

PRAKTEK SURAT MENYURAT BAHASA INDONESIA

Penyusun:
Dra. Ratna Suminar, M.M.
Siti Zubaedah, S.Pd., M.Pd.i



Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang
Gd. A, Ruang 211 Universitas Pamulang
Tangerang Selatan – Banten

PRAKTEK SURAT MENYURAT BAHASA INDONESIA

Penulis:

Ratna Suminar

Siti Zubaidah

ISBN: 978-602-5867-30-9

Editor:

Waluyo

Katry Anggraini

Penyunting:

Dewi Anggraeni

Desain Sampul:

Ubaid Al Faruq

Tata Letak:

Ubaid Al Faruq

Penerbit:

UNPAM PRESS

Redaksi:

JL. Surya Kencana No. 1

Pamulang – Tangerang Selatan

Telp. 021 7412566

Fax. 021 74709855

Cetakan Pertama, Maret 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa
ijin penerbit

Data Publikasi Unpam Press

| Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran Universitas Pamulang

Gedung A. R. 211 Kampus 1 Universitas Pamulang

Jalan Surya Kencana Nomor 1 Pamulang Barat, Tangerang Selatan, Banten.

Website: www.unpam.ac.id | **email:** unpampress@unpam.ac.id

Praktek Surat Menyurat Bahasa Indonesia/Ratna Suminar, Siti Zubaidah– 1sted.

ISBN – 978-602-5867-30-9

1. Praktek Surat Menyurat Bahasa Indonesia. I. Ratna Suminar II. Siti Zubaidah
M046-12032019-01

Ketua Unpam Press: Sewaka

Koordinator Editorial: Aeng Muhidin, Ali Madinsyah, Ubaid Al Faruq

Editor: Waluyo, Katry Anggraini

Koordinator Bidang Hak Cipta: Susanto

Koordinator Produksi: Pranoto

Koordinator Publikasi dan Dokumentasi: Ubaid Al Faruq

Desain Cover: Edi Junaedi

Gambar Cover: Desilia Purnama Dewi

Cetakan Pertama, Maret 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa
ijin penerbit

MATA KULIAH
PRAKTIK SURAT MENYURAT BAHASA INDONESIA

Identitas Mata Kuliah

Program Studi	: D-III Sekretari
Mata Kuliah / Kode	: Praktik Surat/SKR0070
Sks	: 2 Sks
Prasyarat	: Bahasa Indonesia
Deskripsi Mata Kuliah	: Mata kuliah Praktik Surat adalah Mata Kuliah wajib di program studi D-III Sekretari yang diberikan pada semester II, materi yang dibahas mencakup proses terjadinya jual beli, penyusunan surat, pembuatan surat promosi penjualan, pembuatan surat permintaan penawaran, pembuatan surat penawaran, pembuatan surat pesanan, pembuatan surat pengiriman pesanan, pembuatan surat penagihan, pembuatan surat penangguhan pembayaran, pembuatan surat pengaduan (<i>claim</i>), pembuatan surat balasan pengaduan, berita acara, prosedur surat masuk dan surat keluar, serta inventarisasi barang.
Capaian Pembelajaran	: Setelah mengikuti mata kuliah <i>Perpajakan</i> selama 14 pertemuan, mahasiswa mampu memahami dan membuat surat promosi penjualan, surat permintaan penawaran, surat penawaran, surat pesanan, surat pengiriman pesanan, surat penagihan, surat penangguhan pembayaran, surat pengaduan (<i>claim</i>), surat balasan pengaduan, berita acara, prosedur surat masuk dan surat keluar, serta inventarisasi barang dengan baik dan benar.
Penyusun	: 1. Dra. Ratna Suminar, M.M. (Ketua); 2. Siti Zubaedah, S. Pd., M. Pd.I (Anggota)

Ketua Program Studi

Ketua Team Penyusun RPS dan Modul

Dr. RR Dewi Anggraeni., S.H. M.H
NIDN. 0405058002

Dra. Ratna Suminar, M.M.
NIDK. 8841000016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyusun bahan ajar modul manual untuk Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen, Program Keahlian Sekretaris/Administrasi Perkantoran. Modul ini disusun dengan menggunakan pendekatan pembelajaran berdasarkan kompetensi, sebagai konsekuensi logis dari Kurikulum prodi sekretaris yang menggunakan pendekatan kompetensi.

Sumber dan bahan ajar pokok Kurikulum prodi sekretaris adalah modul, baik modul manual maupun interaktif, dengan mengacu pada Standar Kompetensi Nasional (SKN) atau standarisasi pada dunia kerja dan industri. Modul ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber belajar pokok oleh peserta didik untuk mencapai kompetensi kerja standar yang diharapkan oleh dunia kerja dan industri.

Modul ini disusun melalui beberapa tahapan proses, yakni penyiapan materi modul, penyusunan naskah secara tertulis, *setting* dengan bantuan alat-alat komputer, validasi, dan ujicoba empirik secara terbatas. Validasi dilakukan dengan teknik telaah ahli (*expert-judgment*), sedangkan ujicoba empirik dilakukan pada beberapa peserta didik. Dengan proses tersebut diharapkan, modul yang telah disusun ini dapat menjadi bahan dan sumber belajar yang berbobot untuk membekali peserta didik dengan kompetensi kerja yang diharapkan. Namun demikian, karena dinamika di dunia industri begitu cepat terjadi, masukan atau revisi untuk bahan perbaikan modul ini agar selalu relevan dengan kondisi lapangan masih selalu diperlukan.

Pekerjaan ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak berlebihan jika kami sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, terutama tim penyusun modul (penulis, editor, tenaga komputerisasi modul, dan tenaga ahli desain grafis) atas dedikasi, pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menyelesaikan penyusunan modul ini.

Kami mengharapkan saran dan kritik dari para pakar di bidang psikologi, praktisi dunia usaha dan industri, dan pakar akademik sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas modul. Diharapkan para pemakai berpegang pada azas keterlaksanaan, kesesuaian, dan fleksibilitas, dengan mengacu pada perkembangan IPTEK pada dunia usaha dan industri, potensi SMK, dan dukungan dunia usaha industri dalam rangka membekali kompetensi yang terstandar kepada peserta diklat.

Akhirnya, semoga modul ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya mahasiswa Sekretari

Tangerang Selatan, Maret 2019

TIM Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Identitas Penerbit	ii
Identitas Mata Kuliah	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii

PERTEMUAN 1: PROSES TERJADINYA JUAL BELI

A. Tujuan Pembelajaran.....	1
B. Uraian Materi.....	1
C. Rangkuman.....	2
D. Latihan Soal/Tugas	2
E. Referensi.....	3

PERTEMUAN 2: PENYUSUNAN SURAT

A. Tujuan Pembelajaran.....	4
B. Uraian Materi.....	4
C. Rangkuman.....	8
D. Latihan Soal/Tugas	8
E. Referensi.....	9

PERTEMUAN 3: PEMBUATAN SURAT PROMOSI PENJUALAN

A. Tujuan Pembelajaran.....	10
B. Uraian Materi.....	10
C. Rangkuman.....	17
D. Latihan Soal/Tugas	17
E. Referensi.....	17

PERTEMUAN 4: PEMBUATAN SURAT PERMINTAAN

PENAWARAN

A. Tujuan Pembelajaran.....	18
B. Uraian Materi.....	18
C. Rangkuman.....	20

D. Latihan Soal/Tugas	20
E. Referensi	20

PERTEMUAN 5: PEMBUATAN SURAT PENAWARAN

A. Tujuan Pembelajaran	21
B. Uraian Materi	21
C. Rangkuman	22
D. Latihan Soal/Tugas	23
E. Referensi	23

PERTEMUAN 6: PEMBUATAN SURAT PESANAN

A. Tujuan Pembelajaran	24
B. Uraian Materi	24
C. Rangkuman	25
D. Latihan Soal/Tugas	25
E. Referensi	26

PERTEMUAN 7: PEMBUATAN SURAT PENGIRIMAN PESANAN

A. Tujuan Pembelajaran	27
B. Uraian Materi	27
C. Rangkuman	29
D. Latihan Soal/Tugas	29
E. Referensi	29

PERTEMUAN 8: PEMBUATAN SURAT PENAGIHAN

A. Tujuan Pembelajaran	30
B. Uraian Materi	30
C. Rangkuman	32
D. Latihan Soal/Tugas	32
E. Referensi	33

PERTEMUAN 9: PEMBUATAN SURAT PENANGGUHAN PEMBAYARAN

A. Tujuan Pembelajaran	34
B. Uraian Materi	34

C. Rangkuman.....	34
D. Latihan Soal/Tugas	35
E. Referensi.....	36

PERTEMUAN 10: PEMBUATAN SURAT PENGADUAN (*CLAIM*)

A. Tujuan Pembelajaran.....	37
B. Uraian Materi.....	37
C. Rangkuman.....	41
D. Latihan Soal/Tugas	41
E. Referensi	41

PERTEMUAN 11: PEMBUATAN SURAT BALASAN PENGADUAN

A. Tujuan Pembelajaran.....	42
B. Uraian Materi.....	42
C. Rangkuman.....	44
D. Latihan Soal/Tugas	45
E. Referensi.....	45

PERTEMUAN 12: BERITA ACARA

A. Tujuan Pembelajaran.....	46
B. Uraian Materi.....	46
C. Latihan Soal/Tugas	53
D. Referensi.....	53

PERTEMUAN 13: PROSEDUR SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR

A. Tujuan Pembelajaran.....	54
B. Uraian Materi.....	54
C. Latihan Soal/Tugas	59
D. Referensi	60

PERTEMUAN 14: INVENTARISASI BARANG

A. Tujuan Pembelajaran.....	61
B. Uraian Materi.....	61
C. Latihan Soal/Tugas	72
D. Referensi	72

GLOSARIUM	73
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 12.1 Lampiran Buku Penerima Barang	48
Tabel 13.1 Buku Agenda Surat Masuk	55
Tabel 13.2 Buku Agenda Surat Keluar	58
Tabel 14.1 Format Buku Induk Barang Inventaris	66
Tabel 14.2 Buku Golongan Barang Inventaris	68
Tabel 14.3 Format Kartu Persediaan	69
Tabel 14.4 Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris Per Golongan	70
Tabel 14.5 Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alur Arus Jual Beli	1
Gambar 1.2 Bagan Arus Jual Beli	2
Gambar 2.1 Langkah-langkah Dalam Menyusun Surat	7
Gambar 3.1 Contoh Iklan Keluarga.....	14
Gambar 3.2 Contoh Iklan Ucapan Selamat	14
Gambar 3.3 Contoh Iklan Pe,beritahuan	15
Gambar 3.4 Contoh Iklan Pasaran Tenaga Kerja.....	16
Gambar 3.5 Contoh Iklan Jual Beli	16
Gambar 4.1 Contoh Surat Permintaan Penawaran	19
Gambar 6.1 Contoh Surat Pengiriman Pesanan	28
Gambar 8.1 Contoh Surat Tagihan	31
Gambar 11.1 Contoh Surat Balasan Pengaduan	44
Gambar 12.1 Contoh Susunan Surat Berita Acara	47
Gambar 12.2 Berita Acara Penyerahan Barang	49
Gambar 12.3 Berita Acara Daftar Barang	50
Gambar 12.4 Berita Acara Serah Terima Jabatan	51
Gambar 12.5 Berita Acara Serah Terima-Uang	52
Gambar 14.1 Daftar Klasifikasi Jabatan	63
Gambar 14.2 Daftar Klasifikasi Barang.....	65
Gambar 14.3 Sebuah Barang Mempunyai Kode Inventaris	65

PERTEMUAN 1

PROSES TERJADINYA JUAL BELI

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat skema jual beli dengan benar.

B. URAIAN MATERI

1. Arus Jual-Beli

Terjadinya proses jual-beli biasanya dimulai dengan adanya permintaan dari calon pembeli kepada calon penjual. Setelah calon pembeli menerima penawaran, berupa daftar harga atau brosur, mungkin masih terjadi tawar menawar atau mungkin masih perlu kelengkapan informasi (keterangan) mengenai barang yang hendak dibeli. Bila sudah ada kesesuaian antara kedua belah pihak barulah terjadi transaksi jual-beli.

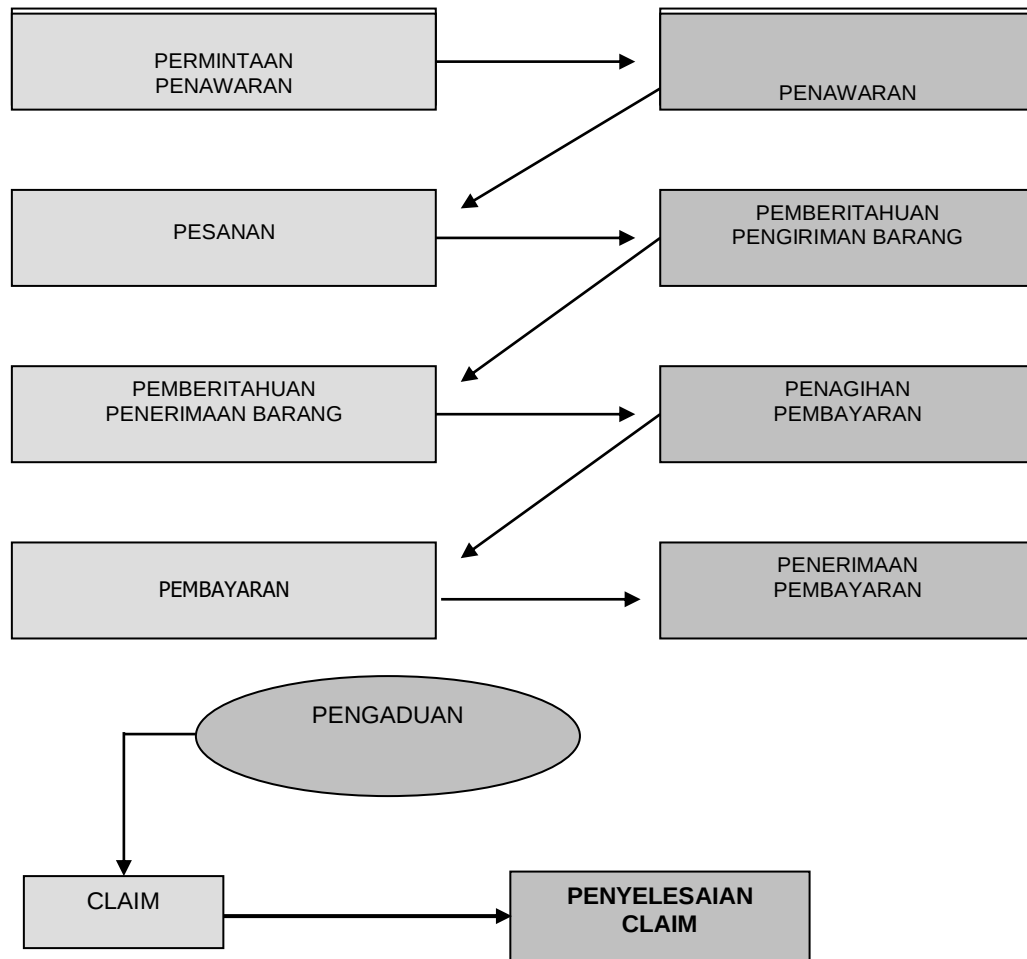
Setelah terjadi transaksi jual-beli mungkin masih timbul masalah-masalah, misalnya: pengiriman tidak sesuai, waktu pengiriman tidak tepat waktu, atau barang yang dikirim kurang. Kejadian-kejadian tersebut menimbulkan ketidakpuasan dari pembeli sehingga pembeli mengadakan tuntutan atau klaim. Di lain pihak, penjual akan mengadakan teguran atau tagihan, apabila waktu pembayaran yang telah disepakati bersama tidak ditepati oleh pembeli.

