

Kaidah Surat Bisnis Yang Baik Di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong

Sulistiya¹, Selfiana^{1,*}

¹ Sekretaris; Akademi Sekretaris Manajemen Bina Insani; Jl. Siliwangi No. 6, Rawa Panjang, Sepanjang Jaya, Kota Bekasi, Jawa Barat 17114; e-mail: sulistiya.sk@gmail.com, selfianas@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: selfianas@gmail.com

Diterima: 19 Juli 2018; Review: 24 Juli 2018; Disetujui: 27 Juli 2018

Cara sitasi: Sulistiya, Selfiana. 2018. Kaidah Surat Bisnis Yang Baik Di PT Astra *International* Daihatsu Cabang Bekasi Narogong. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. 3 (1): 87 – 98.

Abstrak: Korespondensi merupakan sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan ataupun pertanyaan. Dalam proses korespondensi harus memperhatikan berbagai unsur-unsur dalam pembuatannya yaitu dari segi tulisan dan pemakaian bahasa yang harus benar dan tepat. PT Astra *International* Daihatsu membuat surat bisnis untuk memberikan informasi dan bukti pembelian terhadap customer yang sudah membeli mobil. Jenis surat bisnis yaitu surat perkenalan, surat permintaan penawaran, surat penawaran, surat pesanan & balasannya, surat pengirim pesanan, surat penerimaan pesanan, surat referensi bank, surat konfirmasi, surat pemberitahuan pengiriman pesanan, surat tanda bukti, surat penuntutan, surat penagihan. Surat bisnis yang dibuat oleh PT Astra *International* Daihatsu yaitu surat penawaran, purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, dan surat tanda bukti. Kurangnya pemahaman dan kehati-hatian dalam pembuatan surat dapat menimbulkan masalah yang akan datang maka dari itu disarankan melakukan pemeriksaan ulang seperti bentuk surat, bagian surat, dan kaidah surat bisnis yang baik.

Kata kunci: Mengonsep, Pengetikan, Pengecekan.

Abstract: Correspondence is a means of sending or giving written information to superiors or other parties, whether as a report, notice, request or question. In the process korespondensi must pay attention to various elements in the making that is in terms of writing and the use of language that must be true and correct. PT Astra *International* Daihatsu makes a business letter to provide information and proof of purchase to customers who have bought a car. The type of business letter is an introductory letter, a letter of a request for an offer, a letter of offer, a letter of order and a reply, an order sender, an order receipt letter, a bank reference letter, a confirmation letter, an order delivery notice, a letter of evidence, a prosecution letter, a collection letter. The business letter made by PT Astra *International* Daihatsu is offer letter, purchase order, vehicle order letter, confirmation letter, and proof letter. Lack of understanding and caution in the making of letters can cause future problems then it is advisable to re-examine such letters, parts of letters, and good business letter rules.

Keywords: Conceptualize, Typing, Checking.

1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam berorganisasi. Komunikasi ini bisa dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui surat. Sebagaimana diketahui bahwa surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain [Yatimah, 2013]. Dalam pembuatan surat menyurat dalam lingkungan kerja, biasa disebut dengan istilah korespondensi.

Korespondensi harus memperhatikan berbagai unsur-unsur dalam pembuatannya yaitu dari segi tulisan dan pemakaian bahasa yang harus benar dan tepat. Dalam penelitian Asnawi [2017], dalam penelitiannya menemukan bahwa proses korespondensi belum berjalan dengan baik, karena pada saat menangani surat delivery order sering terjadi kesalahan, sehingga hasilnya menjadi berantakan dan tidak sesuai dengan format penulisan surat delivery order/surat jalan. Sehingga, dampaknya bisa saja berpengaruh dengan kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Unsur-unsur dalam poses Korespondensi memang perlu diperhatikan saat pembuatannya.

PT Daihatsu Astra International Cabang Bekasi Narogong merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Sebagai perusahaan yang berdiri cukup lama dalam bidang penjualan dan after sales service. Pada dasarnya PT Daihatsu Astra International memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Daihatsu. Untuk mendukung kegiatan tersebut, perusahaan melakukan kegiatan surat-menyurat. Masalah yang terjadi karena kurangnya ketelitian dalam pembuatan surat.

Berdasarkan uraian di atas maka topik yang diambil untuk melakukan penelitian mengenai dengan judul penelitian “Kaidah Surat Bisnis Yang Baik Di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong”.

Berdasarkan Rumusan masalah adalah Bagaimana kaidah surat bisnis yang baik di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong? Berdasarkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kaidah surat bisnis yang baik di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong. Berdasarkan latar belakang, Bagaimana kaidah surat bisnis yang baik di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong? Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kaidah surat bisnis yang baik di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong.

Kegunaan penulisan ini, A) Bagi Penulis, penulis dapat lebih mengetahui kaidah surat bisnis yang baik. B) Bagi Pembaca, pembaca mendapatkan masukan membuat surat bisnis yang baik sesuai kaidah korespondensi. C) Bagi Akademik, dapat digunakan sebagai sumber yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian. D) Bagi perusahaan, sebagai masukan dalam pembuatan korespondensi.

Ruang lingkup penelitian ini mengenai kaidah surat bisnis yang baik. Pengamatan yang berlokasi di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong yang beralamat Jl. Raya Siliwangi No. 177 Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 01 November 2017 sampai 09 Januari 2018.

