

**PENTINGNYA KORESPONDENSI YANG BAIK
UNTUK MENUNJANG KEGIATAN BISNIS
DI PT. GALIC BINA MADA SURABAYA**

**LAPORAN HASIL
PENELITIAN MANDIRI**



Oleh :

**ANITA ASNAWI
NIDN : 0729047101
NIP : 99.01.1.309**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
Juli 2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pentingnya Korespondensi yang Baik untuk Menunjang Kegiatan Bisnis di PT. Galic Bina Mada Surabaya

Peneliti
Nama Lengkap : Anita Asnawi, S.Sos., MM.
NIDN : 0729047101
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Program Studi : Administrasi Niaga
Nomor HP : 08563362237
Alamat email : anita.asnaw@gmail.com

Anggota (1)
Nama Lengkap :
NIDN :
Perguruan Tinggi :
Institusi Mitra
Nama Institusi Mitra : Mandiri
Alamat :
Penanggungjawab :
Tahun Pelaksanaan : 2017
Biaya keseluruhan : Rp. 500.000,00

Surabaya, 5 Juli 2017
Mengetahui,
Dekan



DR. Amirul Mustofa, M.Si.
NIP. 91.01.1.085

Ketua/ Peneliti



Anita Asnawi, S.Sos., MM.
NIP. 99.01.1.309



DR. Sri Utami Ady, S.E., M.M.
NIP. 94.01.1.170

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Pentingnya Korespondensi yang baik untuk Menunjang Kegiatan Bisnis di PT. Galic Bina Mada

2. Tim Peneliti

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (Jam/minggu)
1	Anita Asnawi, S.Sos.,MM	Ketua	Kesekretariat an	Jurusan Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr Soetomo	12 minggu

3. Obyek Penelitian

Pelaksanaan korespondensi di PT. Galic Bina Mada Surabaya

4. Masa Pelaksanaan

Mulai : bulan: April tahun: 2017
Berakhir : bulan: Juli tahun: 2017

5. Usulan Biaya DIPA Penelitian Unitomo : - / Mandiri

6. Lokasi Penelitian : PT. Galic Bina Mada Surabaya

7. Temuan yang ditargetkan: Peningkatan pemahaman terhadap prosedur dan proses korespondensi yang baik

8. Kontribusi mendasar pada suatu bidang ilmu:

Proses korespondensi merupakan sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan ataupun pertanyaan. Dalam penyusunan korespondensi harus memperhatikan berbagai unsur-unsur dalam pembuatannya yaitu dari segi tulisan dan pemakaian bahasa yang benar dan tepat.

9. Jurnal Ilmiah yang menjadi sasaran adalah:

Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, STIAN LAN, Bandung.

10. Rencana luaran Publikasi Jurnal Ilmiah Tahun 2018

KATA PENGANTAR

Hanya atas ijin Allah SWT, laporan hasil penelitian mandiri ini dapat saya selesaikan pada semester Genap Tahun Akademik 2016/2017.

Topik Korespondensi dipilih dalam penelitian ini berdasarkan pada banyaknya temuan kesalahan format penulisan surat baik dalam surat-menyurat bisnis maupun pribadi. Selain mengambil tempat di PT. Galic Bina Mada, saya berencana untuk mengembangkan penelitian dalam bidang Korespondensi ini pada instansi yang lebih luas, baik instansi Pemerintah maupun swasta. Hal ini didasari dari adanya keprihatinan saya atas ketidaktahuan yang meluas terhadap standar penulisan surat dinas dan surat bisnis yang benar.

Merupakan suatu kebahagiaan apabila saya bisa lebih banyak memberi manfaat dan inspirasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil studi ini nantinya.

Terimakasih.

