBC (takhayul, bid'ah dan khurafat). Teruskan saja ke tong sampah.

15. Menjaga account orang lain.

Kalau anda mereply atau berkirim email, jangan sertakan email-email yang tidak anda kenal atau anda kenal dalam Heading To nya. Kalau itu anda lakukan, sama saja anda memaksakan anak gadis anda berkenalan dengan lelaki yang bukan muhrimnya. Akibatnya accaount email-email orang yang muncul di email orang lain, bisa tersebar luas, dibajak, dan dispam. Kalau terpaksa mengirim email ke puluhan atau ratusan orang, gunakan header BCC (blind carbon copy), supaya alamat-alamat email yg banyak itu tidak muncul di halaman muka penerima email anda.

16. Cek ulang email sebelum di send.

Setelah email rapi ditulis, luangkan waktu untuk mengecek ulang ejaan, susunan kalimat dan kalau perlu tata bahasanya. Sebab sekali tombol send kita klik, tidak bisa dicancel atau dibatalkan. Semuanya langsung terkirim ke recipient dalam hitungan detik.

17. Bersabar dalam menerima balasan.

Kalau sudah dikirim, sabarlah menanti balasannya. Sebab tidak semua orang punya akses yang mudah untuk berinternet ria. Tidak semua orang punya waktu luang membaca email-email anda.

ETIKA BERBICARA DALAM CHATting

Mungkin dari kita menggunakan bahasa tidak baku baik dalam kehidupan sehari-hari, di SMS, atau pun di Internet. Bahasa tidak baku tersebut bukanlah sebuah masalah yang berarti. Tetapi yang menjadi masalah adalah ketika kita tidak tahu tingkat kesopanan terhadap kalimat yang kita ucapkan. Sebenarnya etika-etika ini bisa diterapkan dalam setiap situasi mengetik seperti SMS dan beremail.

Penggunaan huruf kapital. BERKATA DENGAN HURUF KAPITAL BERARTI SEDANG TERIAK ATAU MARAH-MARAH. Terkadang, HURUF KAPITAL juga digunakan untuk PENEGASAN, apalagi jika media

yang digunakan untuk berkomunikasi tidak mendukung penggunaan pemformatan penebalan huruf (bold)

Berkata dengan huruf non-kapital atau tanpa menggunakan huruf besar pada awal kalimat berarti berbicara dengan lemas/tidak tegas. hal ini diperparah jika anda menggunakan titik-titik di akhir kalimat atau kata seperti ini karena anda seperti berbicara dengan nada yang benar-benar "sabar". Daripada titik-titik (...), berpikirlah untuk menggunakan tanda hubung (-) (atau ada yang menyebut hyphen),

Sebaliknya, gunakan huruf kapital pada saat yang tepat. Sebagaimana Anda telah belajar bahasa Indonesia, gunakan huruf kapital pada awal kalimat, awal kalimat langsung, dan saat menggunakan kata sapaan. Meski demikian Saya seringkali menemui orang yang mengetik dengan mencampuradukkan semua ini sehingga menghasilkan kalimat yang sangat tidak enak dilihat seperti ini: iNi aDAIAh cOnToH kAlimATnYA, sElAiN gK eNAk DiIHAT kLmT iNi jG NgeTikNyA cApE'.

Jangan lupa untuk tidak menyingkat kalimat. Hal ini akan menimbulkan kesan tidak formal dan tidak serius. Juga hal tersebut akan menyebabkan salah pemahaman.

Jika dalam debat/diskusi umum, gunakan @ untuk menunjukkan kemana anda akan berbicara. Misal :

"@Tomi: Bukannya justru mobil itu yang lebih keren?"

Harus anda tahu bahwa penggunaan @ sangatlah lumrah digunakan, meski anda bisa memakai cara Anda sendiri.

Jangan berbicara tidak jelas dalam forum/diskusi/obrolan (chatting). Perjelasalah maksud, dan jangan ungkapkan emosi, tapi bisa memakainya sedikit untuk memperindah kalimat. Contoh :

"Hari ini gw sedih" jauh lebih buruk dibanding mengatakan "Hari ini gw kehilangan dompet gw jadi gw sedih banget". Meminimalkan kemungkinan lawan bicara untuk meminta kejelasan atau maksud dari apa yang kita katakan atau tuliskan.

Usahakan untuk tidak menyertakan pemformatan yang sangat mencolok (misalnya dengan warna-warna atau ukuran huruf yang tidak sesuai). Pemformatan ini menimbulkan kesan tidak formal. Jika mungkin, gunakan teks murni (plain text) saja.

Itulah saya pikir bagaimana kita beretika dan bersopan santun di Internet. Terlepas dari itu, ada baiknya mempelajari kembali EYD untuk mengikuti kaidah berbahasa yang benar baik dan benar.

Penulis, Galih Pranowo