Untuk lebih jelasnya, perhatikan diagram alur di bawah ini:



Gambar 1.1
Diagram Alur Arus Jual-Beli

2. Bagan Arus Jual-Beli



Gambar 1.2
Bagan Arus Jual-Beli

C. RANGKUMAN

1. Jual-beli merupakan hasil dari suatu proses interaksi antar penjual dan pembeli melalui adanya permintaan dan penawaran.
2. Jual-beli terjadi jika kedua belah pihak telah memperoleh kesepakatan atau kesesuaian tentang hal yang diperjualbelikan itu.
3. Klaim akan terjadi jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya seperti yang telah disepakati.

D. SOAL LATIHAN/TUGAS

1. Carilah bahan bacaan lain, temukan apakah yang dimaksud dengan permintaan dan penawaran?

2. Diskusikanlah dengan sesama teman anda yang sama-sama mempelajari materi ini dengan mengambil topik kapankah suatu klaim terjadi dalam proses jual beli?
3. Lakukan kunjungan ke suatu perusahaan. Temukanlah surat-surat yang diawali dari terjadinya proses jual beli. Identifikasi nama-nama dan bentuk surat-surat tersebut! Tanyakan kepada perusahaan tersebut, pernahkah ia mengajukan klaim atau menerima klaim? Mengapa hal tersebut terjadi? Tanyakan bagaimana cara menyelesaikan klaim tersebut?
4. Dari hasil yang telah anda lakukan buat laporan dalam bentuk tertulis, kemudian laporkan kepada dosen untuk diberikan koreksi atau tanyakan bila anda masih belum paham.
5. Sebutkan 4 jenis surat dari sepuluh jenis yang dipergunakan dalam proses jual-beli!
6. Buatlah bagan alur jual-beli, yang ada secara teoritis maupun yang anda peroleh dari hasil di lapangan!

E. REFERENSI

- Bambang Marhijanto, *Membuat Surat-surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.
- S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

PERTEMUAN 2

PENYUSUNAN SURAT

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu menyusun surat dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

1. Bahasa Surat

Dengan bahasa, manusia dapat mengkomunikasikan 3 hal yaitu buah pikiran, perasaan dan sikapnya terhadap sesuatu hal. Bahasa, termasuk ejaan dan tanda baca, merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam berkomunikasi secara tertulis. Bahasa surat yang baik dapat membuat orang lain semakin antusias untuk membaca surat tersebut lebih lanjut.

Bahasa surat adalah bahasa tulis, dalam arti lambang yang digunakan dan komunikasi yang menggunakan media surat adalah lambang bahasa. Oleh sebab itu sebuah surat harus memenuhi syarat-syarat bahasa dan disusun dalam suatu komunikasi yang baik, agar pembicaraan mudah dipahami oleh si penerima surat. Selain itu, harus dipahami bahwa cara bertutur seseorang juga mencerminkan bagaimanakah kepribadian orang tersebut. Karena itu bertutur dengan baik melalui surat merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam penulisan surat.

Urutan setiap masalah harus dibuat sedemikian rupa sesuai dengan urutan logika. Caranya ialah:

- a. Pakailah paragraf pertama sebagai pengantar masalah yang hendak dibicarakan dalam surat.
- b. Kemukakan masalah pertama pada paragraf kedua.
- c. Setiap masalah baru hendaklah dikemukakan pada paragraf berikutnya.
- d. Apa yang sudah dibicarakan pada paragraf sebelumnya jangan diulang lagi pada paragraf berikutnya.
- e. Sebaiknya apa yang akan dibicarakan pada paragraf selanjutnya jangan diuraikan pada paragraf sebelumnya.
- f. Akhiri surat dengan paragraf penutup.

Suatu karangan formal, terutama karangan seperti surat, bahasanya harus jelas, lugas, dan umum (memasyarakat). Selain ketiga syarat utama itu,

penulis surat hendaknya juga memperhatikan kata-kata yang baku, pemakaian ejaan yang disempurnakan secara benar. Dengan bahasa yang jelas, pesan yang akan disampaikan oleh pengirim kepada penerima akan dipahami secara efektif.

Yang dimaksud dengan bahasa yang jelas adalah bahasa yang tidak kabur, mudah dipahami oleh pembaca dan tidak memberi peluang untuk ditafsirkan secara berbeda. Bahasa dikatakan jelas jika dua orang atau lebih mempunyai penafsiran yang sama tentang suatu maksud. Bahasa yang lugas artinya bahasa yang sederhana, bersahaja (*simple*), langsung pada permasalahan. Kalimat yang lugas diwujudkan dengan pemakaian bahasa yang padat dan hemat, namun tetap mengandung makna yang lengkap dan jelas lengkap berarti tidak ada unsur penting yang terlupakan.

Bahasa yang umum adalah bahasa resmi yang memasyarakat; bahasa baku yang dipakai di depan umum; bahasa yang dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Ciri bahasa umum adalah pilihan katanya harus mengutamakan selera masyarakat umum. Kata yang baku, yaitu kata yang dianggap paling benar jika ditinjau dari segi penulisan dan pengucapannya. Kata yang dibakukan dianggap sepenuhnya menjadi kata bahasa Indonesia. Kata-kata itu tidak lagi terikat pada bentuk asalnya sehingga ketentuan tentang bunyi, tata bunyi, dan tata makna sepenuhnya terikat pada aturan atau kaidah bahasa Indonesia.

Ungkapan tetap (ungkapan idiomatik), yaitu ungkapan yang unsurnya terdiri atas dua kata atau lebih yang berpola tetap. Susunannya baku dan permanen sehingga unsurnya tidak boleh dipertukarkan, ditambah atau dikurang. Fungsi ungkapan tetap adalah sebagai pengkait dalam peralihan alinea agar karangan menjadi padu.

Ejaan adalah seperangkat kaidah yang mengatur bagaimana memisahkan dan menggabungkan lambang itu dalam suatu bahasa. Adapun ruang lingkupnya meliputi: pemakaian huruf, penulisan huruf kapital dan huruf miring, pemakaian kata, pemakaian unsur serapan, dan pemakaian tanda baca.

Agar surat yang dikirim mendapat tanggapan yang positif, maka penulisannya harus memperhatikan syarat-syarat berikut.

- a. Pahami permasalahan yang akan ditulis dengan baik.
- b. Gunakan tata bahasa yang baku.

- c. Pahami peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan disampaikan atau ditulis.
- d. Gunakan bahasa yang sederhana dan singkat.
- e. Gunakan istilah-istilah yang umum dipakai dalam surat menyurat.
- f. Gunakan kata-kata yang tepat.
- g. Jangan menggunakan singkatan yang tidak umum dipakai dalam surat menyurat.
- h. Gunakan bahasa yang sopan dan hormat.
- i. Ungkapkan isi surat secara rinci dan jelas agar tidak terjadi salah tafsir atau salah pengertian.

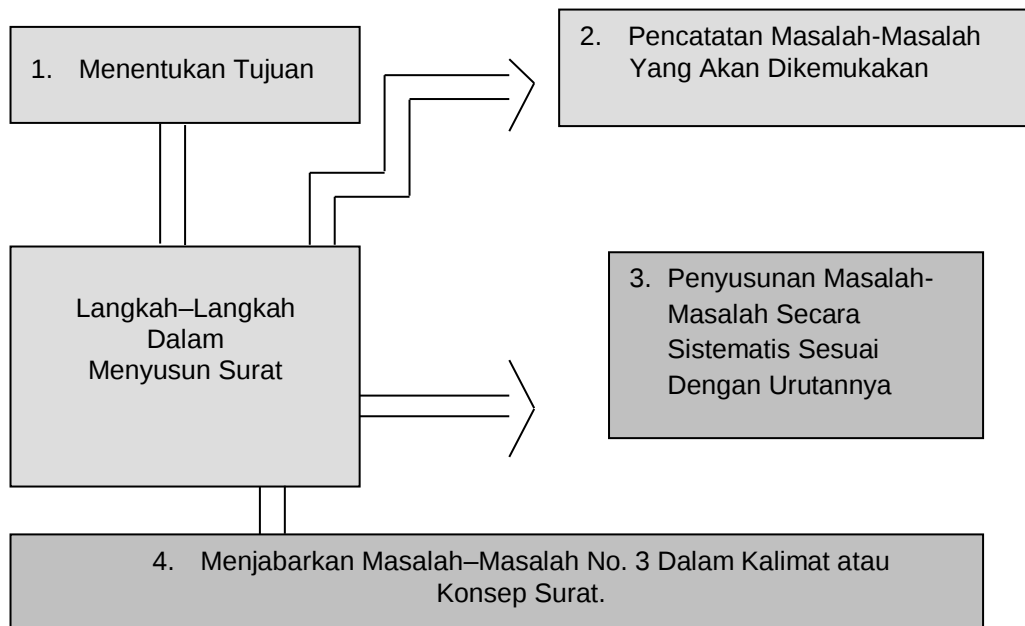
Azas-azas dalam penulisan surat, yaitu:

- a. Singkat (*shortness*)
- b. Sederhana (*simplicity*)
- c. Ketegasan (*strength*)
- d. Ketulusan atau tidak palsu (*sincerity*)

Kesalahan-kesalahan yang terdapat di dalam penulis sebuah surat pada umumnya:

- a. Susunan yang rumit
- b. Kalimat yang tidak jelas dan bertele-tele
- c. Pengungkapan gagasan kurang sopan atau sebaliknya (terlalu menyanjung)
- d. Tata bahasa tidak teratur
- e. Ejaan tidak sesuai dengan pedoman yang berlaku
- f. Ketikan tidak rapi

2. Langkah-Langkah dalam Menyusun Surat



Gambar 2.1
Langkah-Langkah Dalam Menyusun Surat

Surat dituangkan dalam kalimat-kalimat yang ditulis pada secarik kertas. Kalimat adalah susunan kata-kata yang teratur, yang menyatakan pengertian. Susunan kalimat yang efektif didukung oleh:

- Kesepadanan antara struktur bahasa dan cara atau jalan pikiran yang polos dan masuk akal
- Kepararelan bentuk bahasa yang dipakai untuk tujuan efektifitas tertentu
- Ketegasan dalam menetapkan pikiran utama
- Kehematan dalam pilihan kata
- Kevariasian dalam penyusunan kalimat

Keterkaitan antara kalimat yang satu dengan yang lain yang saling berkaitan dalam membentuk suatu gagasan tertentu disebut alinea. Alinea yang baik memenuhi tiga persyaratan yaitu:

- Kesatuan alinea
- Keterpaduan kalimat
- Pengembangan alinea

C. RANGKUMAN

1. Surat merupakan sarana komunikasi melalui bahasa tertulis, karena itu bagaimana cara kita mengungkapkan gagasan, ide, pikiran, perasaan, atau sikap melalui tulisan sangat penting diperhatikan. Karena itu memahami masalah dengan baik dan mengungkapkannya dengan baik melalui bahasa tulis sangat penting dilakukan.
2. Melalui surat dapat diketahui bagaimanakah kepribadian dari orang yang menulis surat tersebut. Karena itu memperhatikan cara penulisan surat yang baik penting untuk dilakukan.
3. Gunakanlah kata-kata yang jelas, lugas, dan umum dalam menulis surat.
4. Ungkapkan kalimat-kalimat dalam surat secara singkat, logis, dan sistematis. Penuturan surat dengan bahasa yang berbelit-belit akan mempersulit komunikasi antara penulis surat dan penerima surat.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud surat?
2. Apakah yang diungkapkan pada alenia pendahuluan/pembuka dalam suatu surat?
3. Apakah yang diungkapkan dalam alenia isi atau inti surat?
4. Apakah yang diungkapkan dalam alenia penutup suatu surat?
5. Pergilah ke kantor perusahaan terdekat dengan sekolah Anda, pinjamlah sebuah arsip surat. Identifikasilah bagian-bagian surat itu, dan ungkapkanlah kembali inti dari isi surat secara singkat.
6. Bagaimana langkah-langkah dalam menyusun surat?
7. Bagaimana menyusun kalimat surat yang efektif?
8. Bagaimana mengembangkan alinea yang terdapat pada surat?
9. Sebutkan kesalahan yang umum pada saat membuat surat?
10. Sebutkan azas-azas penulisan surat?
11. Buat kalimat alinea pembuka dari kata-kata:
 - a. Sesuai
 - b. Lanjut
 - c. Memberi tahu
 - d. Sangat
 - e. Sambung

E. REFERENSI

Bambang Marhijanto, *Membuat Surat-surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.

Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

PERTEMUAN 3

PEMBUATAN SURAT PROMOSI PENJUALAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat promosi penjualan.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Promosi Penjualan

Promosi penjualan adalah cara orang atau badan usaha untuk menarik perhatian khalayak ramai terhadap sesuatu dengan sengaja. Melalui suatu penyajian yang menarik diharapkan perhatian orang akan dapat dipengaruhi atau sekurang-kurangnya orang menjadi mengetahui produk yang dimaksud. Oleh karena itu promosi penjualan memegang peranan penting dalam dunia usaha umumnya dan dunia niaga khususnya.

2. Reklame

a. Pengertian Reklame

Dalam kamus Bahasa Indonesia, reklame adalah pemberitahuan kepada umum tentang barang dagangan (dengan kata-kata yang menarik, gambar, dan sebagainya). Reklame juga diartikan sebagai usaha untuk menyebarkan keterangan tentang buah pikiran, jasa, atau hasil produksi untuk memaksa orang agar berbuat sesuai dengan yang dikehendaki oleh pemasang reklame.

Dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa tujuan pembuatan reklame di antaranya adalah:

- 1) Untuk memberi informasi tentang sesuatu produk yang dihasilkan,
- 2) Untuk menarik perhatian terhadap sesuatu yang direklamekan.

Pemasangan reklame dapat melalui:

- 1) Surat kabar
- 2) Radio
- 3) Televisi
- 4) Majalah
- 5) Plakat
- 6) Papan di tepi jalan, dan lain-lain

Reklame meliputi:

- 1) Iklan (dibahas dalam pokok bahasan tersendiri)
- 2) Papan nama
- 3) Spanduk dan poster
- 4) Slide dan thriller
- 5) Pameran
- 6) Cara-cara lain

b. Teknik-Teknik Reklame

1) Papan Nama

Papan nama biasanya dibuat/dicetak dalam ukuran yang besar dan kecil sesuai dengan yang diinginkan oleh pemasang/perusahaan penghasil barang atau jasa. Untuk lebih menarik perhatian konsumen tentang barang atau jasa yang dihasilkan, papan nama bisa dipasang di depan tempat berusaha, atau di tempat-tempat lain, bahkan sampai di pinggir-pinggir kota. Cara reklame yang demikian cukup mahal, sebab papan nama harus dibuat dari bahan yang tahan lama dan dengan teknik yang menarik.

Letak pemasangan papan nama tidak boleh mengganggu pemandangan dan keamanan (lalu lintas) bahkan harus memperindah pemandangan. Oleh karena itu pemasangannya harus teratur, diberi penerangan yang menarik sehingga pada malam hari tampak lebih menarik, dan dengan tata warna yang hidup sehingga menjadi mudah dikenal.

2) Spanduk dan Poster

Spanduk biasanya dipasang melintang di tengah jalan dan tempat yang strategis dan digunakan untuk kepentingan yang bersifat sementara. Sungguhpun demikian, spanduk tetap merupakan alat pemberitahuan kepada khalayak ramai. Misalnya:

- a) Penerimaan mahasiswa/siswa baru
- b) Pertandingan olah raga
- c) Kesenian
- d) Ucapan selamat, dan sebagainya

Yang perlu diperhatikan dalam pemasangan spanduk adalah penempatannya tidak boleh ceroboh, dan harus cepat diturunkan jika acara telah selesai.

Poster adalah jenis surat sebaran yang biasa dipasang/ditempel pada tempat-tempat yang strategis dan dicetak dalam ukuran yang besar.

3) Slide dan Thriller

Reklame ini biasanya dipasang pada layar bioskop maupun pada TV. Biaya pemasangan iklan ini cukup mahal bila dibandingkan dengan pemasangan reklame yang lainnya.