Surabaya, 5 Juli 2017,

Anita Asnawi

**PENTINGNYA KORESPONDENSI YANG BAIK
UNTUK MENUNJANG KEGIATAN BISNIS
DI PT. GALIC BINA MADA SURABAYA**

Oleh :
ANITA ASNAWI

ABSTRAK

Surat dinas maupun surat bisnis bisa menjadi bukti otentik tertulis hitam diatas putih. Oleh karena itu, kata-kata dan kalimat dalam surat tersebut harus disusun secara efektif dan efisien serta disusun dengan baik dan teliti untuk menjamin ketepatan isi surat sebagaimana yang diinginkan oleh pengirimnya. Surat dapat mencerminkan citra diri dari pengirimnya. Citra perusahaan dapat tercemar dan tercoreng apabila urusan korespondensi dalam kegiatan bisnisnya ditangani oleh personel yang tidak menguasai teknik dan etika korespondensi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan dalam hal surat-menyurat yang baku kepada instansi yang masih memiliki kelemahan dalam hal tersebut.

Beberapa temuan dalam penelitian ini berkaitan dengan penentuan kepala surat, penulisan singkatan, besar kecil huruf, penomoran surat, serta memilih susunan kata efektif agar membentuk kalimat lugas dan mudah dipahami dengan struktur yang baku.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan teknik observasi dan dokumentasi.

Keyword : korespondensi, surat-menyurat, surat dinas, surat bisnis.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	6
1.3. Tujuan penelitian	6
1.4. Manfaat penelitian	6
1.5. Metodologi penelitian	7
1.5.1. Jenis penelitian	7
1.5.2. Teknik pengumpulan data	8
1.5.3. Key informan	10
1.5.4. Ruang lingkup	10
1.5.5. Lokasi penelitian	11
1.5.6. Teknik analisa data	11
1.5.7. Sistematika penulisan	12
Bab II Tinjauan Pustaka	13
2.1. Penelitian terdahulu	13
2.2. Pengertian korespondensi	14
2.3. Pengertian surat	14
2.3.1. Surat bisnis	15
2.3.2. Ciri-ciri surat bisnis	15
2.3.3. Fungsi surat bisnis	17
2.3.4. Syarat surat bisnis yang baik	18
2.3.5. Bahasa surat bisnis	20
2.3.6. Bagian surat dan fungsinya	21
2.4. Pengertian Bisnis	23
2.5. Peranan korespondensi dalam bisnis	24
2.6. Format penulisan surat bisnis	24
Bab III Hasil Penelitian	33
3.1. Sejarah singkat PT. Galic Bina Mada	33
3.1.1. Lokasi PT. Galic Bina Mada	33
3.1.2. Logo perusahaan	34
3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	34
3.1.4. Bidang usaha perusahaan	35
3.1.5. Struktur organisasi	37
3.2. Keadaan pegawai perusahaan	45
3.3. Data surat yang ada di PT. Galic Bina Mada	45
3.4. Prosedur pengiriman surat	46
3.5. Analisa masalah	47
3.6. Sebab permasalahan	50
3.7. Akibat masalah	51
3.8. Pemecahan masalah	52
Bab IV Penutup	53
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian terdahulu	13
------------	----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.2.	Logo perusahaan	34
Gambar 3.1.4	Struktur organisasi	37
Gambar 3.2.	Prosedur surat keluar	46
Gambar 3.3.	Delivery order	48
Gambar 3.4.	Surat penawaran	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, transaksi antar penjual dan pembeli, seperti penawaran barang, permintaan barang, pesanan barang sampai pengiriman dan penyelesaian pembayaran, semua itu dapat dilakukan dengan mudah walaupun jarak antara penjual dan pembeli saling berjauhan, dan bisa saja keduanya tidak saling bertatap muka, karena sebagian besar komunikasi yang dilakukan adalah melalui media surat – menyurat. Oleh karena itu, tanpa adanya korespondensi transaksi bisnis akan berjalan lambat atau bahkan bisa saja menjadi macet.

Salah satu komunikasi perkantoran ialah komunikasi tulisan (*written communication*) terutama yang berwujud surat – menyurat atau warkat lainnya. Surat atau warkat itu harus diciptakan oleh seorang petugas yang dikenal sebagai *factual writing* (penulisan fakta). Menurut Jhon Riebel dalam bukunya *The Liang Gie* (2007:43), penulisan faktawi melibatkan 6 unsur, yaitu : keterangan faktawi (*factual information*), penataan (*organization*), bahasa (*language*), kendala waktu (*timing*), penyajian (*presentation*), pihak pembaca (*reader-audience*).

