

PERANCANGAN SURAT BISNIS SECARA ELEKTRONIK PADA KERUPUK-KEMPLANG DAN PEMPEK Hj. EVA YUNUS

Esya Alhadi¹⁾, Fetty Maretha²⁾, Heri Setiawan³⁾, Jusmawi Bustan⁴⁾, Rini⁵⁾

¹⁻²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya,

³⁻⁵Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya

Email : esyaalhadi@polsri.ac.id, fetty@polsri.ac.id, heri.setiawan@polsri.ac.id, Jusmawibustan@yahoo.com
rini@polsri.ac.id

ABSTRACT

Comunity service activities in the business of kemplang and pempek Hj. Eva Yunus aims to improve knowlegde and skills in designing business letters that meet the requirments for good letters. The problem faced by the Hj. Eva Yunus is less proactive in marketing the products produced, where they are only waiting for buyers who come at the place of business, and supplying the several shops that work together to market kemplang crackers. Therefore, to remain competitive in the kemplang business competition, the management must implement a marketing strategy that is able to adapt to business conditions and cooperate with various relate parties such as restaurants, canteents, cooperatives. In Additon, to overcome this , the manager can carry out written comunication through letters (for example, offer letters). To solve the problem at hand, the method used is socialization to partner about the important of knowlegde about designing business letter followed by an explanation of how to make business letters that meet the requirement of good letter, in term of designing parts of the processing and email programs. The results achieved from this counseling activity are an increase in the knowledge and skill of administrative employee in designing business letters that meet requirement for good letters using microsoft office word and email programs.

Keywords: *Business Letter, Microsoft Office Word*

1. PENDAHULUAN

Salah satu *home industry* yang ada di kota Palembang adalah usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus yang beralamat di Jl. KHA. Azhari Lr. Anten-Anten No. 575, Rt. 16, 5 Ulu Laut Palembang. Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus bergerak di penjualan berbagai macam variasi kerupuk-kemplang dan pempek. Omzet penjualan perbulan untuk kerupuk-kemplang mentah dan masak sebesar 300 kg atau 24 juta perbulan, sedangkan untuk pempek sebesar 15 juta per bulan. Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus memperkerjakan sebanyak 8 orang karyawan, dan 2 orang pemilik dari usaha Kerupuk-Kemplang dan

Pempek Hj. Eva Yunus, jadi total karyawan adalalah sebanyak 10 orang.

Bahan baku dalam pembuatan kerupuk-kemplang dan pempek terdiri dari tepung tapioka, garam, ikan segar, sayuran, dan bumbu lainnya. Semua bahan baku didapat dari pasar terdekat dengan tempat usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus beraktivitas, dan dipasok oleh pihak lain yang sudah berlanggan.

Proses penjualan Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus dilakukan di rumah dengan membuka kios penjualan kerupuk-kemplang dan pempek. Selain itu juga

penjualannya bisa melalui pesanan, dan menitipkan ke ruko tempat penjualan kerupuk-kemplang. Pemasaran yang dilakukan Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus hanya melalui pesan dari mulut ke mulut dan instagram. Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus belum gencar melakukan pemasaran misalnya dengan membina hubungan baik dengan pihak lain dalam memasarkan produk.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus Palembang, mereka sekarang juga sedang mengalami kesulitan untuk mengembangkan usahanya, karena semakin banyak pesaing yang bermunculan di kota Palembang. maka, pada penyuluhan ini kami ingin berbagi pengetahuan dan keterampilan bagaimana cara yang harus dilakukan untuk membina kerjasama dengan pihak lain, salah satunya melalui komunikasi surat.

Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus Palembang dalam memasarkan produknya tidak bisa hanya menunggu pesanan, atau menunggu pelanggan yang datang untuk membeli produk mereka, tetapi perlu menjemput bola dengan mengadakan kerjasama dengan pihak lain. Untuk itu Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus Palembang perlu mengirim surat ke pihak-pihak lain untuk kerjasama dalam pemasaran produknya, seperti dengan koperasi-koperasi diberbagai kantor, dan lain-lain. Salah satu cara komunikasi tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dengan mengajukan surat penawaran. Penjelasan mengenai jenis produk yang ditawarkan, harga, syarat kerjasama dan lain-lain dapat diuraikan pada isi surat.