Surat adalah salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi) [Triyatna 2014]. Surat adalah media komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seseorang atau perusahaan kepada orang lain atau perusahaan [Pratiwi, 2013]. Berdasarkan teori-teori tersebut disimpulkan surat adalah media komunikasi tertulis bertujuan untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain baik organisasi, perusahaan, instansi, atau perorangan.

Fungsi surat adalah 1) bukti tulis, surat dapat dijadikan sebagai bukti tertulis yang dapat dijadikan arsip atau dokumentasi dan dapat dijadikan bahan bukti yang memiliki kekuatan hukum; 2) wakil, pengirim dapat menjadikan surat untuk mewakili ketidakhadiran atau jauhnya jarak penerima; 3) alat pengingat, karena terbatasnya daya ingat manusia maka dengan adanya surat dapat menjadi pengingat suatu kegiatan atau aktivitas yang telah atau akan dilakukan; 4) pedoman untuk bertindak, seseorang dapat bertindak dengan pasti karena di dalam surat dapat dituliskan secara jelas pedoman mengenai tugas, hak, dan kewajiban seseorang [Pratiwi, 2013].

Surat bisnis adalah surat yang digunakan dalam dunia bisnis, niaga atau perdagangan [Pratiwi, 2013]. Surat bisnis adalah surat yang digunakan oleh seseorang, lembaga organisasi, atau institusi untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis secara tertulis kepada pihak lain dengan menggunakan media tertentu [Purwanto 2014]. Surat niaga ialah surat yang dikirimkan kepada suatu perusahaan atau perorangan dalam rangka pengiriman [Triyatna, 2014]. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut surat bisnis adalah surat yang dibuat seseorang, instansi, perusahaan, organisasi secara tertulis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain, dalam dunia bisnis, niaga dan perdagangan.

Beberapa jenis surat diantaranya : 1) surat perkenalan adalah surat dari penjual kepada calon pembeli yang berisi informasi tentang perusahaan penjual agar diketahui oleh calon pembeli; 2) surat permintaan penawaran adalah surat dari calon pembeli kepada penjual yang isinya meminta penawaran; 3) surat penawaran adalah surat dari penjual kepada calon pembeli yang berisi penawaran barang atau jasa; 4) surat pesanan dan balasannya adalah surat dari pemesan atau pembeli kepada penjual yang isinya memesan barang atau meminta jasa tertentu; 5) surat penerimaan pesanan adalah surat yang dibuat oleh penjual kepada pembeli yang berisi pernyataan penjual bahwa dapat memenuhi pesanan, namun memerlukan waktu beberapa lama untuk persiapan, dan memberikan estimasi kapan pengiriman barang akan dilakukan; 6) surat konfirmasi pesanan adalah surat yang berisi data tentang pesanan yang meliputi nama barang, jumlahnya, harga, dan syarat jual beli seperti tempat penyerahan, waktu penyerahan, cara pembayaran; 7) surat reverensi bank adalah surat yang diperlukan oleh bank atau perusahaan bila berhadapan dengan nasabah atau pelanggan yang masih baru; 8) surat pemberitahuan pengiriman pesanan adalah surat bukti penerimaan barang, pemesan harus membuat atau menandatangani surat tanda terima; 9) surat tanda bukti adalah surat yang berbentuk formulir isian; 10) surat penuntutan (claim) adalah surat tuntutan ganti rugi dari pihak yang merasa dirugikan kepada pihak yang merugikan atau yang bersedia menanggung kerugian; 11) surat penagihan adalah surat yang berisi permintaan atau peringatan dari kreditor kepada debitur agar debitur membayar utangnya [Finzoa, 2017]