Dalam hubungan internal organisasi, peran korespondensi juga semakin penting, karena hubungan antarbagian tidak selalu bisa dilakukan melalui tatap muka atau hanya melalui telepon saja. Surat dan memo bisa di jadikan sarana berkomunikasi antara satu dengan lainnya.

Menurut L.E. Fraily dalam bukunya *The Liang Gie* (2007:42) secara tegas menyatakan bahwa surat sebagai hubungan dari masyarakat (*letters as*

part of public relations). Surat – surat dalam setiap organisasi adalah penting karena dapat dijadikan alat oleh publik untuk menilai organisasi yang bersangkutan. Surat yang buruk bukan saja akan merugikan nama baik organisasi tersebut, tetapi juga akan menghamburkan dibidang tatausaha.

Dalam organisasi yang besar peran surat – menyurat untuk berkomunikasi baik antara pusat, cabang atau antarcabang yang tersebar diberbagai kota, tidak bisa diremehkan lagi, bagi perusahaan multinasional yang anak perusahaannya tersebar di berbagai belahan dunia, korespondensi merupakan sarana yang vital.

Jadi, korespondensi merupakan aset yang bernilai tinggi dalam hubungan internal maupun eksternal organisasi, namun aset potensial tersebut bisa berubah menjadi *liability* (beban) jika dikelola secara tidak benar atau keliru. Suatu transaksi yang telah direncanakan dengan baik bisa batal hanya karena penulisan surat yang keliru sehingga menyinggung perasaan salah satu pihak yang bertransaksi. Hubungan baik yang terjalin antara penjual dan pembeli bisa berubah menjadi renggang hanya karena penulisan surat yang keliru.

Di dalam sistem kegiatan perkantoran ada proses komunikasi organisasi salah satunya komunikasi melalui tulisan yang terwujud melalui surat-menyurat (korespondensi). Kegiatan ini sangat penting dalam sebuah organisasi perkantoran karena korespondensi atau surat-menyurat merupakan rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju.

Selain itu, proses korespondensi merupakan sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan ataupun pertanyaan. Dalam penyusunan korespondensi harus memperhatikan berbagai unsur-unsur dalam pembuatannya yaitu dari segi tulisan dan pemakaian bahasa yang benar dan tepat.

Saat ini seiring dengan munculnya berbagai macam perusahaan maka hubungan antara perusahaan satu dan lainnya sangatlah penting dan memperluas jaringan perusahaan sehingga memperoleh profit yang lebih besar. Maka dari itu dibutuhkan korespondensi atau surat-menyurat sebagai media untuk menjalin kerja sama antara pihak satu dengan yang lainnya. Apabila ingin melakukan kerja sama dapat sebagai tanda bukti tertulis yang otentik.

Korespondensi atau surat-menyurat termasuk dalam bagian yang penting dalam bisnis. Korespondensi adalah istilah lain dari surat menyurat, surat diartikan sebagai salah satu alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain. Pihak lain disini dapat diartikan individu atau organisasi.

Sebagai sebuah produk budaya, tata cara korespondensi berkembang mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Gaya bahasa, bentuk dan cara penyampaian surat cenderung dinamis, saat ini ketika kecepatan menjadi faktor penentu dalam bisnis, isi surat yang ringkas lebih dihargai daripada surat yang indah, dengan memasyarakatkan komputer bentuk surat tradisional yang sering kita sebut sebagai bentuk baku surat mulai dilanggar, prinsipnya mudah dibaca dan enak dilihat. Terciptanya mesin *faksimile* dan *teknologi e-*

mail, membuat penyampaian surat secara fisik mulai banyak ditinggalkan, alasannya karena kurang cepat bila dibandingkan dengan mesin *faksimile* yang dalam hitungan menit dapat mengirim berlembar – lembar surat ke seluruh dunia. Begiru juga dengan *e-mail*, hanya dalam hitungan detik kita bisa menyebar pesan ke jaringan komputer diseluruh dunia, perubahan seperti inilah yang perlu kita pelajari dalam dunia korespondensi.