Adapun produk dari Usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus terlihat pada gambar 1 di bawah ini



Gambar 1. Kerupuk -Kemplang Hj. Eva Yunus



Gambar 2. Kerupuk-Kemplang Hj. Eva Yunus

Seperti diketahui bahwa aktivitas bisnis akan berjalan dengan baik jika komunikasi dalam menjalankan bisnis dapat dilakukan dengan baik. Komunikasi antar pihak yang satu dengan yang lain sangat bergantung dari kemampuan para penyampai berita tersebut ke pihak yang dituju. Sering sekali kesalahan komunikasi terjadi karena pihak yang menerima pesan tidak memahami atau kurang mengerti pesan yang disampaikan. Kesalahan komunikasi kemungkinan disebabkan banyak hal, seperti menurut Bagus (2019) beberapa hal yang menyebabkan komunikasi tidak efektif adalah: *status effect* (perbedaan status social di masyarakat); *semantic problems* (permasalahan bahasa sebagai alat komunikator untuk menyampaikan pikiran dan perasaan kepada komunikan); *perceptual distorsian* (perbedaan cara pandangan yang sempit); *culcural difference* (berbeda dalam hal budaya, agama, dan keadaan sosial);

physical distraction (keadaan lingkungan fisik yang mengganggu komunikasi); *poor choice communication channels* (penggunaan media); *no feed back* (tidak ada tanggapan dari pesan yang dikirim).

Oleh sebab itu, maka dalam berkomunikasi harus dipersiapkan sedemikian rupa agar komunikasi berjalan efektif. Komunikasi yang tidak efektif menurut Brian (2019) berdampak pada: Pemahaman yang salah akan suatu yang disampaikan akan berdampak kesalahpahaman tentang informasi. Ini memberikan dampak buruk bagi kegiatan bisnis seseorang); membuat kinerja tidak maksimal (hasil kerja akan berdampak jauh dari harapan, jika terjadi kesalahan dalam mengartikan informasi yang salah akan menghasilkan hasil kerja yang buruk); proses bisnis yang tidak sesuai harapan (produksi tidak maksimal); menurunnya kemampuan pelayanan dan pemasaran (jika ingin melakukan transaksi bisnis, informasi harus disampaikan secara tepat, agar konsumen terpengaruh dan berdampak baik untuk penjualan selanjutnya); ketidakpercayaan orang (hilangnya komunikasi secara terus menerus yang dilakukan, membuat orang lain meragukan integritas Anda).

Salah satu alat komunikasi yang efektif adalah surat. Surat menurut Sutisna (2019) adalah suatu cara atau alat untuk menyampaikan pesan kepada orang lain dengan memperhatikan persyaratan tertentu diantaranya memiliki lampiran, perihal, memperhatikan bentuk surat, bahasa yang benar dan salam penutup dengan memberikan tanda tangan.

Komunikasi melalui surat sering disebut dengan istilah korespondensi, menurut Sutisna (2019) korespondensi adalah Jika suatu pihak yang ingin menyampaikan informasi ke pihak lain atas nama organisasi atau pribadi menggunakan surat. Surat yang dibuat secara profesional mencerminkan bahwa perusahaan tersebut dijalankan secara profesional. Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi didalam surat, maka surat harus dirancang sedemikian rupa agar penerima surat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim surat. Sehingga

antar penerima dan pengirim surat mempunyai pemahaman yang sama tentang isi surat. Pesan komunikasi sering tidak tersampaikan dengan baik, karena antara pengirim dan penerima pesan memahami arti yang berbeda dari pesan tersebut.