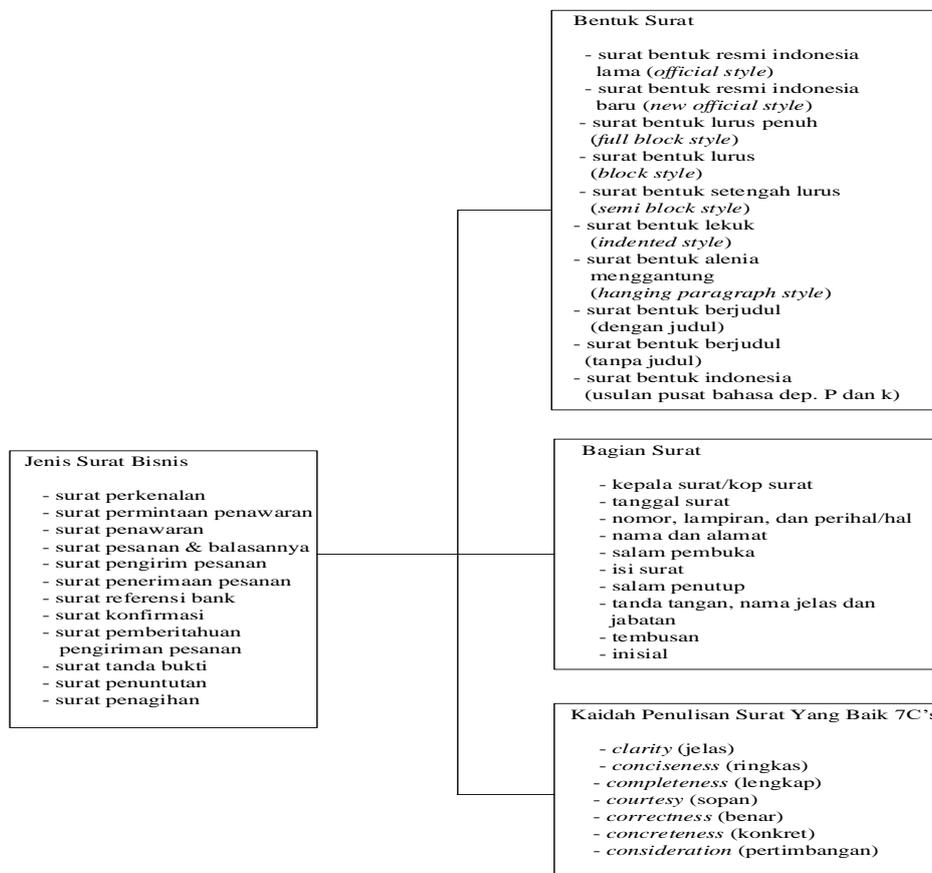
Bentuk surat adalah pola atau sistematisa sebuah surat yang ditentukan oleh tata letak (layout) bagian-bagian surat. Untuk surat berperihal ada tiga macam bentuk yang dipakai yaitu: 1) Bentuk Resmi Indonesia (*Official Style*); 2) Bentuk Lurus (*Block Style*); 3) Bentuk Lengkung (*Indented Style*). Ketiga bentuk tersebut masing-masing mempunyai variasi, bentuk surat perihal secara lengkap yaitu: 1) Bentuk Resmi Indonesia Lama (*Official Style*); 2) Bentuk Resmi Indonesia Baru (*New Official Style*); 3) Bentuk Lurus Penuh (*Full Block Style*); 4) Bentuk Lurus (*Block Style*); 5) Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*); 6) Bentuk Lengkung (*Indented Style*); 7) Bentuk Alenia Menggantung (*Hanging Paragraph Style*). Untuk surat berjudul ada dua macam yaitu: 1) Bentuk Surat Berjudul (Dengan Subjudul); 2) Bentuk Surat Berjudul (Tanpa Sub-judul). Untuk surat bentuk indonesia ada satu macam yaitu: 1) Surat Bentuk Indonesia (Usulan Pusat Bahasa Dep. P dan K)

Secara umum, bagian surat, baik untuk surat dinas maupun surat bisnis, mencakup beberapa komponen penting antara lain 1) kepala surat/kop surat; 2) tanggal surat; 3) nomor, lampiran, dan perihal/hal; 4) nama dan alamat; 5) salam pembuka; 6) isi surat; 7) salam penutup; 8) tanda tangan, nama jelas, dan jabatan; 9) tembusan; 10) inisial [Purwanto, 2014].

Bahasa surat menggunakan bahasa yang baik dan benar, sesuai kaidah-kaidah yang berlaku dalam dunia surat-menyurat yaitu: 1) memilih kata; 2) pemakaian ejaan yang disempurnakan; 3) penyusunan paragraf; 4) penyusunan kalimat [Purwanto, 2014]. Bahasa surat adalah 1) Bahasa yang jelas; 2) bahasa yang lugas; 3) bahasa yang umum; 4) kata yang baku; 5) ungkapan tetap; 6) pemakaian ejaan yang disempurnakan (EYD) [Menurut Finoza, 2017]. Berdasarkan teori tersebut disimpulkan bahasa surat mencakup 1) memilih kata; 2) pemakaian ejaan yang benar; 3) penyusunan paragraf; 4) penyusunan kalimat; 5) bahasa yang jelas; 6) bahasa yang lugas; 7) bahasa yang umum; 8) kata yang baku; 9) pemakaian ejaan yang disempurnakan (EYD).

Kaidah surat yang baik yaitu: 1) Memakai bentuk atau format menarik; 2) tidak terlalu panjang, bahasa jelas, padat, adab, takzim yaitu: a) Jelas: mudah dipahami, unsur tata bahasa (subyek, predikat, obyek), tanda baca; b) perihal: langsung ke pokok pikiran; c) adab: sopan, simpatik; d) takzim; penuh hormat [Herlambang dan Marwoto, 2014]. Tata penulisan surat bisnis memakai 7C's antara lain 1) *clarity* (jelas): surat yang dibuat harus menggunakan bahasa yang dimengerti dan mempunyai makna yang jelas. 2) *conciseness* (ringkas): penulisan surat tidak boleh bertele-tele dan pribahasa yang tidak dimengerti. Penulisan surat harus singkat, padat dan jelas; 3) *completeness* (lengkap): penulisan surat harus lengkap dan selesai pada inti permasalahan atau informasi yang akan disampaikan agar pesan dapat memberikan tanggapan sesuai harapan dengan harapan pengirim surat; 4) *courtesy* (sopan): penulisan surat menggunakan bahasa yang sopan bahwa yang membuat surat tersebut menghormati penerima surat; 5) *correctness* (benar): surat yang dibuat dengan teliti, menggunakan tata bahasa, tanda baca, dan ejaan yang benar; 6) *concreteness* (konkret): surat yang dibuat sesuai informasi yang benar-benar ada atau fakta; 7) *consideration* (pertimbangan): sebelum membuat surat harus

mempertimbangkan isi, bahasa, dan kepentingannya agar tepat dalam pembuatan surat [Lawalata, 2012].