4) Pameran (*Fair*)

Suatu bentuk reklame yang diadakan secara tidak langsung adalah dengan menyelenggarakan pameran-pameran, misalnya:

- a) Pameran industri dalam negeri
- b) Pameran anggrek
- c) Pameran permata
- d) Jakarta Fair
- e) APHD (Arena Promosi dan Taman Hiburan Daerah)
- f) Pameran lukisan-lukisan, dan
- g) kebudayaan tiap daerah di TMII

5) Cara-Cara yang Lain

Telah banyak diuraikan usaha orang atau pengusaha untuk menarik perhatian khalayak ramai terhadap barang-barang produksi. Sungguhpun demikian, usaha itu tidak akan berhenti terutama bagi para pengusaha yang menghadapi banyak saingan. Persaingan adalah hal wajar dalam perniagaan jika masing-masing pihak melakukannya dengan cara yang sehat dan tidak menipu.

Cara-cara lain yang kini mulai banyak dipakai antara lain:

- a) Sistem kupon berhadiah
- b) *Discount*
- c) Sistem sponsor
- d) Penggunaan tas-tas belanja/pembungkus

- e) Kaos-kaos, balon-balon berhadiah, dan sebagainya

3. Iklan

a. Pengertian Iklan

Iklan menurut kamus bahasa Indonesia karya WJS. Poerwodarminto berarti advertensi berasal dari bahasa Inggris *adverties* yang artinya memasang iklan (kegiatan mengumumkan kepada khalayak ramai/menawarkan untuk menjual kepada umum). Karena itu sebagai cara untuk memperkenalkan barang atau jasa kepada khalayak ramai, iklan dapat dilakukan melalui berbagai media seperti: radio, televisi, surat kabar, majalah, dan lain-lain.

Hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun iklan agar diperoleh hasil yang memuaskan adalah:

- 1) Iklan harus menarik perhatian umum, sehingga menimbulkan keinginan pembaca/pemirsa untuk mengetahui tentang barang/jasa yang diiklankan
- 2) Isi iklan harus singkat dan jelas agar pembaca/pemirsa mudah mengerti maksudnya
- 3) Iklan harus sesuai dengan keadaan barang/jasa yang sebenarnya
- 4) Iklan tidak boleh memuat kata-kata yang menyinggung/ menjatuhkan golongan masyarakat produsen yang sejenis

b. Isi Iklan

- 1) Harus disusun dengan kalimat-kalimat yang singkat dan mudah dipahami
- 2) Kalimat-kalimat langsung menuju sasaran
- 3) Hal atau barang yang diiklankan hendaknya dibuat hidup dan bersemangat sehingga menimbulkan minat publik untuk memilikinya
- 4) Agar pembaca berkesan hendaknya disertai gambar-gambar

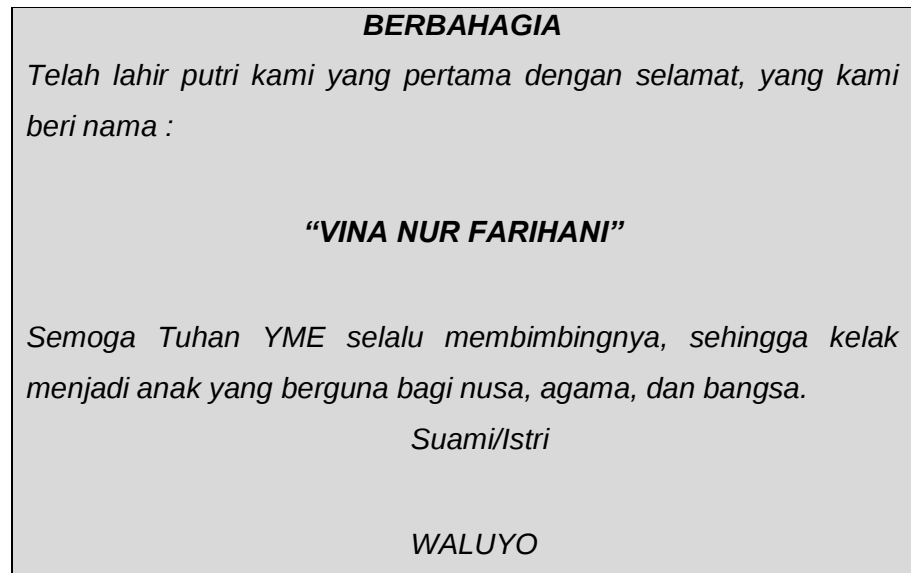
c. Ruang Iklan

- 1) Penempatan yang mencolok dan strategis
- 2) Huruf-huruf atau tulisan dan gambar jika perlu yang menarik
- 3) Susunan (*lay out*) yang serasi

d. Macam-Macam Iklan**1) Iklan Keluarga**

Iklan ini berisikan keluarga. Tujuan iklan ini bukan untuk menarik perhatian publik melainkan hanya sekedar pemberitahuan, misalnya: berita kematian, perkawinan, pindah alamat, kelahiran, dan sebagainya.

Contoh iklan keluarga:

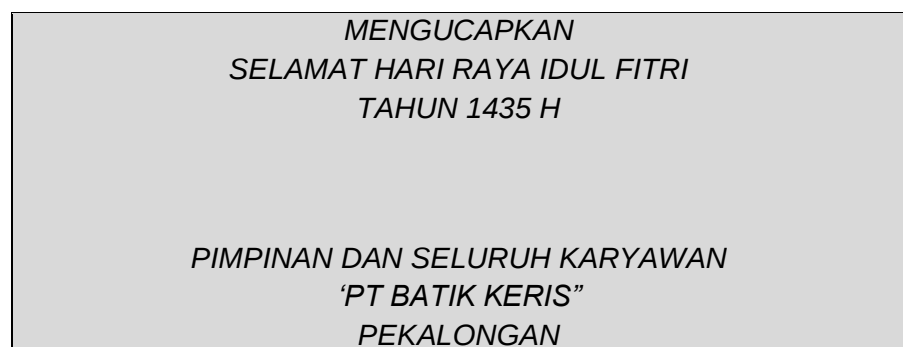


Gambar 3.1
Contoh Iklan Keluarga

2) Iklan Ucapan Selamat

Iklan ini berfungsi untuk memberikan ucapan selamat kepada seseorang/organisasi sesuai dengan konteks permasalahan yang dihadapi.

Contoh iklan ucapan selamat:



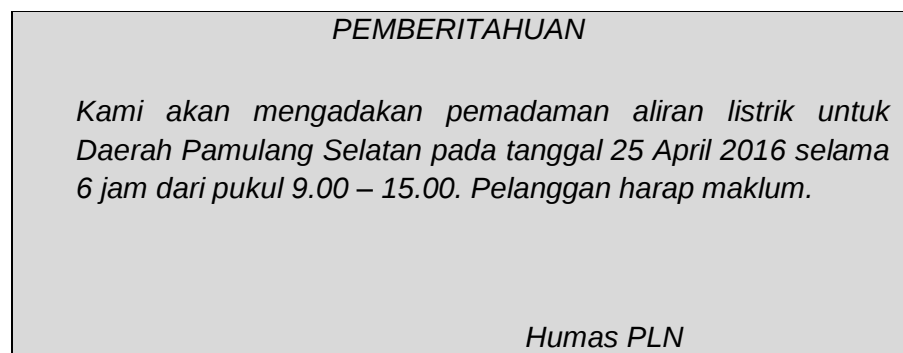
Gambar 3.2
Contoh Iklan Ucapan Selamat

3) Iklan Pengumuman dan Undangan

Yaitu iklan yang berisi pemberitahuan kepada umum atau golongan-golongan/orang-orang tertentu. Iklan semacam ini biasanya dibuat oleh instansi pemerintahan atau badan swasta. Isinya sama sekali tidak menyangkut penjualan barang atau jasa, misalnya pengumuman penerimaan mahasiswa baru, pengumuman pemadaman aliran listrik, perubahan alamat kantor, undangan rapat, dan sebagainya.

Isi pengumuman atau undangan ini harus ringkas, jelas, dan disusun secara sistematis. Hal yang penting harus segera dapat terlihat, misalnya kop dengan menggunakan huruf besar. Begitu juga dengan tulisan seperti: PENGUMUMAN, PEMBERITAHUAN, UNDANGAN, PANGGILAN, dan sebagainya.

Contoh iklan pemberitahuan:



Gambar 3.3
Contoh Iklan Pemberitahuan

4) Iklan Pemasaran Tenaga Kerja

Yaitu iklan yang dibuat oleh instansi pemerintah atau badan-badan swasta, yang memerlukan penambahan tenaga kerja. Iklan penawaran pekerjaan juga dapat digolongkan ke dalam iklan ini. Iklan semacam ini harus singkat dan jelas. Untuk menarik perhatian biasanya didahului dengan kata: DICARI, DIBUTUHKAN, MENCARI, dan sebagainya.

Contoh iklan pasaran tenaga kerja:

Perusahaan konveksi yang bonafid membutuhkan :

“SEPULUH ORANG TENAGA PENJAHIT”

*Persyaratan : telah berpengalaman minimal 4 tahun di bidangnya.
Yang berminat hubungi telepon dengan nomor kode 021-7431268*

Gambar 3.4
Contoh Iklan Pasaran Tenaga Kerja

5) Iklan Jual Beli dan Sewa Menyewa

Yaitu iklan yang berisi penawaran atau pembelian. Iklan semacam ini disebut juga “iklan penawaran” yang meliputi:

- a) Penawaran barang/jasa
- b) Permintaan barang/jasa
- c) Penawaran mengenai sewa menyewa

Hal-hal yang penting harus dicetak tebal agar cepat menarik minat pembaca misalnya: **DIJUAL SEGERA**, **DIBUTUHKAN**, **DISEWAKAN**, **MAU BELI**, dan sebagainya.

Contoh iklan jual beli:

DIJUAL MURAH

Sebidang tanah berukuran 200 x 15 m² terletak di pinggir jalan S. Parman Jakarta Barat, Sertifikat hak milik. Peminat serius hubungi Telp. 2347215

Gambar 3.5
Contoh Iklan Jual Beli

6) Iklan Propaganda

Yaitu iklan yang mereklamekan barang-barang atau jasa, misalnya: radio, televisi, mesin jahit, kompor gas dan sebagainya. Iklan ini untuk mempropagandakan perusahaan yang baru disebut, barang-barang yang baru dihasilkan atau barang-barang istimewa.

Tujuan memasang iklan ialah untuk memperkenalkan suatu barang atau jasa kepada umum sehingga masyarakat mengetahui tentang barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang memasang iklan tersebut.

C. RANGKUMAN

1. Reklame juga diartikan sebagai usaha untuk menyebarkan keterangan tentang buah pikiran, jasa, atau hasil produksi untuk memaksa orang agar berbuat sesuai dengan yang dikehendaki oleh pemasang reklame.
2. Ada berbagai macam bentuk dan tehnik reklame. Pilihan jenis dan tehnik reklame ditentukan oleh berbagai faktor misalnya biaya reklame dan sasaran reklame.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud dengan iklan? Dan apakah tujuannya?
2. Apakah yang dimaksud dengan iklan keluarga? Berikan contohnya!
3. Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan iklan?
4. Buatlah kliping iklan dari majalah atau koran. Komentariilah iklan tersebut!
5. Cermatilah beberapa teknik reklame untuk produk yang sama. Berikan catatan-catatan penting dari masing-masing teknik itu terkait dengan cara reklame tersebut menginformasikan atau menarik perhatian masyarakat.
6. Tuliskan macam-macam surat promosi!
7. Apakah tujuan membuat iklan?
8. Tuliskan hal-hal yang dapat memuaskan dalam penyusunan iklan!
9. Bagaimana isi iklan yang benar?
10. Buat iklan pemberitahuan!
11. Ketik iklan pemberitahuan pada kertas A4 dengan bentuk sentring vertikal!

E. REFERENSI

Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

PERTEMUAN 4

PEMBUATAN SURAT PERMINTAAN PENAWARAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat permintaan penawaran dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

Surat permintaan penawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh pembeli kepada pihak penjual yang isinya meminta penawaran. Surat permintaan penawaran bisa digunakan untuk meminta penawaran tentang barang dan jasa. Dalam surat permintaan penawaran barang, biasanya calon pembeli menanyakan tentang:

1. Nama dan jenis barang, harga satuan, potongan, pembayaran, dan cara penyerahan
2. Ciri-ciri khusus/spesifikasi barang: ukuran, kualitas, layanan purnajual misalnya service gratis, garansi, dan lain-lain
3. Selain itu calon pembeli kadang-kadang meminta daftar harga dan katalog juga leaflet atau brosur. Calon pembeli kadang-kadang juga meminta contoh barang yang sesungguhnya

Melalui surat permintaan penawaran jasa, calon pembeli dapat juga menanyakan:

1. Bentuk layanan jasa yang dapat disajikan penjual
2. Peralatan yang dipakai penjual sebagai penunjang, harga, potongan, dan cara pembayaran

Contoh Surat Permintaan Penawaran.

**PT URINDO UTAMA
ELECTRIC REPRIGERATOR
Jl. Ahmad Yani No. 15 Telp. 7812249
JAKARTA SELATAN**

No. : 125/AS/XII/2015

16 Desember 2015

Yth. Manajer Pemasaran
PT Indah Electric
Jln. Panca Sona No. 25
Jakarta Timur

Hal : Permintaan Penawaran Lemari Es

Dengan hormat,

Kami akan memperluas usaha dagang karena semakin banyaknya konsumen yang berbelanja di toko kami. Tetapi sayang sekali kami sampai saat ini belum dapat melayani permintaan lemari es dari calon pembeli.

Berkenaan dengan hal tersebut, ~~dengan ini~~ kami minta sudilah Saudara mengirimkan daftar harga Lemari Es dan keterangannya tentang:

1. Syarat-syarat pembayaran
2. Potongan harga
3. Cara penyerahan barang, dan
4. Layanan purnajual

Selain itu, kami minta agar dapat dikirim leaflet, katalog, dan brosur barang tersebut.

Atas perhatian Saudara, Kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Muhammad Diyaurreihan
Direktur.

VN/w.

Gambar 4.1
Contoh Surat Permintaan Penawaran

C. RANGKUMAN

1. Surat permintaan penawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh calon pembeli kepada pihak penjual yang isinya meminta penawaran.
2. Melalui surat permintaan penawaran barang, calon pembeli dapat menanyakan hal-hal yang terkait dengan barang, jasa yang diinginkannya dan layanan yang diperolehnya dari penjual.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud surat permintaan penawaran?
2. Siapakah yang membuat surat itu dan untuk tujuan apa ia membuatnya?
3. Apakah hubungan antara surat permintaan penawaran dengan surat penawaran?
4. Ambillah sebuah contoh surat permintaan penawaran. Ketik ulang surat tersebut dan identifikasilah bagian-bagiannya!
5. Tuliskan informasi apa saja yang akan ditanyakan pada surat permintaan penawaran!
6. Buatlah kalimat surat permintaan penawaran dari kata-kata berikut:
 - a. Ingin
 - b. Berkenaan
 - c. Kirim
 - d. Ucap
7. Buat surat permintaan penawaran Lemari Es, dengan menanyakan syarat pembayaran, potongan, cara penyerahan barang dan informasi lain yang diperlukan dalam bentuk ketikan dan bahasa surat yang tepat!

E. REFERENSI

Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.

Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

PERTEMUAN 5

PEMBUATAN SURAT PENAWARAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat penawaran barang dan penawaran jasa dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

Surat penawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli yang berisi informasi tentang perusahaan penjual agar dapat diketahui oleh calon pembeli. Maksud dari pengiriman surat itu adalah agar calon pembeli memberikan sambutan yang baik sehingga pengenalan itu akan berkelanjutan dengan proses berikutnya menuju transaksi. Sebenarnya dalam surat penawaran itu sudah ada unsur penawaran yang sifatnya terselubung.

Biasanya informasi yang dicantumkan oleh perusahaan sebagai penjual adalah:

1. Nama perusahaan, bidang usaha, atau kegiatan
2. Gambaran kemampuan yang dimiliki, tenaga ahli, dan peralatan yang dipergunakan
3. Pekerjaan/proyek yang telah ditangani, harapan, dan prospek yang dikehendaki oleh penjual

Untuk memperkenalkan/menawarkan kepada instansi pemerintah suratnya harus dilampiri Tanda Daftar Rekanan (TRD), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Jadi surat penawaran (surat jual) adalah surat dari penjual kepada calon pembeli yang isinya penawaran barang atau jasa.