Hal-hal yang harus diperhatikan didalam merancang surat adalah bahan-bahan yang digunakan untuk membuat surat seperti kertas, tinta dan lain-lain. Kertas dan tinta harus terbuat dari bahan yang baik, agar hasil ketikan surat baik. Selain itu yang perlu juga diperhatikan adalah cara pengetikan bagian-bagian surat (kepala surat, tanggal surat, nomor surat, alamat tujuan, perihal surat, salam pembuka, isi surat, salam penutup, penandatanganan surat, lampiran, tembusan, inisial), hal ini penting karena akan berdampak kepada bagian kearsipan mengelolah surat dari luar maupun surat yang akan dikirim, selain itu harus diperhatikan model/bentuk surat yang digunakan yaitu model resmi Indonesia baru atau lama maupun bentuk surat bisnis, begitu juga dengan pengaturan jarak spasi antar bagian surat. Kesempurnaan kita menyusun surat tersebut akan memudahkan si penerima surat membaca dan mengambil intisari dari permasalahan surat secara keseluruhan, sehingga komunikasi yang kita bangun melalui surat dapat dipahami.

Sekarang ini semua tempat usaha sudah menggunakan PC, laptop untuk membantu pengetikan berbagai macam aktivitas kantor. Begitu juga dalam hal pengetikan surat akan dilakukan dengan bantuan PC, laptop dengan menggunakan program yang ada, dengan pengaturan-pengaturan tertentu, sehingga surat kelihatan lebih rapih, indah dan mudah dibaca.

Tingkat persaingan yang semakin tinggi didunia bisnis, menuntut setiap perusahaan yang bergerak didunia bisnis harus berjalan dengan profesional. Keprofesional ini tercermin dari kemampuan para pengolah bisnis untuk mengelola bisnisnya mengikuti perkembangan zaman.

Surat mempunyai peranan yang besar dalam mengelola bisnis, tetapi rancangan surat yang memenuhi syarat surat yang baik terkadang tidak terlalu diperhatikan, padahal surat adalah cermin dari kondisi organisasi yang mengeluarkan surat.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi, maka dilakukanlah penyuluhan, untuk tahap pertama tim penyuluh melakukan pendekatan awal dengan sosialisasi ke mitra, untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi mitra. Pada tahap selanjutnya tim penyuluh mengadakan penyuluhan tentang perancangan surat bisnis yang memenuhi syarat surat yang baik.

Adapun tujuan dari kegiatan ini diharapkan Usaha Kerupuk Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus Palembang dapat memiliki pengetahuan dan keterampilan memperkenalkan produk kepada pihak lain melalui surat yang memiliki ketentuan tertentu, sehingga mudah dimengerti.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

Tingkat persaingan yang semakin tinggi didunia bisnis, menuntut perusahaan yang bergerak didunia bisnis harus berjalan dengan profesional. Keprofesional ini tercermin dari kemampuan para pengolah bisnis untuk mengelola bisnisnya mengikuti perkembangan zaman.

Surat adalah salah satu alat sebagai promosi bagi perusahaan, karena surat adalah cermin dari kondisi organisasi yang mengeluarkan surat.

Pada saat ini mitra belum melakukan cara merancang surat bisnis yang baik dan benar. Tetapi berdasarkan wawancara dengan pemilik Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus, mereka merasa perlu untuk mengetahui cara membuat surat bisnis yang baik dan benar, untuk itulah maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut diselenggarakan bertujuan agar meningkatnya keterampilan tentang cara membuat surat

bisnis pada usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus.

Adapun permasalahan yang dihadapi mitra adalah tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam merancang surat bisnis untuk melakukan penawaran produknya ke berbagai tempat

3. METODELOGI PELAKSANAAN

Tahapan yang dilakukan untuk memecahkan masalah adalah:

1. Melakukan Sosialisasi

Pada tahap ini, tim penyuluh melakukan pendekatan awal dengan mitra, melakukan diskusi tentang permasalahan yang dihadapi mitra, kemudian tim memberikan penjelasan tentang pentingnya membuat surat bisnis yang memenuhi standar surat yang baik dan benar serta dapat menarik pembaca surat untuk bekerjasama.