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Kaidah surat bisnis ditinjau dari bahasa dan isi surat mengikuti kaidah surat yang baik. Jenis surat bisnis yaitu: 1) surat perkenalan; 2) surat permintaan penawaran; 3) surat penawaran; 4) surat pesanan & balasannya; 5) surat pengirim pesanan; 6) surat penerimaan pesanan; 7) surat penagihan; 8) surat penuntutan; 9) surat referensi bank; 10) surat pemberitahuan pengiriman pesanan; 11) surat tanda bukti; 12) surat dagang.

Bagian surat bisnis terdiri : 1) kepala surat; 2) tanggal surat; 3) nomor, lampiran dan hal; 4) nama dan alamat surat; 5) salam pembuka; 6) isi surat; 7) salam penutup; 8) tanda tangan, nama jelas, dan jabatan; 9) tembusan; 10) inisial.

Bentuk surat yaitu : 1) surat bentuk resmi indonesia lama (*official style*); 2) surat bentuk resmi indonesia baru (*new official style*); 3) surat bentuk lurus penuh (*full block style*); 4) surat bentuk lurus (*block style*); 5) surat bentuk setengah lurus (*semi block style*); 6) surat bentuk lekuk (*indented style*); 7) surat bentuk alenia menggantung (*hanging paragraph style*); 8) surat bentuk berjudul (dengan judul); 9) surat bentuk berjudul (tanpa judul); 10) surat bentuk indonesia (usulan pusat bahasa dep. P dan k)

Kaidah surat yang baik dalam 7C's yaitu: 1) *clarity* (jelas): surat yang dibuat harus menggunakan bahasa yang dimengerti dan mempunyai makna yang jelas. 2) *conciseness* (ringkas): penulisan surat tidak boleh bertele-tele dan pribahasa yang tidak dimengerti. Penulisan surat harus singkat, padat dan jelas; 3) *completeness* (lengkap): penulisan surat harus lengkap dan selesai pada inti permasalahan atau informasi yang akan disampaikan agar pesan dapat memberikan tanggapan sesuai harapan dengan harapan pengirim surat; 4) *courtesy* (sopan): penulisan surat menggunakan bahasa yang sopan bahwa yang membuat surat tersebut menghormati penerima surat; 5) *correctness* (benar): surat yang dibuat dengan teliti, menggunakan tata bahasa, tanda baca, dan ejaan yang benar; 6) *concreteness* (konkret):

surat yang dibuat sesuai informasi yang benar-benar ada atau fakta; 7) consideration (pertimbangan): sebelum membuat surat harus mempertimbangkan isi, bahasa, dan kepentingannya agar tepat dalam pembuatan surat.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, 1) Data Primer, sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jenis data primer yang digunakan yaitu wawancara dengan staf Admin di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong. 2) Data Sekunder, sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh berupa sejarah perusahaan. 3) Teknik Pengumpulan Data: a) Observasi, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis [Sugiyono 2016]. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mempelajari surat bisnis di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong. b) Wawancara, merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu [Esterberg dalam Sugiyono, 2016]. Wawancara ini dilakukan dengan tanya jawab langsung kepada staf admin di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong. Pertanyaan yang diajukan tentang seputar surat menyurat.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan teori dan hasil wawancara di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong, mengenai kaidah surat bisnis yang baik dengan bagian admin, maka penulis dapat memberikan analisis dan pembahasan kaidah surat bisnis yang baik adalah:

3.1. Jenis Surat Bisnis

Surat yang berhasil di observasi adalah sebagai berikut: 1) surat perintah kerja bengkel; 2) surat perintah kerja; 3) surat penawaran; 4) *Purchase Order*; 5) form test drive; 6) surat pesanan kendaraan; 7) surat konfirmasi; 8) surat tanda bukti.

Surat perintah kerja bengkel adalah surat yang dibuat oleh service advisor untuk kepala regu yang berisi keluhan pelanggan yang ingin melakukan service mobil. Surat ini dibuat tidak untuk perniagaan melainkan untuk pihak internal untuk melakukan service pada mobil pelanggan. Pihak perusahaan memiliki format sendiri.

Surat perintah kerja adalah surat yang dibuat dari pihak asuransi untuk Astra International Daihatsu, yang berisi perintah untuk melakukan perbaikan body repare. Surat perintah kerja ini untuk memberikan perintah kepada mekanik dan tidak untuk perniagaan. Perusahaan sudah memiliki format sendiri.

Surat penawaran adalah surat yang dibuat oleh salesman untuk calon pembeli yang bermaksud menawarkan kendaraan yang akan dijual. Surat tersebut menginformasikan keuntungan calon pembeli jika membeli kendaraan, yaitu Astraworld, layanan *Emergency Roadside Assistance* (ERA), layanan diskon 2,5%, kontrak service, pelayanan Service Super Cepat (SSC), pelayanan One Stop Service. Purchase order adalah surat yang dibuat oleh pembeli untuk menunjukkan barang yang ingin mereka beli dari pihak penjual yang berisi tipe kendaraan, warna, jumlah, *On The Road* (OTR), diskon, STNK atas nama, pembayaran, pengiriman, lain-lain. Purchase order adalah surat pesanan yang dibuat pembeli kepada PT Astra International Daihatsu, namun dalam bentuk formulir. Walaupun dalam bentuk formulir, surat ini berkaitan dengan bisnis perusahaan.