Surat penawaran hendaknya menyatakan:

1. Jenis barang
2. Banyaknya
3. Keterangan teknis
4. Harga satuan

Cara penulisan surat penawaran:

1. Alinea pembukaan :
 - a. Pemberitahuan tentang hasil produksi atau telah dibukanya supermaket dan lain-lain

- b. Sehubungan dari iklan yang dibaca atau kelanjutan pembicaraan
2. Isi dari surat penerangan adalah informasi lengkap tentang barang yang ditawarkan dan ditujukan untuk memberi keyakinan
3. Alinea penutup berisi himbauan untuk mengadakan hubungan selanjutnya

Contoh kalimat Alinea Pembuka:

1. Kami telah membaca iklan yang dimuat dalam harian Kompas tanggal 27 Desember 2015, yang menyatakan bahwa perusahaan Saudara membutuhkan mesin-mesin kantor terdiri dari :
 - a. Komputer
 - b. Mesin tulis
 - c. Mesin stensil
2. Sesuai dengan pembicaraan Bapak mengenai bangunan sekolah, pada tanggal 5 Januari 2016, yang lalu maka dengan ini kami ajukan penawaran yang lebih terperinci sebagai berikut:
 - a. Dengan gembira kami kabarkan kepada Saudara mulai tanggal 1 Februari 2016, yang akan datang, akan dibuka

Contoh Kalimat Alinea Penutup:

3. Kami percaya Saudara tidak akan melewati kesempatan ini, sampai menunggu pesanan Saudara kami ucapkan terima kasih.
4. Besar harapan kami agar penawaran ini dapat diterima. Untuk mendapatkan informasi selanjutnya, hubungi no. telp. 031-7524356.

C. RANGKUMAN

1. Surat penawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli yang berisi informasi tentang perusahaan penjual agar dapat diketahui oleh calon pembeli.
2. Maksud dari pengiriman surat itu adalah agar calon pembeli memberikan sambutan yang baik sehingga perkenalan itu akan berkelanjutan dengan proses berikutnya menuju transaksi.
3. Surat penawaran terdiri atas tiga bagian yaitu alenia pembukaan, isi dan penutup. Karena surat penawaran adalah bagian dari komunikasi tertulis, maka sebagaimana surat-surat yang lain, penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi tertulis sangat perlu diperhatikan.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Datanglah ke perusahaan atau perkantoran, carilah contoh-contoh surat penawaran. Kemudian, tanyakan kepada petugasnya (a) apakah yang dimaksud dengan surat penawaran?, (b) Apakah tujuan dikeluarkannya surat penawaran?, (c) Informasi-informasi apa yang perlu diberikan dalam surat penawaran?, (d) kumpulkan beberapa contoh tentang alenia isi dalam surat penawaran, kemudian buatlah kesimpulannya.
2. Ambillah salah satu contoh surat penawaran. Ketiklah kembali surat penawaran itu, kemudian identifikasilah bagian-bagian dari surat penawaran itu!
3. Coba anda cari di perusahaan dan kenali apakah yang dimaksud dengan Tanda Daftar Rekanan (TRD), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)?
4. Tuliskan syarat-syarat yang harus disampaikan dalam surat penawaran!
5. Buat kalimat surat penawaran dengan bahasa yang benar dengan menggunakan kata-kata di bawah ini:
 - a. Dasar
 - b. Butuh
 - c. Kami sampaikan
 - d. Harap
6. Buat surat penawaran tentang komputer Lenovo dengan benar dalam bentuk ketikan. Waktu yang disediakan 25 menit. Butir-butir isi surat: merk, ukuran, tahun pembuatan, harga, pembayaran, penyerahan, sifat penawaran dengan benar dalam bentuk ketikan dan waktu yang disediakan 25 menit.

E. REFERENSI

Bambang Marhijanto, *Membuat Surat-surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.

Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.

PERTEMUAN 6

PEMBUATAN SURAT PESANAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat dengan baik dan benar dalam waktu 30 menit.

B. URAIAN MATERI

Surat pesanan atau surat beli adalah surat dari pembeli yang ditujukan kepada penjual yang isinya memesan atau meminta barang atau meminta jasa tertentu. Surat ini dibuat berdasarkan pada hal-hal berikut:

1. Adanya penawaran
2. Iklan
3. Persediaan habis

Yang harus dipertimbangkan sebelum menulis surat pesanan:

1. Keadaan keuangan
2. Sesuai keinginan
3. Risiko
4. Memahami keadaan barang

Bagian-bagian dari surat pesanan ini:

1. Alinea pembuka

Berdasarkan pesanan atau mendasari pesanan

2. Isi surat
 - a. Jenis barang.
 - b. Kesanggupan membayar.
 - c. Pengenalan barang.
 - d. Pengiriman barang.

3. Alinea Penutup

Berisi permohonan perhatian dan penantian untuk pengiriman pesanan.

Contoh kalimat alinea pembuka:

1. Sesuai dengan surat penawaran Saudara tanggal 30 Desember 2015 dengan ini kami memesan
2. Kami telah membaca iklan Saudara pada harian Kompas tanggal 15 Januari 2016 tentang penawaran computer merk IBM
3. Persediaan kami telah habis, maka mohon dikirim barang berupa:

Contoh kalimat alinea penutup:

1. Kami menunggu kabar, dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih
2. Atas perhatian Saudara, kami mengucapkan terima kasih
3. Kami menunggu kiriman barang secepatnya, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih

C. RANGKUMAN

1. Surat pesanan atau surat beli adalah surat dari pembeli kepada penjual yang isinya memesan barang atau meminta jasa tertentu.
2. Surat ini dibuat berdasarkan: penawaran, iklan, atau kondisi persediaan habis.
3. Yang harus dipertimbangkan sebelum menulis surat pesanan: keadaan keuangan, kesesuaian dengan keinginan, risiko, dan pemahaman keadaan barang.
4. Bagian-bagian dari surat pesanan ini: alenia pembuka, isi, dan penutup.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud dengan surat pesanan? Apakah tujuan pembuatannya?
2. Bagaimanakah kemungkinan hubungan dan urutan surat penawaran, permintaan penawaran, dan surat pesanan? Berikan contohnya!
3. Hal-hal apa yang harus diperhatikan dalam pembuatan surat pesanan?
4. Ambillah sebuah contoh surat pesanan. Ketik ulang surat itu. Identifikasilah bagian-bagian dari surat itu.
5. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pesanan!
6. Buat kalimat surat pesanan dari kata-kata berikut:
 1. Ingin
 2. Berkenaan
 3. Kirim
 4. Ucap

7. Buat surat pesanan 4 buah mesin ketik merk IBM dan sepuluh buah mesin ketik manual merk Royal, dengan menggunakan bahasa surat yang benar dan tepat!

E. REFERENSI

Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

PERTEMUAN 7

PEMBUATAN SURAT PENGIRIMAN PESANAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat pengiriman pesanan dengan baik dan benar:

B. URAIAN MATERI

Surat pengiriman pesanan yaitu surat yang dikirimkan penjual kepada pembeli untuk memberitahukan tentang pengiriman pesanan (barang). Surat pengiriman pesanan/barang biasanya digunakan bila jarak antar penjual dan pembeli cukup jauh (antar propinsi, antar pulau atau antar negara). Apabila jarak antara penjual dan pembeli relatif dekat (satu kota atau antar kota) biasanya cukup dengan surat pengantar barang untuk bukti penerimaan barang yang nantinya ditanda tangani oleh pemesan bila barang sudah diterima.

Hal-hal yang perlu disampaikan dalam surat pengiriman pesanan:

1. Berdasarkan order barang yang akan dikirim
2. Jenis barang apa saja yang dikirim
3. Berapa barang yang dikirim
4. Dengan alat angkut apa barang dikirim
5. Dokumen apa saja yang dilampirkan bersama surat pengiriman pesanan itu

Agar pemesan dapat mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan sebelum barang yang dipesannya tiba, maka surat pengiriman pesanan harus tiba di tangan pemesan lebih dulu dari barang yang dikirim.

Contoh surat pengiriman pesanan:

ARORI JAYA BUSINESS MACHINES
Jalan KH Zainal Arifin 3313
JAKARTA

Nomor : 142/II/2016

8 Januari 2016

PT Cendrawasih
Jalan Trikora 8
SORONG

Hal : Pengiriman Mesin Ketik

Dengan hormat,

Kami beritahukan bahwa pesanan Saudara berupa 100 unit mesin tik merk Royal Arori melalui surat Nomor 139/V/XII/2015, telah kami kirimkan hari ini dengan kapal MS Naga Laut milik Perusahaan Pelayanan Nusantara.

Seluruh mesin tik itu kami pak ke dalam 5 buah peti yang luas. Setiap peti berisi 20 unit mesin ketik dan tiap-tiap peti kami beri nomor urut MI-1 s.d MI-2.

Bersama ini pula kami kirimkan dokumen barang berupa 3 lembar faktur 1 lembar packing list, 2 lembar konesemen dan 3 lembar kuitansi.

Kami harap sisa pembayaran 50% lagi segera dikirimkan melalui Bank BNI.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Dra. Liana Mutia Sari
Manajer Penjual

Lampiran : 9 Lembar

R/w.

Gambar 6.1
Contoh Surat Pengiriman Pesanan

C. RANGKUMAN

1. Surat pengiriman pesanan yaitu surat yang dikirimkan penjual kepada pembeli untuk memberitahukan tentang pengiriman pesanan (barang).
2. Surat pengiriman pesanan/barang biasanya digunakan bila jarak antar penjual dan pembeli cukup jauh (antar propinsi, antar pulau atau antar negara). Apabila jarak antara penjual dan pembeli relatif dekat (satu kota atau antar kota) biasanya cukup dengan surat pengantar barang.
3. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam surat pengiriman pesanan adalah dasar order pengiriman barang, jenis barang, jumlah barang, dan dokumen yang dilampirkan.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud dengan surat pengiriman pesanan?
2. Kapan dan untuk tujuan apa surat tersebut dibuat?
3. Carilah sebuah contoh surat pengiriman pesanan. Ketik kembali surat tersebut kemudian ubah bentuk ketikannya ke dalam dua bentuk surat yang lain.
4. Identifikasilah bagian-bagian dari surat yang telah Anda ketik itu!
5. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pengiriman pesanan!
6. Buat surat pengiriman pesanan Mesin tik merk IBM dan sepuluh buah mesin tik manual merk Royal, dengan menggunakan bahasa surat yang benar. Ketik surat pengiriman pesanan tersebut dalam kertas ukuran A4.

E. REFERENSI

Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.

Bratawijaya, Thomas Wiyasa, *Surat Bisnis Modern*, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.

Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.

PERTEMUAN 8

PEMBUATAN SURAT PENAGIHAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat Surat penagihan dengan baik dan benar dalam waktu 30 Menit.

B. URAIAN MATERI

Kata tagihan kata dasarnya adalah tagih yang berarti meminta (memperingatkan, mendesak) supaya membayar (piutang, pajak, iuran dan sebagainya). Dalam kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa bila ditambah akhiran -an, menjadi tagihan yaitu pendapat menagih uang dan sebagainya yang harus ditagih, surat-surat peringatan pembayaran utang (peringatan) supaya membayar (piutang). Surat penagihan adalah surat peringatan secara tertulis agar yang bersangkutan memenuhi janji/membayar hutangnya.

Tugas kreditur/penjualan agar tagihannya lancar:

1. Mengadakan catatan yang teratur dan tersusun agar mudah mengetahuinya setiap saat
2. Dalam waktu-waktu tertentu catatan diperiksa untuk mengetahui langganan mana yang belum melunasi
3. Mengirim surat kepada langganan yang belum melunasi kreditnya pada waktu yang telah ditentukan

Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan:

1. Pernyataan jangka waktu pembayaran yang telah lewat
2. Jumlah uang
3. Menunjukkan tanggal dan nomor faktur
4. Cara pengiriman uang
5. Surat penagihan bersipat permohonan

Hal-hal yang harus dilakukan debitur/pembeli adalah:

1. Syarat memenuhi kewajibannya dengan meminta maaf
2. Alasan-alasan kuat
3. Beritahukan tanggal penentuan pelaksanaan pembayaran
4. Bila ingin menunda pembayaran memberi tahu sebelumnya
5. Usahakan agar pemberi kredit masih mempunyai kepercayaan

Contoh surat tagihan:

**CP WIRABUANA
Jln. Cik Ditiro 508
SURAKARTA**

Nomor : 10/PF/IX/2015

25 Oktober 2015

Kepada
Toko Sriwedari
Jalan Slamet Riyadi 78
SOLO

PEMBAYARAN FAKTUR NO. 505/PS/IX/2000

Menurut catatan kami ternyata Tuan belum melunasi faktur No. 505/PS/IX/2015 tanggal 25 September 2015 sebesar Rp. 75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah) yang seharusnya Tuan selesaikan pembayarannya tanggal 9 Oktober 2015.

Mengingat waktu pembayaran sudah lewat 4 minggu maka besar harapan kami agar Tuan segera menyelesaikan.

Atas perhatian Tuan kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
CV WIRABUANA

Waluyo, S. Pd., MM.
Direktur

**Gambar 8.1
Contoh Surat Tagihan**

Surat penagihan adalah surat peringatan secara tertulis agar yang bersangkutan memenuhi janji/membayar hutangnya. Tugas kreditur/penjualan agar tagihannya lancar:

1. Mengadakan catatan yang teratur dan tersusun agar mudah mengetahuinya setiap saat
2. Dalam waktu-waktu tertentu catatan diperiksa untuk mengetahui langganan mana yang belum melunasi
3. Mengirim surat kepada langganan yang belum melunasi kreditnya pada waktu yang telah ditentukan

Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan:

1. Pernyataan jangka waktu pembayaran yang telah lewat
2. Jumlah uang
3. Menunjukkan tanggal dan nomor faktur
4. Cara pengiriman uang
5. Surat penagihan bersifat permohonan

Hal-hal yang harus dilakukan debitur/pembeli adalah:

1. Syarat memenuhi kewajibannya dengan meminta maaf.
2. Alasan-alasan kuat.
3. Beritahukan tanggal penentuan pelaksanaan pembayaran.
4. Bila ingin menunda pembayaran memberi tahu sebelumnya.
5. Usahakan agar pemberi kredit masih mempunyai kepercayaan.

C. RANGKUMAN

1. Surat penagihan adalah surat peringatan secara tertulis agar yang bersangkutan memenuhi janji/membayar hutangnya.
2. Pengeluaran surat ini dimaksudkan agar tagihan penjualan berjalan lancar.
3. Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan: jangka waktu pembayaran yang telah lewat, jumlah uang, tanggal dan nomor faktur, cara pengiriman uang.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud dengan surat penagihan?
2. Kapanakah surat tersebut dikeluarkan?
3. Apakah maksud pengeluarannya?
4. Carilah contoh surat penagihan. Ketik kembali surat tersebut. Ubah ketikannya ke dalam dua bentuk yang lain!
5. Identifikasilah bagian-bagian surat itu!
6. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat penagihan!
7. Buat surat penagihan untuk pembayaran faktur nomor 202 nama perusahaan tentukan sendiri, dengan tanggal surat hari ini!
8. Ketik surat penagihan tersebut dalam kertas ukuran A4.

E. REFERENSI

Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.

Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

PERTEMUAN 9

PEMBUATAN SURAT PENANGGUHAN PEMBAYARAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat penangguhan pembayaran dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

Sebelum melakukan pembayaran biasanya pembeli menerima faktur sebagai dasar pembayaran. Apabila setelah menerima faktur, ternyata pembeli belum dapat melaksanakan kewajibannya maka pembeli mengajukan surat penangguhan pembayaran kepada penjual.

Apa yang dimaksud surat penangguhan pembayaran itu? Surat penangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli yang isinya minta penangguhan pembayaran karena belum dapat menepati persetujuan yang telah ditentukan. Misal dalam syarat pembayaran ada ketentuan “Setelah barang sampai di gudang pembeli, artinya barang-barang yang dikirim penjual harus sampai di gudang pembeli, setelah itu pembeli melaksanakan kewajibannya.”