Suatu organisasi atau perusahaan harus mengadakan hubungan dengan organisasi atau perusahaan lain agar aktivitas bisnisnya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Didalam upaya menjalin dan membina hubungan tersebut surat masih memegang peranan yang penting disamping penggunaan sarana komunikasi lainnya seperti telepon, faxcimili, internet dan lainnya. Jadi yang dimaksud dengan korespondensi bisnis pada dasarnya adalah berbagai macam aktivitas pertukaran informasi dan data melalui media surat-menyurat dalam menunjang aktivitas bisnis diantara suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang berguna untuk menyampaikan informasi dari suatu pihak kepada pihak lain. Informasi tersebut dapat berupa pemberitahuan, pengumuman, pernyataan, permohonan, permintaan, laporan dan sebagainya. Dengan perantaraan surat, setiap orang dapat langsung berkomunikasi dengan sesamanya tanpa harus bertatap muka terlebih dahulu.

Surat biasanya juga sering dijadikan sebagai bukti otentik tertulis hitam diatas putih. Oleh karena itu, kata-kata dan kalimat dalam surat tersebut harus disusun secara efektif dan efisien serta disusun dengan baik dan teliti.

Ketelitian dan kecermatan tersebut dibutuhkan untuk menjamin ketepatan isi surat sebagaimana yang diinginkan oleh pengirimnya.

Surat dapat mencerminkan citra diri dari pengirimnya, menyadari hal tersebut perusahaan perlu bersikap selektif dalam memilih sekretaris yang akan menangani aktivitas korespondensi atau surat menyurat tersebut. Citra perusahaan dapat tercemar dan tercoreng apabila urusan korespondensi dalam kegiatan bisnisnya ditangani oleh sekretaris yang tidak menguasai teknik dan etika korespondensi.

Surat sebagai suatu pesan yang tertuang dalam bentuk tertulis kadang kala akan dibaca berulang-ulang oleh penerimanya, oleh karena itu pengirim harus berusaha agar dapat memberikan kesan yang baik dalam benak si penerima surat tersebut.

Menulis surat yang baik tidak menuntut keahlian khusus seperti seorang pengarang novel, puisi, cerpen atau karya sastra lainnya, karena pada dasarnya surat bukanlah sebuah karya sastra. Meskipun demikian, menyusun surat yang baik tidaklah sesederhana yang sering dibayangkan orang, karena ada aturan dan kebiasaan tertentu yang secara umum berlaku dan harus dipenuhi oleh setiap penulis surat.

Dari latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul “**Pentingnya Korespondensi yang Baik Dalam Organisasi untuk Menunjang Kegiatan Bisnis di PT. Galic Bina Mada Surabaya**”

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diajukan adalah :

Bagaimana Korespondensi Yang Baik Dalam Organisasi Untuk Menunjang Kegiatan Bisnis Di PT. Galic Bina Mada Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui Pentingnya Korespondensi Yang Baik Dalam Organisasi Untuk Menunjang Kegiatan Bisnis Di PT. Galic Bina Mada Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan konseptual dan landasan teori tentang permasalahan dalam kegiatan korespondensi yang baik terutama yang mengkaji lebih lanjut lagi terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau bahan informasi dalam pengambilan keputusan tentang surat – menyurat dalam kegiatan bisnis dilingkungan perusahaan atau diobjek lainnya.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode adalah salah satu cara yang digunakan ketika mencapai suatu tujuan dengan menggunakan teknik tertentu untuk memperoleh suatu keberhasilan dalam penelitian, maka harus dilaksanakan metodologi yang tepat, istimewa berdasarkan fakta – fakta yang ada.

Dalam metodologi dijelaskan bahwa dalam melaksanakan penelitian mempunyai kebebasan untuk memilih metode. Maka dengan demikian memecahkan suatu metodologi sangat diperlukan dalam memecahkan

mengumpulkan data untuk memecahkan suatu masalah sehingga dapat menyusun laporan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang mencari fakta dengan interpretasi yang tepat terhadap fenomena – fenomena dengan menetapkan suatu standar atau suatu norma tertentu. Menurut Sukmadinata (2006:72) penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

Sedangkan menurut Moh. Nazir metode deskriptif adalah: Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005: 54). Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Peneliti dalam hal ini mengambil jenis penelitian deskriptif kualitatif karena ingin mendeskripsikan atau menggambarkan kegiatan korespondensi khususnya dalam hal surat – menyurat yang ada di perusahaan tersebut.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Library Study

Moh. Nazir (2005: 111).mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan Library Study adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Buku – buku tentang korespondensi dan cara penulisan surat – menyurat yang baik dan benar digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

2. Observasi

Observasi yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yaitu kegiatan surat – menyurat yang ada di perusahaan tempat penelitian.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologis dua diantara yang adalah proses pengamatan dan ingatan.