2. Memberikan Penyuluhan tentang Merancang Surat Bisnis yang Baik dan Benar

Pada materi ini tim penyuluh memberikan penjelasan mengenai cara membuat bagian-bagian surat bisnis yang baik dan benar serta cara pengaturan jarak spasi antar bagian surat, dilanjutkan dengan cara membuat surat bisnis dengan berbagai macam bentuk surat, terakhir mempraktekkan cara membuat surat bisnis dengan menggunakan program *microsoft office word*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus selama ini belum pernah menjalin kerjasama usaha dengan pihak lain. Oleh karena itu mereka belum pernah melakukan komunikasi melalui surat. Pada penyuluhan ini tim penyuluh akan memberikan pengetahuan tentang merancang surat bisnis, agar pada saat nanti akan bekerja sama dengan

pihak lain seperti koperasi-koperasi pada badan usaha pemerintah maupun swasta dan lain-lain Usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus dapat mengajukan surat penawaran kerja sama. Untuk itu tim penyuluh akan memberikan tambahan pengetahuan cara merancang surat bisnis.

A. Cara Membuat Bagian-bagian Surat Bisnis dan Mengonsep Surat Bisnis (Finoza: 1992)

Untuk membuat suatu surat maka harus diketahui terlebih dahulu bagian-bagian dari surat bisnis, adapun bagian dari surat bisnis adalah:

1. Kop surat

Hal yang dicantumkan di dalam kop surat adalah nama perusahaan, alamat perusahaan, logo perusahaan, nomor telepon, laman dan lain-lain yang dianggap perlu

Contoh:

KERUPUK-KEMPLANG & PEMPEK
Hj. EVA YUNUS
Jalan KHA. Azhari Lr. Anten-anten No. 575
Rt. 16, 5 Ulu Laut Palembang
Telepon (0711) 513148, HP. 0819681699

2. Nomor

Setiap surat yang dikeluarkan pastilah memiliki nomor surat. Nomor surat yang dicantumkan pada surat yang akan dikirim keluar, biasanya berisi nomor urut surat keluar, kode intern, bulan dan tahun surat dibuat

Contoh: Nomor: 351/AB/IX/2019

3. Tanggal

Tanggal pembuatan surat harus dicantumkan dalam surat dan jika pada kop surat sudah ada nama kota, maka nama kota tidak perlu dicantumkan lagi pada tanggal surat

Contoh: 19 September 2019

4. Lampiran

Suatu surat yang disertai dengan dokumen tertentu, maka dokumen ini disebut lampiran

Contoh: Lampiran: Satu lembar faktur
Lampiran: Empat lembar

5. Hal atau Perihal

Perihal surat menunjukkan permasalahan pokok surat.

Contoh: Hal: Penawaran Barang

6. Alamat Tujuan

Penulisan alamat tujuan bisa disertakan ungkapan Yth. jika surat ditujukan kepada jabatan seseorang beserta nama lembaga atau organisasi atau perusahaan.

Contoh:
Yth. Direktur
Politeknik Negeri Sriwijaya
Jl. Sriwijaya Negara
Palembang

7. Salam Pembuka

Contoh: Dengan hormat,
Bapak yang terhormat,

8. Isi Surat

Komposisi isi surat yang paling baik biasanya terdiri atas tiga macam alinea, yaitu alenia pembuka (menjelaskan mengenai pokok surat), alinea transisi (menjelaskan semua tentang apa yang terdapat pada masalah pokok di alenia pembuka), dan alinea penutup (berupa

ungkapan harapan atau imbauan dan mengucapkan terima kasih bila perlu).

9. Salam Penutup

Ungkapan rasa hormat dari pengirim surat kepada penerima surat.

Contoh: Hormat kami,

10. Nama Organisasi yang Mengeluarkan Surat

1. Pencantuman nama organisasi pada salam penutup tidak perlu ditulis, karena sudah ada di kepala surat.

Contoh: Hormat kami,

Slamet Hartono
Direktur Utama

2. Surat yang dibuat oleh unit organisasi, pada kop surat tertulis nama induk organisasi, maka nama unit organisasi perlu ditulis.