Form test drive adalah form yang digunakan untuk menilai kualitas mobil sebelum dibeli yang dibuat oleh pihak Astra untuk pembeli. Form test drive ini hanya dipakai untuk uji coba mobil agar calon pembeli mengetahui kondisi mobil yang akan dibeli. Surat ini tidak berhubungan dengan laba perusahaan.

Surat pesanan kendaraan adalah surat yang dibuat oleh Astra International Daihatsu untuk diisi oleh pembeli yang berisi berupa nama pemesanan, nomor KTP, alamat pembeli, nomor telepon, nama BPKB/STNK, jenis kendaraan, tipe, warna, dan harga mobil setelah diskon. Surat pesanan kendaraan tersebut dibuat oleh pihak Astra. Namun surat tersebut diperuntukan hanya kepada pelanggan yang akan membeli produk. Surat pesanan dibuat dalam bentuk formulir dan diisi oleh calon pembeli, serta menginformasikan kendaraan yang akan dipesan.

Surat konfirmasi adalah surat yang dibuat dari pihak Astra untuk pembeli yang berisi nomor/tanggal SPK, nama *salesforce*, tipe kendaraan, warna/tahun, jumlah mobil, cara pembayaran, nama leasing, tenor leasing. Surat ini berisi konfirmasi pesanan kendaraan yang akan dipesan calon pembeli.

Surat tanda bukti yang berupa bukti serah terima dalam bentuk formulir isian. Surat tagihan yang dibuat oleh pihak Astra adalah dalam bentuk dokumen seperti kuitansi pelunasan, kuitansi DP, *copy* SPK, *copy* PO, faktur polisi, kontrak, bukti serah terima kendaraan.

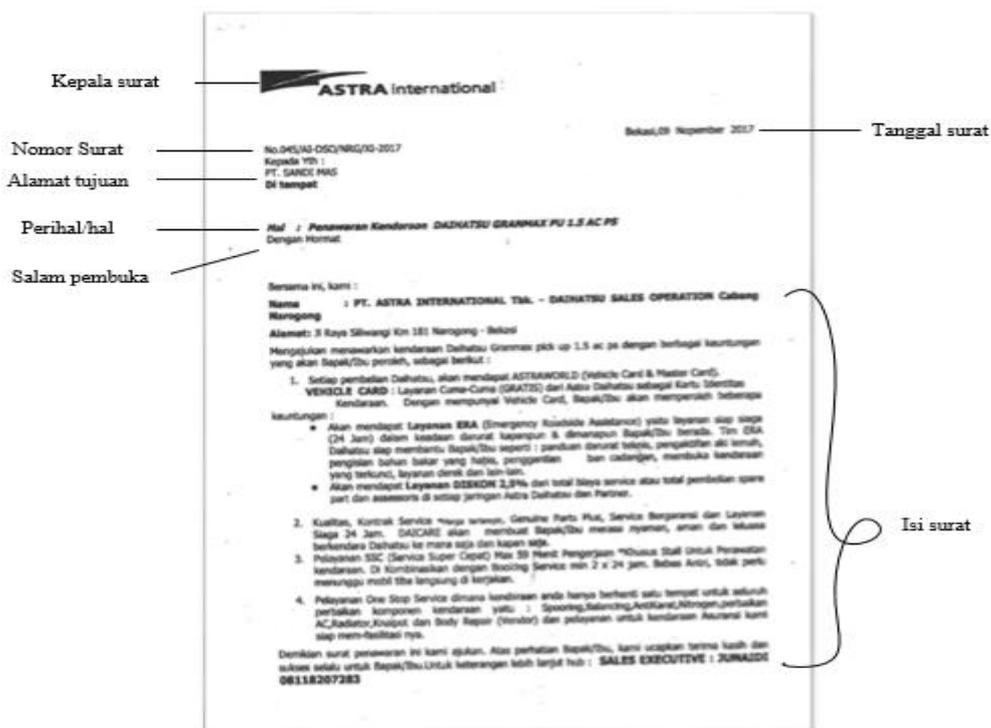
3.2. Bentuk Surat

Berdasarkan hasil observasi surat yang termasuk surat bisnis adalah: 1) surat penawaran; 2) purchase order; 3) surat pesanan; 4) surat konfirmasi; 5) surat tanda bukti.

Bentuk surat penawaran yang di observasi, terdiri dari tanggal surat di sebelah kanan, nomor, alamat tujuan, perihal/hal, dan isi surat ada di sebelah kiri. Bentuk surat purchase order yang diterima oleh PT Astra International Daihatsu pada surat bentuk berjudul (tanpa subjudul) purchase order yang digunakan, dibuat dengan adanya judul dan nomor surat yang terletak ditengah. Bentuk surat pesanan kendaraan adalah terdiri dari kop surat di kiri, judul surat, nomor SPK, tanggal ada di kanan, nama pemesan, no KTP/KITAS, alamat domisili/usaha, telpon/fax, hp, kode PPN, faktur pajak, NPWP terletak di kiri, BPKB/STNK, no KTP/KITAS, alamat KTP/KITSD, nama contact person, jabatan, no hp terletak di kanan, sedangkan merek/tipe, quantity, warna, uang jaminan pembelian yang harus dibayar, no rangka, no mesin, rencana penyerahan, asuransi terletak di sebelah kiri, tanda tangan terletak di sebelah kanan, keanggotaan astraworld dan tanda terima jaminan pembelian (sementara) terletak di bawah tengah. Bentuk surat konfirmasi yang dibuat dengan judul dan nomor surat ada di sebelah kanan, tanggal, alamat tujuan, perihal/hal, salam pembuka, isi surat, penutup, dan tanda tangan terletak di sebelah kiri. Bentuk surat tanda bukti yang dibuat oleh PT Astra International Daihatsu adalah bukti serah terima kendaraan; surat tanda bukti (kuitansi pelunasan); surat tanda bukti (kuitansi DP); surat tanda bukti (faktur). Surat tersebut berbentuk formulir.