Surat penangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli berisi permintaan penangguhan pembayaran. Mengapa pembeli meminta penangguhan pembayaran? Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

1. Karena cash pembeli kosong
2. Karena barang yang dijual pembeli belum dibayar atau relasi belum membayar

C. RANGKUMAN

1. Surat penangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli yang isinya minta penangguhan pembayaran karena belum dapat menepati persetujuan yang telah ditentukan.
2. Surat penangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli berisi permintaan penangguhan pembayaran. Misalnya karena: karena cash pembeli kosong; barang yang dijual pembeli belum dibayar atau relasi belum membayar.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud dengan surat penangguhan pembayaran?
2. Mengapa dan kapan surat ini dibuat?
3. Apakah isi surat tersebut?
4. Apakah yang terjadi jika surat penangguhan pembayaran tidak bisa dipenuhi?
5. Ambillah sebuah contoh surat penangguhan pembayaran! Ketik ulang surat tersebut!
6. Sebutkan bagian-bagian surat itu!
7. Sebelum menyusun surat penangguhan pembayaran terlebih dahulu pelajari cerita ini.

Pimpinan Foto Studio Indah telah memesan taman-taman yang lengkap kepada CV ALAM Cipta, Jalan Ahmad Yani 47 telp. 3599 – 22 Semarang pada tanggal 1 Agustus 2015. Dalam persetujuan dicantumkan syarat pembayaran setelah taman-taman selesai/jadi, tetapi setelah waktu pembayaran tiba, ternyata Foto Studio Indah belum dapat melaksanakan kewajibannya karena kesulitan menguangkan uang di Bank. Oleh karena itu pimpinan Foto Studio Indah memberi kabar kepada CV ALAM Cipta minta penangguhan pembayaran, dengan menyuruh sekretaris/pembantu untuk membuat surat permintaan penangguhan pembayaran secara tertulis (dalam kartu nama).

Lihat kartu nama:

<i>Foto Studi Indah</i> <i>Jalan Stasiun Raya 77</i> <i>Telp. 573321</i> <i>Kudus</i>	<u><i>Drs. Sugriwo</i></u> <i>Pimpinan</i>	<i>Jalan Bakti 388</i> <i>Kudus</i>
--	---	--

Note:

*Buatlah surat permintaan penangguhan pembayaran kepada **CV ALAM CIPTA** dengan ketentuan sebagai berikut:*

- 1. Surat permintaan pembayaran diterima*
- 2. Minta maaf*
- 3. Minta penangguhan pembayaran*
- 4. Kesulitan menguangkan uang di Bank*
- 5. Ucapan terima kasih*

6 September 2015

Berdasarkan hal di atas jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

8. Dari mana surat permintaan penangguhan pembayaran itu?
9. Ditujukan kepada siapa surat tersebut?
10. Apakah yang dipesankan dalam cerita di atas?
11. Tanggal berapa surat tersebut dibuat?
12. Mengapa CV Alam Cipta mengajukan surat permintaan penangguhan pembayaran?

E. REFERENSI

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

PERTEMUAN 10

PEMBUATAN SURAT PENGADUAN (*Claim*)

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat penuntutan/pengaduan dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Surat Pengaduan/*Claim*

Pengaduan berarti “menuntut”, yang artinya “meminta” keras (setengah mengharuskan supaya dipenuhi) atau bisa dikatakan juga mempertahankan haknya atas sesuatu ataupun berusaha dengan berdaya upaya untuk mencapai sesuatu yang diharapkan oleh pembeli. Jadi surat pengaduan/*claim* itu dapat diberi pengertian sebagai berikut:

- a. Surat yang dikirim dari pembeli kepada penjual yang berisi pernyataan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan disertai dengan tuntutan penyelesaiannya
- b. Surat yang dikirim oleh penerima barang kepada penjual barang sehubungan dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan disertai dengan tuntutan penyelesaiannya;
- c. Surat yang dikirim oleh pembeli kepada penjual yang berisikan tentang penerimaan barang yang tidak sesuai dengan pesanan dan disertai tuntutan penyelesaiannya.

2. Penyebab Terjadinya Surat Pengaduan/*Claim*

Untuk dapat mengajukan surat pengaduan/*claim* terhadap pihak penjual/pengirim barang, orang harus mempunyai alasan-alasan yang kuat dan logis. Alasan-alasan ini harus merupakan bukti bahwa kesalahan terletak pada pihak penjual. Tanpa ada alasan-alasan yang kuat, pihak penjual sudah pasti tidak mau memenuhi tuntutan dari pihak pembeli. Dengan surat pengaduan itu jika pembeli mempunyai alasan-alasan yang kuat maka ia dapat mengambil tindakan-tindakan sebagai berikut:

- a. Membatalkan pembelian barang
- b. Meminta potongan harga

- c. Meminta penggantian berupa barang lagi (sebanyak barang yang rusak atau hilang)
- d. Meminta ganti kerugian, menurut besarnya kerugian yang diderita

Adapun sebab-sebab/alasan surat pengaduan adalah:

- a. Karena jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan pesanan
- b. Mutu barang tidak sesuai dengan pesanan
- c. Jenis (*type*) barang
- d. Waktu tidak sesuai/keterlambatan

Agar surat pengaduan/*claim* itu dapat dipertimbangkan pihak penjual barang, maka dalam menyusun surat pengaduan/*claim* hendaklah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sebutkan dengan jelas macam hal yang tidak memuaskan, misalnya ada yang rusak/hilang dan sebagainya.
- b. Tunjukkan atau berikan bukti bahwa hal-hal yang tidak memuaskan karena kesalahan atau kelalaian si penjual.
- c. Sebutkan macam-macam penyelesaian yang dikehendaki yaitu:
 - 1) Minta potongan harga
 - 2) Minta penggantian barang
 - 3) Minta ganti kerugian
 - 4) Membatalkan pesanan atau pembelian
- d. Susunlah surat pengaduan/*claim* itu dengan nada yang tepat sopan, tetapi tegas.
- e. Adanya bukti-bukti kerusakan, kekurangan, atau ketidak sesuaian akan pesanan yang diterima.
- f. Kesalahan atau ketidaksesuaian tersebut setelah diteliti kesalahan bukan di pihak pemesan.
- g. Apabila barang yang rusak maka barang tersebut harus disebutkan ciri-ciri atau kode barang dan jenis kerusakannya.
- h. Dalam isi surat pengaduan harus menyebutkan secara jelas kesalahan yang terjadi.

3. Fungsi atau Kegunaan Surat Pengaduan/*Claim*

Dilihat dari segi pembeli, fungsi surat pengaduan adalah:

- a. Laporan atau pemberitahuan adanya penyimpangan atas penerimaan pesanan

- b. Usaha untuk mendapatkan ganti rugi atas kehendak sesuai barang yang diterima

Dilihat dari segi penjual, fungsi surat pengaduan adalah:

- a. Bukti atau pedoman untuk tindakan penyelesaian yang terjadi
- b. Pengalaman bagi penjual untuk masa-masa yang akan datang agar lebih waspada (koreksi)

4. Syarat-Syarat Penulisan Surat Pengaduan/*Claim*

Penulisan surat pengaduan harus memenuhi beberapa syarat antara lain:

- a. Faktur
- b. *Packing list*
- c. Surat jalan atau surat pengantar barang
- d. Pengiriman kembali barang yang rusak
- e. Surat muatan barang

5. Isi dan Susunan Surat Pengaduan

- a. Alinea I
 - 1) Sebutkan surat pesanan yang lalu, no, tanggal
 - 2) Kalimat penyesalan dan kemukakanlah kejadian yang sesungguhnya
- b. Alinea II
 - 1) Kemukakan kesalahan atau kekurangan/kerusakan barang pesanan sesuai dengan bukti yang telah diteliti, jenis, kode barang, no peti (pengepakan)
 - 2) Ajukan tuntutan ganti rugi yang diinginkan, misalnya tukar barang, potongan harga, penggantian ongkos angkutan, dan lain-lain yang harus sesuai besarnya kesalahan (adil)
- c. Alinea Penutup
 - 1) Ucapkan terima kasih atas perhatian penjual untuk penyelesaian yang cepat atau segera
 - 2) Sertakan pula atau lampirkan foto copy
 - a) Faktur
 - b) Tanda bukti kerusakan barang
 - c) Surat-surat angkutan (seperti konosemen, surat jalan, dan lain-lain)

6. Macam-Macam Surat Pengaduan atau *Claim*

- a. Surat pengaduan tentang kekurangan jumlah pesanan
- b. Surat pengaduan tentang kerusakan barang
- c. Surat pengaduan tentang ketidak sesuaian barang
- d. Surat pengaduan tentang waktu pesanan yang terlambat

Contoh surat pengaduan:

PT JUKI JAYA
Jalan Norman Umar No. 42
AMUNTAI KAL-SEL

Nomor	:	11/PB/2015	6 Juni 2015
Lamp.	:	-----	
Hal.	:	Kiriman tape recorder	

Dengan hormat,

Kiriman Tuan berupa 40 buah tape recorder merk SHARP, telah kami terima dengan baik.

Setelah kami buka isi peti ternyata ada 2 (dua) buah tape recorder dalam keadaan rusak dan tidak bisa dipergunakan.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Tuan untuk mengganti kedua buah tape recorder tersebut secepatnya karena sangat dibutuhkan oleh langganan kami.

Atas perhatian Tuan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT JUKI JAYA

AFAN HAFIZA
Direktur

C. RANGKUMAN

1. Surat pengaduan/claim adalah surat yang dikirim oleh penjual kepada pembeli yang berisi pernyataan ketidaksesuaian antara barang yang dikirimkan dengan pesanan dan tuntutan cara penyelesaiannya.
2. Alasan-alasan yang kuat dan logis yang menunjukkan bahwa kesalahan terletak pada pihak penjual. Tanpa ada alasan-alasan yang kuat, pihak penjual sudah pasti merupakan dasar untuk mengajukan klaim.
3. Sebagaimana surat-surat yang lain, bagian tubuh surat ini terdiri atas tiga bagian yaitu pembuka, isi, dan penutup.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud surat pengaduan?
2. Mengapa surat tersebut dibuat?
3. Hal-hal apa saja yang harus dikemukakan dalam surat pengaduan?
4. Terangkan jenis-jenis surat pengaduan!
5. Carilah masing-masing contoh riil surat pengaduan tersebut! Kemudian ketik ulang surat itu dan identifikasilah bagian-bagiannya!
6. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat pengaduan!
 - a. Tuliskan isi dan susunan surat pengaduan!
 - b. Buat surat pengaduan untuk faktur nomor 202, atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)! Ketik surat pengaduan tersebut dalam kertas ukuran A4.

E. REFERENSI

Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.

Bratawijaya, Thomas Wiyasa, *Surat Bisnis Modern*, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.

Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.

Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

PERTEMUAN 11

PEMBUATAN SURAT BALASAN PENGADUAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat surat balasan pengaduan dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian

Pada hakekatnya semua perusahaan ingin bekerja secara cermat dan teliti, namun dalam praktek tak dapat dihindari, bahwa sesekali waktu terjadi juga kesalahan. Kesalahan dalam pengepakan, keterlambatan pengiriman, kerusakan peti kemas yang mungkin disebabkan kurang telitian, bencana alam, dan sebagainya. Hal-hal demikian akan mengundang datangnya surat keluhan atau pengaduan dari pihak pembeli kepada pihak penjual.

Pihak penjual yang menerima surat pengaduan hendaknya menanggapi secara bijaksana. Yang dimaksud surat balasan pengaduan adalah surat jawaban atas pengaduan yang dikirim oleh pihak pembeli yang berisikan penyelesaian atas pengaduan tersebut.

Sebelum membalas surat pengaduan, pihak penjual harus meneliti dan menyelidiki kebenaran dari pengaduan tersebut. Bila kesalahan ternyata ada pada pihak pembeli, pihak penjual tidak boleh bersikap tidak sopan, karena akan merusak hubungan baik yang telah terjalin. Jika kesalahan terletak pada pihaknya sendiri, penjual harus mengakuinya kemudian merundingkan untuk mencari penyelesaian yang adil dan baik. Adapun tujuan surat balasan pengaduan adalah:

- a. Untuk menyelesaikan masalah yang terjadi atas pengiriman pesanan barang
- b. Untuk menghilangkan rasa ketidakpuasan pembeli atas pelayanan yang telah diberikan

2. Macam-Macam Surat Balasan Pengaduan

Telah kita ketahui, bahwa pengaduan itu terjadi karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan isi surat pesanan. Ketidaksesuaian itu dapat disebabkan oleh:

- a. Kualitas yang tidak sesuai
- b. Terlambat dalam pengiriman barang
- c. Kekurangan jumlah barang
- d. Kerusakan dan lain-lain

Dalam menanggapi surat pengaduan, pihak penjual harus meneliti kebenaran surat pengaduan tersebut sehingga pihak penjual dapat membuat penyelesaian dengan tepat. Ada beberapa kemungkinan isi surat balasan pengaduan:

- a. Surat balasan pengaduan yang menyatakan setuju atau menerima atas pengaduan yang disampaikan. Surat yang demikian dibuat apabila ternyata kesalahan atas pengaduan memang terletak pada pihak penjual.
- b. Surat balasan pengaduan yang menyatakan tidak setuju atau menolak atas pengaduan yang disampaikan. Surat yang demikian dibuat apabila ternyata kesalahan atas pengaduan tidak terletak pada pihak penjual. Dalam hal ini, mungkin kesalahan terletak pada pihak pengangkut (ekspedisi).

3. Isi Surat Balasan Pengaduan

Hal-hal yang dicantumkan dalam surat balasan pengaduan:

- a. Alinea pembuka:
 - 1) Sebutkan nomor, tanggal surat pengaduan yang diterima.
 - 2) Ucapkan terima kasih
- b. Alinea isi:
 - 1) Kemukakan kebenaran kesalahan terjadi pada pihak mana
 - 2) Kemukakan penyelesaiannya
- c. Alinea penutup:
 - 1) Ucapan terima kasih/maaf
 - 2) Harapan

Contoh surat balasan pengaduan:

PT MANDALA LOYD
Jl. Kali Besar 56
JAKARTA

Nomor	:	1876/ML/2000	16 September 2000
Lamp.	:	4 helai	
Hal.	:	Pengiriman semen kurang 2000 kg	

DIREKTUR PT SUMBER REJEKI
Jl. Darmawangsa Raya 9
Jakarta

Dengan Hormat,

Membalas surat Tuan no. 586/RK/IX/2000, tanggal 14 Maret 2000 perihal tersebut di atas, dengan sangat menyesal kami beritahukan, bahwa kami tidak dapat mempertimbangkan klaim Tuan, karena kekurangan semen itu bukan disebabkan oleh pencurian ataupun kelalaian karyawan kami pada waktu pembongkaran, akan tetapi semata-mata kekurangan itu disebabkan oleh "Natural Loss"

Demikian agar Tuan maklum, dan kami percaya bahwa Tuan dapat menerima keputusan ini dengan senang hari.

Terlampir kami kirimkan kembali dokumen-dokumen klaim Tuan yang terlampir bersama surat Tuan tersebut di atas.

Hormat kami,
PT MANDALA LLOYD

Drs. Zulkarnain Aref
Direktur

Gambar 11.1
Contoh Surat Balasan Pengaduan

C. RANGKUMAN

1. Surat balasan pengaduan adalah surat jawaban atas pengaduan yang dikirim oleh pihak pembeli yang berisikan penyelesaian atas pengaduan tersebut.
2. Sebelum membalas surat pengaduan, pihak penjual harus meneliti dan menyelidiki kebenaran dari pengaduan tersebut. Bila kesalahan ternyata ada pada pihak pembeli, pihak penjual akan tidak menyetujui klaim dengan cara

yang sopan, dan bila kesalahan ada pada penjual, pihak penjual akan menyetujui klaim tersebut.