Contoh: Hormat kami,
Divisi Keuangan

Adnan Kurnia
Manajer Keuangan

11. Jabatan Penanda Tangan

Jabatan penanda tangan dicantumkan di bawah nama penanda tangan

12. Tembusan

Tembusan perlu dibuat jika isi surat perlu diketahui oleh pihak lain yang berkepentingan dengan isi surat tersebut

1. Jika isi surat tersebut hanya perlu diketahui oleh satu pihak maka tembusannya ditulis sejajar

Contoh: Tembusan: Kepala Biro Perencanaan

2. Jika isi surat perlu diketahui lebih dari satu pihak, maka ditulis berderet ke bawah

Contoh: Tembusan:

1. Ketua Jurusan Adm. Bisnis
2. Kabag Kepegawaian

13. Inisial Pengonsep dan Pengetik

Diakhir suatu surat biasanya ditulis singkatan nama dari yang membuat surat dan nama dari yang mengetik surat. Letak inisial pada bagian akhir surat.

Contoh:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Hormat kami,

M. Aprilia
Direktur

MA/es

B. Bentuk Surat dan Pengaturan Spasi

Berbagai macam model atau bentuk surat tergantung dari letak bagian-bagian surat. Penempatan bagian-bagian surat pada posisi tertentu akan membentuk model (*style*) yang tertentu pula.

Beberapa model/bentuk surat bisnis adalah:

1. Bentuk Lurus penuh
2. Bentuk Lurus
3. Bentuk Setengah lurus



Gambar 2. Penyuluhan Cara Merancang Surat Bisnis

Tahap terakhir dari penyuluhan ini, tim penyuluh menjelaskan cara membuat e-mail dan dilanjutkan dengan praktek merancang surat bisnis secara elektronik.



Gambar 3. Penyuluhan cara membuat email



Gambar 4. Penyuluhan cara membuat e-mail

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari saat sosialisasi sampai dengan pelaksanaan penyuluhan bahwa karyawan yang menangani administrasi kurang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam merancang surat bisnis dan membuat e-mail, maka dalam penyuluhan ini tim penyuluh memberikan pelatihan bagaimana merancang surat bisnis dari cara membuat bagian-bagian surat, pengaturan spasi dalam membuat surat, memilih bentuk surat yang sesuai, cara mengonsep surat dan cara membuat e-mail yang baik. Diharapkan setelah mengikuti penyuluhan ini karyawan memiliki wawasan tentang cara merancang surat yang baik dan benar serta memiliki wawasan cara membuat e-mail.

6. SARAN

Usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus agar dapat menunjukkan keprofesionalannya dalam berbisnis dapat dimulai dengan mengenalkan produknya ke berbagai tempat dengan menjalin kerja sama melalui surat (misal surat penawaran dan lain-lain) sesuai dengan kondisi yang ada. atau melalui e-mail.

7. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah

membayai kegiatan penyuluhan di Usaha Kerupuk-Kemplang dan Pempek Hj. Eva Yunus

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus, Denny. 2019. **Hambatan yang Menyebabkan Komunikasi Tidak Efektif.** <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/08/hambatan-yang-menyebabkan-komunikasi.html&hl=id-ID>
- Brian, Rio. 2019. **5 Dampak Kesalahan Berkomunikasi dalam Bisnis yang Bisa Berakibat Buruk.** <https://www.maximanroe.com/dampak-kesalahan-berkomunikasi-dalam-bisnis.html&hl=id-ID>
- Finoza, Lamuddin, 1992. **Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia,** Jakarta: Mawar Gempita
- Sutisna, Ahmad. 2015. **Pengertian Korespondensi, Surat, Fungsi Surat, Ciri-ciri Surat, dan Pembagian Surat.** <http://ahmad-collection.blogspot.com/2015/pengertian-koresponden-surat-fungsi.html&hl=id-ID>