3.3. Bagian Surat

Berdasarkan hasil observasi, bagian-bagian surat yang terdapat pada surat penawaran.



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 2. Bagian-Bagian Surat Penawaran.

Berdasarkan hasil observasi, bagian-bagian surat purchase order



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 3. Bagian-Bagian Surat Purchase Order Dari PT Sandimas.

Berdasarkan hasil observasi bagian-bagian surat pesanan kendaraan.



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 4. Bagian-Bagian Surat Pemesanan Kendaraan.

Berdasarkan hasil observasi bagian-bagian surat konfirmasi.



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 5. Bagian-Bagian Surat Konfirmasi.

Berdasarkan hasil observasi bagian-bagian surat tanda bukti pada gambar 6: bukti serah terima kendaraan; gambar 7: surat tanda bukti (kuitansi pelunasan); gambar 8: surat tanda bukti (kuitansi DP); gambar 9: surat tanda bukti (faktur).



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 6. Bagian-Bagian Surat Tanda Bukti Serah Terima Kendaraan



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar 7. Bagian-Bagian Surat Tanda Bukti (kuitansi pelunasan)



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 8. Bagian-Bagian Surat Tanda Bukti (kuitansi DP).



Sumber: Hasil Penelitian (2017).

Gambar 9. Bagian-Bagian Surat Tanda Bukti (faktur).

3.4. Kaidah Penulisan Surat Yang Baik 7C's

Berdasarkan hasil observasi kaidah penulisan surat yang baik pada surat perintah kerja bengkel, ditemukan hal-hal sebagai berikut: 1) *clarity* (jelas): surat belum menggunakan bahasa dan makna yang mudah dimengerti. Penggunaan kata master card dan daicare belum dijelaskan. 2) *conciseness* (ringkas): ditemukan penulisan pengulangan kata bapak/ibu, kalimat “mengucapkan terima kasih”. 3) *completeness* (lengkap): surat tersebut tidak adanya penulisan alamat penerima surat hanya ditulis “di tempat” dan tidak adanya nama penerima surat di surat tersebut hanya terdapat nama perusahaannya saja. 4) *courtesy* (sopan): penulisan nama penerima surat tidak ditulis hanya nama perusahaannya saja. 5) *correctness* (benar): pembuatan surat tersebut tidak sesuai prinsip *correctness* (benar), karena terdapat kata hubung “akan” yang ditempatkan di awal kalimat dan menggunakan huruf besar “pada kata hormat di