3. Ada tiga bagian inti dari surat balasan pengaduan yaitu pembuka, isi, dan penutup.

D. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Apakah yang dimaksud surat pengaduan?
2. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat balasan pengaduan!
3. Tuliskan isi dan susunan surat balasan pengaduan!
4. Buat surat balasan pengaduan untuk faktur nomor 202, atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)! Ketik surat pengaduan tersebut dalam kertas ukuran A4.
5. Tuliskan hal-hal yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam menulis surat balasan pengaduan!
6. Tuliskan butir-butir isi dari setiap alinea surat balasan pengaduan!
7. Buat surat balasan pengaduan untuk faktur nomor 202, atas kerusakan barang yang dikirim (*tape recorder*)!
8. Ketik surat balasan pengaduan tersebut dalam kertas ukuran A4.

E. REFERENSI

Bambang Marhijanto, *Membuat Surat-surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.

Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.

PERTEMUAN 12

BERITA ACARA

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat berita acara dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

Secara harfiah, berita berarti "*informasi*" sedangkan berita acara adalah surat yang mencatat informasi suatu peristiwa atau kejadian. Berdasarkan pengertian tersebut, isi dari berita acara meliputi, kapan peristiwa itu terjadi, tempatnya dimana, siapa yang menjadi pelakunya dan keterangan-keterangan lain yang berhubungan dengan peristiwa itu.

Berita acara dapat mengenai serah terima barang, serah terima jabatan, kendaraan, gedung, pelantikan pejabat, bongkar muat barang, pengumuman pemenang undian dan sebagainya.

Surat berita acara termasuk surat yang berjudul, sehingga penyusunannya lain dengan surat yang berperihal, dimana judul diketik dengan centring dan menggunakan huruf kapital dan tanggal surat diketik di sebelah kanan bawah serta penandatanganan surat bisa lebih dari satu orang.

1. Sistematika Surat Berita Acara

Surat berita acara dibuat setelah terjadi suatu peristiwa, oleh sebab itu penyusunannya harus berdasarkan fakta yang sesungguhnya dan telah ada kesepakatan antara pihak-pihak yang terkait dengan peristiwa tersebut.

Contoh Susunan Surat Berita Acara:

BERITA ACARA

No. :

Pada hari ini : Tanggal Bertempat di
.....

Sesuai dengan surat pemberian/ permintaan dari

Telah terjadi antara:

1. Nama :
Jabatan :
Alamat :

Sebagai pihak yang

2. Nama :
Jabatan :
Alamat :

Sebagai pihak yang

Setelah diperiksa yang diserahkan oleh pihak ke ternyata terdapat/ tidak terdapat

Demikian berita acara ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang
Yang , 20....

.....
Jabatan

.....
Jabatan

Saksi-saksi pihak ke

1.
2.

Gambar 12.1
Contoh Susunan Surat Berita Acara

Contoh Lampiran : Buku Penerima Barang:

No. Urut	Tanggal Terima Barang	Pengirim	Tanda Bukti Pengirim		Nama Dan Spesifikasi Barang	Jumlah	Harga		Ket.
			Tanggal	No.			@	Jumlah	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

.....

.....

.....

.....

Tabel 12.1
Lampiran Buku Penerima Barang

Contoh Berita Acara:

**BERITA ACARA
PENYERAHAN BARANG
No. : 501/ BA/ TS/ IV/ 02**

Pada hari ini, Kamis, 23 April 2002, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Ir Arraz Naoval Viacenza, Kepala Bagian Logistik Bank Central Asia, dalam hal ini bertindak atas nama Bank Central Asia, Jalan Jend. Sudirman Kav. 23 Jakarta, selanjutnya disebut pihak pertama, dan
2. Priyanka Hanum Viacenza, SE Direktur PT Viacenza's Enterprise bertindak atas nama PT Viacenza's, Jalan H.R. Rasuna Said, Kav. 12 Jakarta Selatan, selanjutnya disebut sebagai pihak kedua.

Telah melakukan serah terima barang. Pihak pertama telah menerima dari pihak kedua penyerahan barang seperti tersebut dalam daftar terlampir sesuai dengan surat perjanjian No. 043/ SP/ IV/ 02, tanggal 15 April 2002.

Demikian surat berita acara ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pihak Kedua

Jakarta, 23 April 2002
Pihak Pertama

Alka Dwisena Viacenza, SE
Direktur

Ir, Arraz Naoval Viacenza
Kabag. Logistik

**Gambar 12.2
Berita Acara Penyerahan Barang**

Lampiran Berita Acara No. 501/ BA/ TS/ IV/ 02:

Daftar barang yang diserahkan oleh pihak I kepada pihak II

<u>No.</u>	<u>Banyaknya</u>	<u>Nama Barang</u>	<u>Keterangan</u>
1.	3 (tiga) unit baik	Mesin tik elektrik Royal type R-503	keadaan
2.	1 (satu) unit	Printer Panasonic type KX-P 1121	keadaan baik
3.	2 (dua) unit dengan	Komputer IBM TM 201 dan TM 205	lengkap meja dan kursi
4.	5 (lima) unit	filling cabinet Egalyte	2 laci, dua unit 3 laci, satu unit dan 1 laci, empat unit
5.	1 (satu) unit baik	Mesin foto copy Xerox type XX 243	keadaan
6.	2 (dua) unit baik	Mesin Faxmili Olympia type YP 218	keadaan

Jakarta, 23 April 2002

Yang Menyerahkan

Yang Menerima

Ir. Arraz Naouval Viacenza
Kabag. Logistik

Alka Dwisena Viacenza, SE
Direktur

Gambar 12.3
Berita Acara Daftar Barang

Contoh Berita Acara Serah Terima Jabatan:

**BERITA ACARA
PENYERAHAN BARANG**

No. : 34/ JAB-56/ V/ 02

Pada hari ini, Kamis, tanggal 13 Mei 2002, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Endang Ambarwati Zein, SS
Jabatan : Executive Secretary American Express Bank
Alamat : Jalan Jend. Sudirman, Kav. 24 Jakarta

Telah menyerahkan jabatannya kepada :

2. Nama : Gloria Estefanny
Jabatan : Junior Secretary, American Express Bank
Alamat : Jalan Jend. Sudirman, Kav. 24 Jakarta

Telah melakukan serah terima jabatan, Pihak Pertama telah menyerahkan jabatan Executive Secretary kepada Pihak Kedua dan disaksikan oleh seluruh jajaran direksi.

Demikianlah Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana perlunya.

Jakarta, 13 Mei 2002

Yang Menerima,

Yang menyerahkan,

Gloria Estefanny

Endang Ambarwati Zein,

**Gambar 12.4
Berita Acara Serah Terima Jabatan**

Contoh Berita Acara Serah-Terima Uang:

**BERITA ACARA
PENYERAHAN UANG**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Rizki Ananda Ishak
Jabatan : Pengusaha
Alamat : Jalan Parahiyangan No. 34, Bandung

Telah menyerahkan jabatannya kepada :

Nama : Ujang Permana Kusuma
Jabatan : Kabag. Umum Departemen Pertanian dan atas nama pribadi
Alamat : Jalan Tirtayasa No. 56, Cirebon

Pada hari ini, tanggal 23 Agustus 2002, pihak pertama telah menyerahkan uang sebesar Rp. 62.500.000,00 (enam puluh dua juta rupiah) sebagai penggantian kendaraan Kijang GSX dengan nomor polisi D 2343 XL yang telah hilang oleh karyawan pihak pertama.

Demikianlah Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana perlunya.

	Bandung, 23 Agustus 2002
Yang Menerima,	Yang menyerahkan,

Ujang Permana Kusuma	Ir. Rizki Ananda Ishak
----------------------	------------------------

Saksi-saksi :

1. Nurma Permata Intan (pihak pertama)
2. Galuh Arimbias Ayu (pihak kedua)

**Gambar 12.5
Berita Acara Serah-Terima Uang**

C. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Rama Pangadiangan, SE. Direktur PT Utama Karya, Jalan Hang Leukir No. 65 Padang Pariaman telah menerima barang-barang pesannya berupa ; 2 buah TV Sony Type SS-564, 3 buah rice cooker yongma Type MA-21, 30 calculator Malta, type L-34, 20 buah Kipas angin KDX type KD-47, 5 buah mesin foto copy Minolta type M-034 dan 10 buah printer Toshiba type T-478 dari PT Dian Elektronika, jalan Rnegas Dengklok No. 29 Tanjung Karang, Lampung Selatan dengan Bapak Randy Harahap, Marketing Manager. Penyerahan tersebut dilakukan pada tanggal 25 Juli 2002 dan disaksikan oleh kedua belah pihak. Dari kasus tersebut di atas, buatlah Berita Acaranya disertai lampiran yang diperlukan.
2. Anda sebagai sekretaris direksi PT Unggul Indah Cooperation, Jalan MT Haryono No. 36 Surabaya, pada hari ini ditugaskan oleh pimpinannya untuk membuat surat berita acara sehubungan dengan kejadian-kejadian di bawah ini:
 - a. Menyerahkan uang sebesar Rp. 20.000.000,00 kepada Bapak Sofyan Wanandi Manajer Keuangan PT Kintamani Sakti untuk pembayaran tanah dengan ukuran 30 m x 40 m di kawasan industri Logam Mulia, Jalan Kawasan Industri No. 9 Surabaya.
 - b. Menerima barang-barang sesuai dengan surat pesanan no. 34/ PS/ VI/ 99, yakni 10 buah filling cabinet Expo yang terdiri dari 5 buah dengan 3 laci dan sisanya 4 laci dari IR. Agung Setialaras, marketing Manager PT Pentamas Sejati, Jalan Tanubayan No. 78 Surakarta.
 - c. Menyerahkan sebuah bangunan balai pertemuan kepada desa Wonokromo, Surabaya Timur Bapak Bangun Suryodimedjo yang terletak di kawasan tersebut.

D. REFERENSI

Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

PERTEMUAN 13

PROSEDUR SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu mempraktikkan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar.

B. URAIAN MATERI

Pengurusan surat-surat kantor adalah suatu kegiatan yang menangani arus surat-surat masuk dan surat-surat keluar yang merupakan kegiatan terpenting dalam perkantoran modern. Pengurusan surat-surat kantor yang dilakukan antar instansi atau perusahaan sangat berbeda yang satu dengan yang lainnya. Pada perusahaan atau instansi yang kecil kegiatan tersebut bisa dilakukan oleh seorang sambil mengerjakan aktivitas lainnya, namun pada instansi atau perusahaan yang besar, pengurusan surat masuk dan keluar dilakukan oleh bagian masing-masing, atau dapat dipusatkan di dalam bagian khusus yaitu seksi ekspedisi, dan biasanya dilakukan oleh seorang sekretaris.

Setelah surat-surat diterima, sekretaris harus dengan segera mulai dengan pengurusan surat-surat itu agar segera sampai dan diterima oleh pimpinan atau orang yang dituju, sedangkan alat yang diperlukan seperti, alat pembuka amplop, stapler, hecter, pencil dan buku agenda, baik untuk mencatat surat masuk maupun surat keluar.

1. Pengertian Surat Masuk

a. Penerimaan Surat

- 1) Susunlah surat terlebih dahulu sampul-sampul surat sedemikian rupa sehingga nama dan alamat yang tercantum diatas sampul itu mudah diteliti.
- 2) Pisah-pisahkan surat itu menurut jenisnya, misalnya surat-surat dinas, surat-surat rahasia, surat-surat pribadi dan seterusnya.
- 3) Telitilah alamat yang tercantum pada sampul surat tersebut, untuk memastikan supaya tidak terjadi salah alamat.
- 4) Sisipkanlah surat-surat rahasia dan pribadi dan sampaikan kepada yang berhak menerima dengan tidak membuka sampulnya, kecuali sudah diizinkan untuk membukanya.

b. Pembukaan Surat

- 1) Bukalah surat-surat tersebut satu persatu dan ebaiknya ketokkanlah terlebih dahulu di atas meja supaya isinya tidak ikut robek dan bukalah dengan pisau atau alat pembuka sampul.
- 2) Keluarkanlah surat dari sampulnya, periksa dengan teliti ada lampirannya atau tidak, jika ada lampirannya maka gabungkanlah dengan suratnya menggunakan paper clip dan bila ada lampirannya yang hilang, maka buatlah catatan kecil pada surat tersebut.
- 3) Sesuaikanlah inside address pada surat dengan sampulnya untuk mengetahui ketepatannya.
- 4) Periksalah surat tersebut bertanggal atau tidak, jika tidak bertanggal maka catatlah stempel posnya, dan anggaplah pengirim surat tersebut sama dengan stempel posnya.
- 5) Bubuhkanlah stempel Agenda pada setiap surat yang diterima dan ditempatkan pada bagian yang kosong.
- 6) Setelah diberi stempel Agenda, catatlah semua surat yang diterima kedalam buku agenda surat masuk. Buku agenda surat masuk terdiri kolom-kolom sebagai berikut :

Contoh Buku Agenda Surat Masuk

PT BAYU MEGAH SENTOSA
Jln. Hayam Wuruk No. 44, Glodok
Jakarta Pusat

BUKU AGENDA SURAT MASUK

No.	Tanggal	Dari	Surat			Hal Surat	Ket .
			No.	Tgl	Lamp		

Tabel 13.1
Buku Agenda Surat Masuk

Keterangan:

1. Kolom nomor diisi dengan nomor urut nomor urut bisa dibuat langsung, per halaman per jari, atau satuan waktu tertentu sesuai dengan kebijaksanaan organisasi.
2. Kolom tanggal diisi kapan surat tersebut diterima.
3. Kolom dari diisi nama dan alamat pengirim surat.
4. Kolom surat diisi tiga jenis keterangan, yaitu nomor yang berisis nomor surat tersebut, tanggal yang berisi tanggal surat yang ada pada alamat dalam, dan lampiran hal atau jumlah lembar yang menyertai surat.
5. Kolom hal surat diisi hal yang ada pada surat tersebut atau isi ringkas dari sebuah surat.
6. Kolom keterangan berisi hal-hal yang dipandang perlu diterangkan oleh penerima atau catatan yang bersifat khusus seperti jam diterima untuk surat penting dan memerlukan waktu penyelesaian mendesak, kondisi surat rusak atau kurang, dan sejenisnya.

c. Pensortiran Surat Masuk

- 1) Bacalah surat itu satu persatu dengan teliti dan pisahkanlah menjadi 4 bagian yang terdiri dari:
 - a) Surat-surat yang harus disampaikan kepada pimpinan.
 - b) Surat-surat yang harus disampaikan kepada yang bersangkutan.
 - c) Surat-surat yang memerlukan perhatian sekretaris sendiri.
 - d) Surat-surat yang perlu ditindak lanjuti.
- 2) Pada waktu membaca surat, hal yang perlu diingat antar lain :
 - a) Apakah ada surat yang terdapat dalam arsip bisa membantu pimpinan untuk menanggapi surat tersebut, bila ada, maka ambilah.
 - b) Bila ada surat yang lampirannya hilang, dan tidak bisa diurus jika tidak ada lampirannya, maka masukkan surat tersebut kedalam perhatian khusus sekretaris dan beritahukan kepada pengirimnya.
 - c) Catat tanggal dan waktu-waktu pertemuan, janji-janji atau rapat yang tersebut dalam surat begitu pula batas waktu pembalasan surat, laporan dan sebagainya yang dikehendaki dalam surat, sehingga dapat mengingatkan pimpinannya.

d. Pendistribusian Surat

- 1) Penyerahan surat-surat kepada pimpinan.
 - a) Surat-surat untuk pimpinan harus segera diserahkan dan diletakkan di atas meja sebelum pimpinan datang dengan rapi.
 - b) Bila pimpinan tidak ada di tempat, hal-hal yang harus dilakukan antara lain :
 - 1) Persiapkanlah segala sesuatunya yang berhubungan dengan surat tersebut, sehingga jika sewaktu-waktu pimpinan menelpon, semua sudah dipersiapkan.
 - 2) Apabila tidak menelpon, maka teleponlah pimpinannya, jika surat itu harus segera mendapat tanggapan.
 - 3) Jika pimpinan pergi beberapa hari, kirimkanlah salinan-salinannya yang memerlukan perhatiannya.
 - 4) Kalau pimpinan sedang berlibur, maka simpanlah surat-surat itu dalam sebuah map dan pisah-pisahkan, mana yang perlu ditelaah, mana yang merupakan laporan dan ebagainya.
 - 5) Catatlah ke dalam buku ekspedisi intern untuk memudahkan pengawasan.

e. Pengurus Surat Keluar

- 1) Mempersiapkan surat-surat keluar

Surat-surat keluar terjadi karena membalas surat atau memang inisiatif sendiri, misalnya penawaran, proposal, mengadakan perjanjian kerja sama dan sebagainya. Untuk membuat semua itu sekretaris harus sudah menguasai pedoman pembuatan surat yang sudah disajikan dalam bab sebelumnya.