salam pembuka, nama, alamat”, pada awal kalimat yang tersambung dengan kalimat sebelumnya. 6) *concreteness* (konkret): surat tersebut sudah konkret, karena dibuat dengan sesuai fakta yang ada pada PT Astra International Daihatsu. 7) *consideration* (pertimbangan): pembuatan surat tersebut tidak dipertimbangkan terlebih dahulu karena terdapat kesalahan-kesalahan di dalam pengetikan surat tersebut tidak memperhatikan tata letak surat.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat purchase order, ditemukan sebagai berikut: 1) *clarity* (jelas): surat tersebut menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan makna yang jelas, informasi tentang kendaraan yang akan dibeli, tertulis dengan lengkap sehingga memudahkan pembaca memahami pesan tertulis. 2) *conciseness* (ringkas): di dalam pembuatan surat tersebut sudah ringkas, karena dengan bentuknya yang seperti formulir pesan ini singkat menjadi tidak bertele-tele dan dimengerti. 3) *completeness* (lengkap): memberikan informasi yang lengkap dengan adanya “tipe kendaraan, warna, jumlah, OTR, diskon, STNK atas nama, pembayaran, dan pengiriman” membuat penerima surat mengerti. 4) *courtesy* (sopan): penulisan surat dengan bahasa yang sopan, dengan adanya salam pembuka seperti “dengan hormat” dan alenia penutup yang menggunakan “terima kasih, atas perhatian dan kerja sama yang baik”. 5) *correctness* (benar): penulisan surat tersebut terdapat huruf besar pada kata hormat di kalimat “dengan hormat penulisan huruf besar pada kata, tipe kendaraan, warna, jumlah, OTR, diskon, STNK atas nama, pembayaran, pengiriman, lain-lain”. Diakhir kata “kendaraan” dan alenia pertama tidak ada tanda “titik atau titik dua”. Berdasarkan prinsip *correctness* dalam penulisan tersebut menggunakan huruf kecil, apabila merupakan bagian dari kalimat sebelumnya, namun kaidah penulisan surat tersebut sudah mengikuti prosedur dari perusahaan. 6) *concreteness* (konkret): penulisan surat tersebut menggunakan informasi yang benar dengan fakta yang ada. 7) *consideration* (pertimbangan): sebelum pengiriman surat ini isi dan kepentingan pembuatan surat dipertimbangkan terlebih dahulu sehingga pembaca mudah memahaminya.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat pesanan kendaraan sebagai berikut: 1) *clarity* (jelas): surat tersebut mempunyai bahasa yang dimengerti dan makna yang jelas. Bentuknya formulir isian membuat penerima surat memahami isi surat tersebut dengan mudah. 2) *conciseness* (ringkas): surat ini hanya memuat informasi yang dibutuhkan dalam bentuk formulir. 3) *completeness* (lengkap): surat pesanan tersebut memuat informasi tentang nama pemesan, no KTP/KITAS, alamat domisili/usaha, telpon/fax, hp, kode PPN, faktur pajak, NPWP, BPKB/STNK, no KTP/KITAS, alamat KTP/KITSD, nama contact person, jabatan, hp, merek/tipe, quantity, warna, uang jaminan pembelian yang harus dibayar, no rangka, no mesin, rencana penyerahan, asuransi, tanda tangan, keanggotaan astraworld dan tanda terima jaminan pembelian (sementara). 4) *courtesy* (sopan): surat menggunakan bahasa yang sopan. Bentuknya merupakan formulir isian dan penulis hanya mengisi formulir sesuai dengan informasi yang diminta. 5) *correctness* (benar): surat tersebut dibuat dengan teliti, menggunakan tata bahasa, tanda baca, dan ejaan yang benar. Surat ini hanya formulir isian dan penulis mengisi kolom-kolom yang dibutuhkan. 6) *concreteness* (konkret): surat yang dibuat memberikan informasi yang sesuai fakta yang telah terjadi tentang pemesanan kendaraan. 7) *consideration* (pertimbangan): sebelum surat tersebut dicetak untuk pengisian pembeli, maka pihak Astra akan melakukan pertimbangan terlebih dahulu agar surat tersebut sudah tepat dalam pembuatannya.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat konfirmasi sebagai berikut: 1) *clarity* (jelas): surat ini sudah menggunakan bahasa yang dimengerti dan makna yang jelas karena tidak membuat pembaca bingung. 2) *conciseness* (ringkas): penulisan surat bertele-tele karena dengan adanya pengulangan kata bapak/ibu, kalimat “salam sahabat”, disatukan dengan alenia pembuka. Pada penggunaan kata bapak/ibu sebaiknya tidak diulang atau penulisan bapak saja atau ibu saja, namun kaidah penulisan surat tersebut sudah mengikuti prosedur dari perusahaan. 3) *completeness* (lengkap): tidak ditulisnya nama penerima surat di dalam surat tersebut. Informasi yang disampaikan sesuai dengan inti permasalahan. Nama orang yang dituju tidak ditulis. 4) *courtesy* (sopan): penulisan surat dengan bahasa yang sopan, dengan adanya salam pembuka seperti “salam sahabat” dan salam penutup “hormat kami”, kalimat-kalimat dalam surat menggunakan kesopanan. 5) *correctness* (benar): salam pembuka “salam sahabat” ditulis bergabung dengan alenia pembuka. Penulisan huruf capital yang tidak pada tempatnya. 6) *concreteness* (konkret): surat yang dibuat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pembeli dan sesuai fakta yang ada, yaitu menginformasikan tentang data pemesanan dan pembayaran. 7) *consideration* (pertimbangan): tidak adanya pertimbangan

dalam penulisan surat karena terdapat kesalahan penulisan huruf capital penulisan surat, tidak memperhatikan tata letak surat.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat tanda bukti seperti bukti serah terima kendaraan, surat tanda bukti (kuitansi DP), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan), surat tanda bukti (faktur). Sebagai berikut : 1) *clarity* (jelas) : surat yang dibuat jelas, bahasa surat tersebut mudah dimengerti. 2) *conciseness* (ringkas) : penulisan surat ini singkat, padat, dan jelas mudah dimengerti. Surat ini tidak memberikan informasi yang bertele-tele dan mudah dimengerti. 3) *completeness* (lengkap) : penulisan surat belum lengkap karena belum mencantumkan nama penerima surat. Kesimpulan hasil observasi dengan teori tidak sesuai. Seharusnya berikan nama penerima surat terlebih dahulu lalu nama perusahaannya atau sebaliknya, namun kaidah penulisan surat tersebut sudah mengikuti prosedur dari perusahaan. 4) *courtesy* (sopan) : penulisan surat tersebut sudah sopan karena bahasa yang digunakan sesuai dengan kaidah surat bisnis yang baik dan menghormati penerima surat. 5) *correctness* (benar) : didalam surat tersebut menggunakan tata bahasa yang benar, tanda baca, serta ejaan yang baik dan dimengerti penerima surat. 6) *concreteness* (konkret): surat yang dibuat sesuai dengan informasi yang benar-benar ada atau fakta. 7) *consideration* (pertimbangan): pada pembuatan surat tersebut tidak dipertimbangkan karena masih ada kesalahan pada penulisan nama penerima surat.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat tanda bukti (kuitansi DP), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan) adalah sebagai berikut : 1) *clarity* (jelas): pembuatan surat ini jelas, mudah untuk dibaca karena bentuknya formulir isian dan dimengerti oleh penerima surat. 2) *conciseness* (ringkas): karena bentuknya yang berupa formulir isian, maka surat ini ringkas dengan bahasa yang digunakan tidak bertele-tele. 3) *completeness* (lengkap): surat ini lengkap karena sesuai dengan penulisan kuitansi pada umumnya yaitu dengan adanya jumlah uang yang ditulis, nama pembayar, dan tujuan pembayaran. 4) *courtesy* (sopan): penulisan surat menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menggunakan kalimat perintah. 5) *correctness* (benar): penulisan surat tersebut sudah benar karena tata bahasa yang digunakan sudah sesuai kalimat bahasa indonesia yang baik dan benar, surat tersebut sudah menggunakan tanda baca benar. 6) *concreteness* (konkret): surat ini sudah sangat konkret karena sesuai dengan fakta yang sebenarnya. 7) *consideration* (pertimbangan): pembuatan surat ini sudah mempertimbangan isi, bahasa serta kepentingan kuitansi sebagai tanda bukti.

Kaidah penulisan surat yang baik pada surat tanda bukti (faktur) adalah sebagai berikut 1) *clarity* (jelas): surat belum menggunakan bahasa dan makna yang mudah dimengerti. Penggunaan kata PIB, TPT, SUT, dan SRUT tidak dimengerti. Sebaiknya kata PIB, TPT, SUT, dan SRUT dijelaskan agar pembaca dapat memahami maksud kata-kata tersebut, namun kaidah penulisan surat tersebut sudah mengikuti prosedur dari perusahaan. 2) *conciseness* (ringkas): penulisan surat tersebut dibuat secara singkat padat dan jelas karena dengan bentuknya formulir isian, memudahkan penulis untuk mencantumkan informasi yang dibutuhkan. 3) *completeness* (lengkap): penulisan surat sudah lengkap karena surat tersebut bertujuan memberikan informasi yang lengkap dan sesuai inti permasalahan yang diperlukan oleh pembeli. 4) *courtesy* (sopan): sopan karena bahasa yang digunakan surat tersebut tidak menggunakan bahasa sehari-hari. 5) *correctness* (benar): surat tersebut dibuat dengan teliti, menggunakan tata bahasa, tanda baca, dan ejaan yang benar. Surat tersebut berbentuk formulir isian. 6) *concreteness* (konkret): surat yang dibuat dengan informasi yang benar dan sesuai fakta yang ada. 7) *consideration* (pertimbangan): surat ini tidak dipertimbangkan karena ada bahasa yang tidak dimengerti oleh penerima surat seperti PIB, TPT, SUT, dan SRUT.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kaidah surat bisnis yang baik di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong dapat disimpulkan sebagai berikut: a) jenis surat bisnis yang ada pada PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong yaitu, surat penawaran, purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, dan surat tanda bukti. b) bentuk surat yang dibuat oleh PT Astra International Daihatsu yaitu, surat bentuk lurus (*Block style*), namun lebih banyak dalam bentuk formulir isian. c) bagian surat yang terdapat pada surat-surat yang dibuat oleh Astra yaitu : kepala surat, tanggal, nomor surat, alamat tujuan, perihal, salam pembuka, isi surat, tanda tangan, nama penanda tangan, jabatan. d) Kaidah penulisan surat bisnis 1) *clarity* (jelas) terdapat pada surat purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, surat tanda bukti (bukti serah terima kendaraan), surat tanda bukti

(kuitansi pelunasan dan DP); 2) *conciseness* (ringkas) terdapat pada surat purchase order, surat pesanan kendaraan, surat tanda bukti (bukti serah terima kendaraan), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP), surat tanda bukti (faktur); 3) *completeness* (lengkap) terdapat pada surat purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP), surat tanda bukti (faktur); 4) *courtesy* (sopan) terdapat pada surat purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, surat tanda bukti (bukti serah terima kendaraan), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP), surat tanda bukti (faktur); 5) *correctness* (benar) terdapat pada surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, surat tanda bukti (bukti serah terima kendaraan), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP), surat tanda bukti (faktur); 6) *concreteness* (konkret) terdapat pada surat penawaran, purchase order, surat pesanan kendaraan, surat konfirmasi, surat tanda bukti (bukti serah terima kendaraan), surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP), surat tanda bukti (faktur); 7) *consideration* (pertimbangan) terdapat pada surat pesanan kendaraan, surat tanda bukti (kuitansi pelunasan dan DP).

Referensi

- Asnawi A. 2017. Laporan Hasil Penelitian Mandiri : Pentingnya Korespondensi Yang Baik Untuk Menunjang Kegiatan Bisnis Di PT. Galic Bina Mada Surabaya. Yogyakarta (ID): Univ DR. Soetomo
- Herlambang S, Marwoto BH. 2014. Manajemen Kesekretariatan. Yogyakarta (ID): Gosyen Publishing.
- Lawalata CF.ch. 2012. Panduan Lengkap Pekerjaan Sekretaris. Padang (ID): Kademia.
- Pratiwi HA. 2013. Panduan Bahasa Indonesia. Tangerang (ID): Pustaka Mandiri.
- Purwanto D. 2014. Korespondensi Bisnis Profesional. Jakarta (ID): Erlangga.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung (ID): Alfabeta.
- Triyana S. 2014. Korespondensi Bahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi. Kebumen (ID): Media Tera.
- Yatimah D. 2013. Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran Bandung (ID): Pustaka Setia Bandung.