Setelah proses pembuatan selesai menjadi sebuah surat, maka yang harus dilakukan oleh seorang sekretaris adalah sebagai berikut:

- a) Mintalah tanda tangan kepada pimpinannya.
- b) Setelah ditandatangani pimpinan, periksalah apakah surat tersebut telah diberi nomor dan tanggal, apakah lampiran yang diperlukan sudah disertakan, apakah alamat dalam surat sudah cocok dengan alamat dalam sampul surat dan sebagainya.

- c) Sebelum dimasukkan ke dalam sampul, surat-surat itu harus dicatat dulu dalam buku agenda keluar. Berikut ini disajikan contoh buku agenda surat keluar.
- d) Sekarang masukkanlah surat-surat itu beserta lampirannya dalam surat yang hendak dimasukkan, ke dalam sampul, harus dilipat yang rapi sesuai dengan ukuran kertas dan sampul yang dipakai.

f. Lampiran surat

- 1) Lampiran yang sama besarnya dengan surat
Bila hanya 1 lembar, lipat dan sisipkanlah lampiran itu di antara lipatan surat, dan jangan sekali-kali disteplaar. Jika lampiran lebih dari satu lembar, satukan terlebih dahulu dengan steplaar kemudian lipat dan sisipkan dengan lipatan surat.
- 2) Lampiran lebih besar dari surat
Terlebih dahulu masukkanlah surat ke dalam sampulnya, setelah itu ambilah sampul yang besar, masukkan lampiran dan sampul yang berisi surat itu ke dalam sampul besar tersebut.
- 3) Lampiran lebih kecil dari surat
Satukan lampiran itu dengan suratnya dan tempelkanlah di sudut kiri atas surat. Bila lampiran terdiri atas beberapa lembar dan besarnya tidak sama, susunlah sedemikian rupa sehingga lampiran yang paling kecil di atas.

Contoh buku agenda surat keluar

PT BAYU MEGAH SENTOSA
Jln. Hayam Wuruk No. 44, Glodok
Jakarta Pusat

BUKU AGENDA SURAT MASUK

No. Verbal	Dari	Kepada	Surat			Hal Surat	Keterangan
			No.	Tgl	Lamp		

Tabel 13.2
Buku Agenda Surat Keluar

Keterangan:

1. Kolom *no. Verbal* diisi dengan nomor pada nomor surat. Pada organisasi besar dengan susunan struktur organisasi kompleks, nomor buku agenda dibuat per bagian, sementara organisasi kecil biasanya satu buku agenda surat keluar digunakan seluruh bagian.
2. Kolom *dari* berisi siapa dan bagian mana yang mengirim surat.
3. Kolom *kepada* diisi nama dan alamat pihak yang dituju.
4. Kolom *surat* berisi mengenai nomor, tanggal, dan lampiran surat.
5. Kolom *hal Surat* berisi mengenai perihal surat atau isi ringkas dari sebuah surat.
6. Kolom *keterangan* berisi hal-hal yang dipandang perlu untuk diterangkan seperti melalui apa surat dikirim, siapa yang menerima surat, kondisi pada waktu serah-terima surat, dan sejenisnya.

C. LATIHAN SOAL/TUGAS

Anda seorang Sekretaris Direksi PT Astra Internasional, Jalan Sisingamangaraja No. 46, Pekanbaru. Ditugaskan oleh pimpinan Anda untuk memasukkan surat-surat tersebut di bawah ini ke dalam Buku Agenda Surat Masuk:

1. Dari CV Mandiri Utama, Jalan Raya Bogor No. 45 Depok, mengenai pesanan barang-barang elektronik, lampiran 1 lembar, tanggal 12 Mei 1999 kepada Sale Manager
2. Dari Toko Buku Gunung Agung, Jalan Rancaekek No. 4 Bandung, mengenai penawaran ATK, lampiran 3 lembar, tanggal 18 Januari 1999, kepada Marketing Manajer.
3. Dari Fa. Harapan Kita, Jalan Panglima Polim No. 56 Purwokerto, tanggal 26 Juni 1999, mengenai Pemberitahuan penerimaan barang, almpiran 1 lembar ditujukan kepada Marketing Manager.
4. Dari Viacenza'a Boutiq, Jalan Kencana Asri No. 13 Bogor, mengenai pesanan peralatan kecantikan, lampiran tidak ada, ditunjukkan kepada Sales Manager, tanggal 31 Agustus 1999.
5. Dari PT Menara Abadi, Jalan Raya Tanjung Karang No. 45 Bandar Lampung, mengenai calim, lampiran 6 lembar ditujukan kepada Marketing Manager, tanggal 12 Juli 1999.

D. REFERENSI

Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, jakarta, 1996.

Bratawijaya, Thomas Wiyasa, *Surat Bisnis Modern*, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.

Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.

PERTEMUAN 14

INVENTARISASI BARANG

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari materi ini, mahasiswa mampu membuat daftar inventaris barang dengan baik dan benar.

B. URAIAN MATERI

Daftar inventaris barang adalah suatu daftar yang berisi nama, spesifikasi, jumlah, dan kondisi barang-barang yang menjadi milik kantor. Pemuatan daftar inventaris sangat penting untuk mengetahui kondisi barang dan keberadaan suatu barang. Dalam pembuatan daftar barang inventaris, ketelitian dan kedisiplinan mempunyai peranan yang sangat penting.

Ketelitian diperlukan agar tidak terjadi pencatatan ganda. Sebelum barang dikeluarkan dari bagian logistik atau bagian pengadaan perlu ada suatu kejelasan kepada bagian mana barang tersebut diperuntukkan. Manfaat kejelasan peruntukan diperlukan agar barang diperuntukkan sesuai sasaran. Peminjaman dan pengalihan barang inventaris harus dibuktikan dengan berita acara. Prosedur tersebut diperlukan untuk menciptakan tertib administrasi.

Kedisiplinan dilakukan dengan cara langsung mencatat barang inventaris pada daftar yang telah dipersiapkan. Seringkali, karena kesibukan seorang sekretaris atau karena meremehkan pekerjaan sepele pencatatan tidak dilakukan. Seperti alat bukti pada umumnya, pada waktu dibutuhkan, terutama pada waktu pembuatan laporan, baru timbul permasalahan.

1. Pengelompokan Daftar Inventaris Barang

Secara umum barang inventaris dibagi menjadi empat kelompok besar. Kelompok besar –besar atau kelompok utama tersebut dibagi menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil, dan seterusnya. Untuk memudahkan pengelompokan biasanya dibuat daftar klasifikasi. Pembuatan daftar klasifikasi dibuat sebagai dasar penulisan kode yang dibuat sesuai kebutuhan organisasi.

Empat kelompok besar barang inventaris yang biasanya digunakan sebagai dasar penyusunan daftar klasifikasi barang inventaris adalah:

a. Barang tidak bergerak

Barang tidak bergerak meliputi barang-barang tetap perusahaan seperti tanah, gedung, kolam, lapangan, dan sejenisnya.

b. Barang bergerak

Barang bergerak meliputi barang-barang yang mempunyai nilai ekonomis relatif tinggi dengan jangka waktu relatif lama. Contoh, mobil, mesin, peralatan kantor, dan sebagainya.

c. Hewan

Hewan yang dikelompokkan menjadi barang inventaris adalah binatang yang merupakan asset perusahaan. Pemberian kode pada hewan inventaris sangat penting pada perusahaan yang bergerak dalam bidang peternakan, perikanan, dan sejenisnya. Contoh hewan yang sering menjadi barang menjadi barang inventaris adalah kuda, kambing, sapi, kerbau, dan sejenisnya.

d. Persediaan

Persediaan adalah barang yang belum dipergunakan. Barang persediaan biasanya dibagi menjadi dua, yaitu barang tidak habis pakai dan barang habis pakai. Barang tidak habis pakai adalah barang yang mempunyai masa pakai relatif lama seperti pulpen, tip-ex, isi printer, dan sebagainya. Sedangkan barang habis pakai adalah barang yang hanya mempunyai kegunaan sekali saja, seperti kertas dan amplop.

Pembuatan daftar inventaris barang dilakukan dengan membuat daftar klasifikasi barang inventaris. Daftar klasifikasi dibuat sistematis mungkin sehingga memudahkan pengenalan suatu barang hanya dari kodenya. Daftar klasifikasi lain selain daftar klasifikasi barang inventaris adalah daftar klasifikasi jabatan di organisasi tersebut. Contoh dua daftar klasifikasi tersebut adalah sebagai berikut

**DAFTAR KLASIFIKASI JABATAN
PT AGUNG CIPTA MULIA**

- A. General Manager
 - A.1. Deputi General Manager
 - A.1.1. Deputy Manager Secretary
 - A.2. Senior Secretary
 - A.2.1. Junior Secretary-I
 - A.2.2. Junior Secretary-II
 - B. General Affair Manager
 - B.1. Administrasi Affair
 - B.1.1. Intern Affair
 - B.1.2. Ekstern Affair
 - B.2. Legal Affair
 - C. Production Manager
 - C.1. Planning Affair
 - C.2. Production Affair
 - C.2.1. Cutting Staf
 - C.2.2. Forming Staf
 - C.2.3. Painting Staf
 - C.3. Quality Control Affair
 - C.4. Controlling Affair
 - D. Marketing Manager
 - E. Finance Manager
 - F. Personal Manager
- Dan seterusnya.

Catatan :

Daftar klasifikasi di sebuah organisasi juga dapat dibuat berdasarkan ruangan, lantai, dan sebagainya sesuai dengan kebijakan organisasi.

Gambar 14.1
Daftar Klasifikasi Jabatan

**DAFTAR KLASIFIKASI BARANG
PT AGUNG CIPTA MULIA**

10000	Barang Tidak Bergerak
11000	Tanah
11100	Tanah Lapang
11200	Kebun
11210	Kebun Kelapa
11220	Kebun Kelapa Sawit
11230	Kebun Karet
11300	Kolam
11310	Kolam Ikan
11320	Kolam Renang
11321	Kolam Renang Keluarga
11322	Kolam Renang Standar Olimpiade
12000	Gedung
20000	Barang Bergerak
21000	Kendaraan
21100	Sedan
21110	Volvo
21120	Mercedes
21130	Kijang
21200	Bus
21300	Truk
21400	Sepeda Motor
21410	Honda
21411	Honda Bebek
21411.1	Supra
21411.2	Black Impresa
21412	Honda Non Bebek
21420	Suzuki
21430	Vespa
21431	Yamaha
22400	Minibus
22000	Peralatan Kantor
22100	Komputer

22200 Meja Kerja
 22300 Kursi
 22400 Filling Cabinet
 22410 Filling Cabinet 2 Laci
 22420 Filling Cabinet 3 Laci
 22430 Filling Cabinet 5 Laci
 23000 Hiasan Kantor
 24000 Mesin
 30000 Persediaan
 Dan seterusnya

Gambar 14.2
Daftar Klasifikasi Barang

Contoh sebuah barang mempunyai kode inventaris

C.2. 21411.1. 02. 99

Keterangan:

C.2. : Menunjukkan barang tersebut merupakan inventaris bagian Production Affair.

20000	: Merupakan barang bergerak
21000	: Barang bergerak berupa kendaraan
21400	: Jenis kendaraan sepeda motor
21410	: Merk sepeda motor Honda
21411	: Spesifikasi sepeda motor Honda
21411.1	: Jenis Honda bebek Supra
02	: Barang inventaris tersebut merupakan barang kedua di unit kerja tersebut.
99	: Tahun Pengadaan 1999

Gambar 14.3
Sebuah Barang Mempunyai Kode Inventaris

2. Cara Pembuatan Daftar Inventaris

Sebenarnya logika pembuatan daftar inventaris hampir sama dengan logika akuntansi, yaitu dimulai dari yang umum dulu, berlanjut ke khusus, dan

berakhir ke yang umum lagi. Contoh dalam siklus pencatatan akuntansi dari neraca, buku besar, jurnal, laporan rugi/ laba, kembali ke neraca dan laporan perubahan modal.

Demikian dalam pencatatan barang inventaris barang, pencatatan dilakukan oleh bagian umum atau sering pula dilimpahkan ke bagian sekretaris, dan unit kerja yang bersangkutan. Pencatatan tersebut dapat dilakukan pada fisik barang tersebut, jika memungkinkan dan di dalam buku atau catatan barang inventaris. Buku atau catatan barang inventaris dapat berupa:

- a. Buku induk barang inventaris
- b. Buku golongan barang inventaris
- c. Kartu persediaan
- d. Daftar rekapitulasi barang inventaris per golongan
- e. Total rekapitulasi barang inventaris
- f. Buku induk barang inventaris

3. Buku Induk Barang Inventaris

Buku induk barang inventaris merupakan buku atau catatan yang berisi mengenai keseluruhan barang inventaris. Karena buku ini mencatat keseluruhan barang inventaris, hampir dipastikan isinya sangat banyak untuk itu sistematika penulisan sangat diperlukan dalam pencarian. Buku induk biasanya dibuat per awal tahun anggaran atau tahun perhitungan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.

Contoh format buku induk barang inventaris:

**PT KORYO INTERNATIONAL CO. LTD.
BUKU INDUK BARANG INVENTARIS
TAHUN 2002**

No	Kode	Nama Barang	Spesifikasi			Jml	Harga		Ket.
			Merk	Jenis	Thn		Satuan	Total	
1	2	3	4	5	5	6	7	8	9

**Tabel 14.1
Format Buku Induk Barang Inventaris**

Keterangan:

- Kolom 1 : Nomor, diisi nomor urut.
- Kolom 2 : Kode barang, diisi kode barang inventaris ditulis dari nomor urut kecil ke besar.
- Kolom 3 : Nama barang, diisi nama barang, tidak perlu dari huruf awal ke akhir karena sudah sistematis dari kode barang.
- Kolom 4 : Merk, diisi merk suatu barang jika barang tersebut bermerk.
- Kolom 5 : Jenis, diisi dengan spesifikasi khusus suatu barang seperti tipe, bentuk, warna, dsb.
- Kolom 6 : Tahun, diisi dengan tahun pembuatan atau pengadaan.
- Kolom 7 : Harga per satuan, dapat berubah buah, lusin, pak, dan sebagainya.
- Kolom 8 : Harga total, diisi dengan harga per satuan dikalikan jumlah barang.
- Kolom 9 : Keterangan, diisi kondisi barang pada waktu pencatatan, seperti baik, cacat, rusak, dan sebagainya.

4. Buku Golongan Barang Inventaris

Buku golongan barang inventaris dibuat setelah buku induk barang inventaris selesai. Buku golongan barang inventaris dibuat perjenis. Kegunaan buku golongan barang inventaris adalah untuk mengetahui kondisi barang per golongan. Buku golongan barang inventaris dibuat bila jumlah barang inventaris relatif banyak sehingga mengalami kerepotan bila ingin mengetahui kondisi suatu barang inventaris.

Contoh buku golongan barang inventaris:

**PT KORYO INTERNATIONAL CO. LTD.
BUKU INDUK BARANG IVENTARIS
TAHUN 2002**

Kode Barang :

Golongan Barang :

No	Kode	Nama Barang	Spesifikasi			Jml	Harga		Ket.
			Merk	Jenis	Thn		Satuan	Total	
1	2	3	4	5	5	6	7	8	9

**Tabel 14.2
Buku Golongan Barang Inventaris**

Keterangan:

- Kolom 1 : Nomor, diisi nomor urut.
- Kolom 2 : Kode barang, diisi kode barang inventaris ditulis dari nomor urut kecil ke besar.
- Kolom 3 : Nama barang, diisi nama barang, tidak perlu dari huruf awal ke akhir karena sudah sistematis dari kode barang.
- Kolom 4 : Merk, diisi merk suatu barang jika barang tersebut bermerk.
- Kolom 5 : Jenis, diisi dengan spesifikasi khusus suatu barang seperti tipe, bentuk, warna, dsb.
- Kolom 6 : Tahun, diisi dengan tahun pembuatan atau pengadaan.
- Kolom 7 : Harga per satuan, dapat berubah buah, lusin, pak, dan sebagainya.
- Kolom 8 : Harga total, diisi dengan harga per satuan dikalikan jumlah barang.
- Kolom 9 : Keterangan, diisi kondisi barang pada waktu pencatatan, seperti baik, cacat, rusak, dan sebagainya.

5. Kartu Persediaan

Kartu persediaan adalah kartu yang berisi mengenai catatan keluar masuknya barang. Di dalam kartu persediaan diuraikan jumlah suatu barang inventaris atau non inventaris pada bagian logistik, pengadaan, atau suatu kantor. Kartu persediaan dibuat per barang. Hasil akhir pada kartu persediaan dimasukkan pada golongan barang inventaris.

Contoh format kartu persediaan.

PT KORYO INTERNATIONAL CO. LTD.
BUKU INDUK BARANG IVENTARIS
TAHUN 2002

Kode Barang :

Golongan Barang :

Jenis Barang:

No	Tgl	Uraian	Tanda Bukti		Terima	Keluar	Sisa
			No.	Tgl.			
1	2	3	4	5	6	7	8
	Jumlah						

Tabel 14.3
Format Kartu Persediaan

Keterangan:

Kolom 1 : Nomor, diisi nomor urut.

Kolom 2 : Tanggal, diisi tanggal kejadian berlangsung baik pengadaan maupun pemakaian.

Kolom 3 : Uraian, diisi sumber barang atau bagian yang mengadakan.

Kolom 4 & 5 : Diisi nomor dan tanggal pengadaan, delivery order, atau permintaan.

Kolom 6 : Terima, berisi jumlah barang yang diterima, pada awal

pencatatan diisi jumlah persediaan.

Kolom 7 : Keluar, diisi jumlah barang yang dipakai, hilang, dihapus bukukan, atau rusak.

Kolom 8 : Sisa, diisi jumlah terima dikurangi jumlah keluar.

6. Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris Per Golongan

Daftar rekapitulasi barang inventaris dibuat setelah kartu persediaan habis satu periode pencatatan. Daftar rekapitulasi barang dibuat sebagai ringkasan dari kartu persediaan barang karena diisi dengan data akhir dari kartu persediaan.

Contoh daftar rekapitulasi barang inventaris per golongan.

**PT KORYO INTERNATIONAL CO. LTD.
BUKU INDUK BARANG IVENTARIS
TAHUN 2002**

Kode Golongan :

Jenis Golongan :

No	Kode	Nama Barang	Spesifikasi			Harga			Ket
			Merk	Jenis	Thn	Tambah	Kurang	Sisa	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tabel 14.4
Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris Per Golongan

Keterangan:

Kolom 1 : Nomor, diisi nomor urut.

Kolom 2 : Kode barang, diisi kode barang inventaris ditulis dari nomor urut kecil ke besar.

Kolom 3 : Nama barang, diisi nama barang, tidak perlu dari huruf awal ke akhir karena sudah sistematis dari kode barang.

Kolom 4 : Merk, diisi merk suatu barang jika barang tersebut bermerk.

Kolom 5 : Jenis, diisi dengan spesifikasi khusus suatu barang seperti

tipe, bentuk, warna, dsb.

Kolom 6 : Tahun, diisi dengan tahun pembuatan atau pengadaan.

Kolom 7, 8 & 9 : Berisi jumlah pengadaan, pemakaian, dan sisa diambil dari kartu persediaan.

Kolom 10 : Keterangan, diisi hal-hal yang dipandang perlu untuk diterangkan.

7. Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris

Rekapitulasi barang inventaris merupakan hasil penggabungan rekapitulasi barang inventaris per golongan. Hasil dari rekapitulasi barang inventaris akan digunakan sebagai dasar penyusunan buku induk barang inventaris.

Contoh daftar rekapitulasi barang inventaris:

PT KORYO INTERNATIONAL CO. LTD.
BUKU INDUK BARANG IVENTARIS
TAHUN 2016

No	Kode	Nama Barang	Spesifikasi			Harga			Ket
			Merk	Jenis	Thn	Tambah	Kurang	Sisa	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Jumlah								

Tabel 14.5
Daftar Rekapitulasi Barang Inventaris

Keterangan:

Kolom 1 : Nomor, diisi nomor urut.

Kolom 2 : Kode barang, diisi kode barang inventaris ditulis dari nomor
urut kecil ke besar.

Kolom 3 : Nama barang, diisi nama barang, tidak perlu dari huruf awal ke akhir karena sudah sistematis dari kode barang.

- Kolom 4 : Merk, diisi merk suatu barang jika barang tersebut bermerk.
- Kolom 5 : Jenis, diisi dengan spesifikasi khusus suatu barang seperti tipe, bentuk, warna, dan sebagainya.
- Kolom 6 : Tahun, diisi dengan tahun pembuatan atau pengadaan.
- Kolom 7, 8 & 9 : Berisi jumlah pengadaan, pemakaian, dan sisa diambil dari kartu persediaan.
- Kolom 10 : Keterangan, diisi hal-hal yang dipandang perlu untuk diterangkan.

8. Buku Induk Barang Inventaris Baru

Buku induk barang inventaris baru dibuat dari hasil daftar rekapitulasi barang inventaris. Buku inilah yang digunakan sebagai dasar inventarisasi barang pada tahun berikutnya. Format buku induk barang inventaris sudah dipaparkan pada poin 1 pokok bahasan ini.

C. LATIHAN SOAL/TUGAS

1. Buatlah daftar klasifikasi jabatan di LP3I di tempat Anda belajar! Buatlah pula daftar klasifikasi barang inventaris yang ada!
2. Carilah bagan organisasi suatu perusahaan! Buatlah daftar dari bagan tersebut!

D. REFERENSI

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

GLOSARIUM

A/C

Account Current 'rekening koran'

Acc

According 'setuju'

a.m.

above mentioned 'tersebut di atas'

a.n.

atas nama

a.n.b.

atas nama beliau

a.p.

atas perintah, atas perhatian

B.L.

Bill of Loading 'surat muatan kapal'

c.ca

circa 'kira-kira atau sekitar', dipakai untuk tahun tetapi diragukan ketepatannya.

c.c.

carbon copy 'tembusan'

of atau con f

infer 'bandingkan atau bandingkan dengan'

c/o

care of 'dengan alamat' (d.a.)

c.o.d.

Cash On Delivery 'pembayaran pada waktu penyerahan barang'

c.q.

Casu quo 'dalam hal ini'

i.c.

in case (in case) 'dalam hal ini'

Loc. Cit

Loco citato 'pada tempat yang telah dikutip'

Ltd

Limited 'perseroan terbatas'

MS

Manchineship 'kapal motor'

MS

Nota Bene 'catatan, perhatian'

Op. Cit

Opere Citato 'pada karya yang telah dikutip'

p.a.

per alamat

Passim

'tersebar di sana sini'

Pf

Pour feliceter 'ucapan selamat'

P.O. Box

Post Office Box 'kotak pos'

Pr

Pour remersier 'terima kasih'

p.p (perproe)

per procuration 'yang diberi kuasa'

P.T.O.

please Tur ober 'lihat sebalik'

P.S.

postscript 'catatan, nota bene'

d.a.

dengan alamat

D/O

Delivery Order 'surat penyerahan barang (pengeluaran dari gudang)'

Doz

dozen (s) 'dosin'

d.d.o

de dato 'tertanggal'

d.o

ditto 'idem, atau ibidem (ibid)'

E.E.

erros ezcepted 'koreksi yang disetujui'

E & OE

Error and Ommissien Ezcepted 'koreksi yang disetujui'

ETA

Estimated Time of Arrivel 'waktu kedatangan yang diperlukan'

et al

et alii 'dan lain-lain'

E.T.D.

Estimated Time of Disembark 'waktu pemberangkatan yang diperkirakan 'et sequens atau etsequentes' dan 'halaman-halaman berikut'

EZ

Ecominische Zaken Prys (Bld) 'harga resmi'

Ibid

Ibidem 'pada tempat yang sama'

Di bawah 'lihat pada karangan yang sama di bawah'

q.q.

Qualitate Quo 'karena (selaku) jabatan'

infra

Rekening Courant (Bld) 'rekening koran, atau rekening giro di Bank'

Kertas Segel

kertas untuk membuat surat perjanjian dan macam-macam akta

R.C.

Salvo error and Ommissions 'jika terdapat kesalahan dapat diperbaiki kembali

SE R O

'di atas, sudah terdapat lebih dulu pada teks yang sama'

Supra

untuk perhatian

Surat dinas

Surat resmi yang digunakan oleh instansi/organisasi untuk kepentingan administrasi instansi/organisasi

Surat intern

Surat yang ditujukan ke dalam lingkungan organisasi

Surat ekstern

Surat yang ditujukan ke luar lingkungan organisasi

Ub

Untuk Beliau

up

Zie Ommezyde (Bld) 'untuk perintah'

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Marhijanto, *Membuat Surat-surat Resmi*, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.
- Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, *Menulis Surat & Memo Efektif*, Penerbit Arcan, Jakarta, 1996.
- Bratawijaya, Thomas Wiyasa, *Surat Bisnis Modern*, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.
- Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, *Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1*, Jakarta, 1994.
- Lamuddin Finoza, *Aneka Surat Indonesia*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.
- Martono E. *Mahir Surat Menyurat*, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.
- S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, *Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia*. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.
- Soedjito dan Solchan TW, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.
- Wiyasa, Thomas, *Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi*, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Program Studi : D-III Sekretari
Mata Kuliah/Kode : Praktek Surat Menyurat Bahasa Indonesia/SKR0072
Semester : II
Deskripsi Mata Kuliah : Mata kuliah Praktik Surat adalah mata kuliah wajib di program studi D-III Sekretari yang diberikan pada semester II, materi yang dibahas mencakup proses terjadinya jual beli, penyusunan surat, pembuatan surat promosi penjualan, pembuatan surat permintaan penawaran, pembuatan surat penawaran, pembuatan surat pesanan, pembuatan surat pengiriman pesanan, pembuatan surat penagihan, pembuatan surat penangguhan pembayaran, pembuatan surat pengaduan (claim), pembuatan surat balasan pengaduan, berita acara, prosedur surat masuk dan surat keluar, serta inventarisasi barang.

Sks : 2 Sks
Persyaratan : Bahasa Indonesia
Kurikulum : KKNi
Capaian Pembelajaran : Setelah mengikuti mata kuliah Perpajakan selama 14 pertemuan, mahasiswa mampu memahami dan membuat surat promosi penjualan, surat permintaan penawaran, surat penawaran, surat pesanan, surat pengiriman pesanan, surat penagihan, surat penangguhan pembayaran, surat pengaduan (*claim*), surat balasan pengaduan, berita acara, prosedur surat masuk dan surat keluar, serta inventarisasi barang dengan baik dan benar.

Penyusun : 1. Dra. Siti Suminar, M.M. (Ketua);
 2. Siti Zubaedah, S. Pd., M. Pd.I (Anggota)

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	POKOK PEMBAHASAN	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Mahasiswa mampu memahami tentang pembuatan skema/alur jual beli diharapkan mahasiswa harus mampu memahami skema jual beli.	Proses terjadinya jual beli	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi antar mahasiswa dalam memahami bagan alur terjadinya transaksi jual beli	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	5%
2	Mahasiswa mampu membuat skema lingkup jual beli dengan benar.	Penyusunan surat	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi antara mahasiswa dalam membuat surat dalam jual beli	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	5%

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	POKOK PEMBAHASAN	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
3	Mahasiswa mampu menyusun surat menggunakan bahasa surat dengan benar dan mampu menyusun surat dengan baik.	Pembuatan surat promosi penjualan	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi dan membuat kalimat dengan menggunakan bahasa surat yang efektif	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%
4	Mahasiswa mampu membuat surat permintaan penawaran dengan baik dan benar.	Pembuatan surat permintaan penawaran	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi dan membuat surat permintaan penawaran	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
5	Mahasiswa mampu memahami dan membuat surat penawaran dengan baik dan benar.	Pembuatan surat penawaran	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi dan membuat surat penawaran	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%
6	Mahasiswa mampu memahami dan membuat surat pesanan dengan baik dan benar	Pembuatan surat pesanan	Ceramah, Diskusi, dan Penugasan	Aktif diskusi dan membuat surat pesanan	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%
7	Mahasiswa mampu mengetahui, memahami, dan membuat surat dalam pengiriman pesanan dengan baik dan benar.	Pembuatan surat pengiriman pesanan	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat surat pengiriman pesanan	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%
UTS						
8	Mahasiswa mampu memahami dan membuat surat penagihan dengan baik dan benar.	Pembuatan surat penagihan	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat surat penagihan	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%
9	Mahasiswa mampu memahami dan membuat surat penangguhan pembayaran dengan baik dan benar.	Pembuatan surat penangguhan pembayaran	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat surat penangguhan pembayaran	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	8%

PERTEMUAN KE-	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	POKOK PEMBAHASAN	METODE PEMBELAJARAN	PENGALAMAN BELAJAR	KRITERIA PENILAIAN	BOBOT NILAI
10	Mahasiswa mampu membuat surat pengaduan dengan baik dan benar.	Pembuatan surat pengaduan (<i>claim</i>)	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat surat pengaduan	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
11	Mahasiswa mampu memahami dan membuat surat balasan pengaduan.	Pembuatan surat balasan pengaduan	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat surat balasan pengaduan	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
12	Mahasiswa mampu memahami teknik-teknik atau tahapan-tahapan dalam membuat berita acara dan membuat berita acara dengan baik dan benar	Berita acara	Ceramah, Diskusi, Penugasan, dan Latihan	Aktif diskusi dan membuat berita acara	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
13	Mahasiswa mampu memahami prosedur mengenai surat masuk dan surat keluar dengan baik.	Prosedur surat masuk dan surat keluar	Ceramah, Diskusi, Penugasan, Simulasi dan Latihan	Aktif diskusi dan memahami mengenai prosedur surat masuk dan surat keluar	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
14	Mahasiswa mampu memahami dan membuat inventarisasi barang dengan baik dan benar.	Inventarisasi barang	Ceramah, Diskusi, Penugasan, Simulasi dan Latihan	Aktif diskusi, memahami, dan membuat inventarisasi barang	Ketepatan jawaban dan keaktifan diskusi	7%
UAS						

Referensi:

Bambang Marhijanto, Membuat Surat-surat Resmi, Penerbit Arloka, Surabaya, 2000.
 Danuyasa (ed), Bell, Arthur H dan Cherie Kester, Menulis Surat & Memo Efektif, Penerbit Arcan, jakarta, 1996.
 Bratawijaya, Thomas Wiyasa, Surat Bisnis Modern, PT Pustaka Birawan Presiden bersama LPPM, Jakarta, 1988.
 Haryono, Tulus FX. Dan Kurnia Setyawati, Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia 1, Jakarta, 1994.
 Lamuddin Finoza, Aneka Surat Indonesia, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

Martono E. Mahir Surat Menyurat, Mawar Gemita, Jakarta, 1991.

S. Faridah S. Mahadzar dan Joyce Ong, Model Business Letters: Practical Letter Writing in English and Bahasa Malaysia. Sylog Print Systems Sdn. Hhd, Subang Jaya, 2002.

Soedjito dan Solchan TW, Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2001.

Wiyasa, Thomas, Kerangka Dasar Penyusunan Surat-surat Resmi, PT Prada Parmita, Jakarta, 1997.

Tangerang Selatan, Maret 2019

Ketua Program Studi
D-III Sekretari

Ketua Tim Penyusun RPS Dan Modul
Mata Kuliah Praktik Surat Menyurat Bahasa Indonesia

Dr. RR. Dewi Anggraeni, SH. MH
NIDN. 0405058002

Dra. Ratna Suminar, M.M.
NIDK. 8841000016