Dalam observasi ini diperoleh data-data penelitian dengan cara melihat secara langsung proses surat – menyurat untuk bisnis serta cara penulisannya.

3. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang mengajukan daftar pertanyaan secara langsung terhadap narasumber yang berkompeten dan paham terhadap permasalahan yang dikaji.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. wawancara adalah percakapan antara seseorang yang berharap mendapatkan informasi dengan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dalam penelitian ini melakukan dokumentasi kegiatan surat – menyurat yang ada di perusahaan.

1.5.3. Key Informan

Dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa orang sebagai pemberi informasi tentang “*Pentingnya Korespondensi Yang Baik Untuk Menunjang Kelancaran Kegiatan Bisnis Pada PT. Galic Bina Mada Surabaya*” dimana *key* informan tersebut sangat berhubungan dengan kegiatan administrasi yaitu sebagai staff administrasi yang *stand by* di kantor untuk melakukan kegiatan korespondensi atau surat menyurat yaitu : Ibu Fenny Budiastuti sebagai Kepala Administrasi PT. Galic Bina Mada Surabaya.

1.5.4. Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan laporan penelitian ini supaya terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan

masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan tentang pengertian korespondensi, pengertian surat, meliputi (surat bisnis, ciri-ciri surat bisnis, fungsi surat bisnis, syarat surat bisnis yang baik, bahasa surat bisnis).
2. Mendeskripsikan pengertian bisnis dan elemen – elemen yang ada dalam bisnis.

1.5.5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di sebuah perusahaan yaitu PT. GALIC BINA MADA Surabaya yang berada di Komplek Pergudangan BEST JAYA Jalan Raya Manukan Wetan No. 24 Blok B No. 1-2 Surabaya 60185.

1.5.6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan demikian analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini dilakukan selama dan setelah pengumpulan data. Jenis teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data non statistik yang bersifat deskripsi kualitatif. Teknik ini memaparkan data-data yang dicerminkan melalui kata-kata atau kalimat. Digunakannya teknik tersebut karena kegiatan analisis yang dilakukan berkaitan dengan menafsirkan dan menemukan kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan korespondensi di PT. Galic Bina Mada Surabaya.

1.5.7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan, maka penelitian ini disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, key informan, ruang lingkup, lokasi penelitian, teknik analisa data, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan pustaka tentang penggunaan teori – teori korespondensi, dari pengertian korespondensi, surat, surat bisnis, ciri – ciri surat bisnis, fungsi surat bisnis, syarat surat bisnis, bahasa surat bisnis, pengertian bisnis.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, analisa masalah, sebab dan akibat serta pemecahan masalah.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan serta saran yang terkait dengan korespondensi yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Merupakan penelitian yang digunakan sebelumnya, penelitian terdahulu digunakan untuk menunjang penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian terdahulu akan sangat bermakna jika judul-judul penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan sangat bersinggungan dengan penelitian yang hendak dilakukan.

Tujuan dicantumkannya penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Dengan kata lain, dengan menelaah penelitian terdahulu, seseorang akan dengan mudah melokalisasi kontribusi yang akan dibuat.

Berikut ini penulis sajikan penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Ninik Masruroh	Prosedur pengelolaan surat dalam upaya menunjang kegiatan administrasi di bagian tata usaha pada Biro Umum Kantor Gubernur Jawa Timur	Meneliti tentang pengelolaan surat

Berdasarkan matrik di atas peneliti terdahulu melakukan penelitian tentang surat menyurat, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tentang pengelolaan surat, prosedural surat dan metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.

2.2 Konsep Penelitian

2.2.1. Pengertian korespondensi

Definisi korespondensi adalah komunikasi antara seorang pegawai dengan orang lain, antara pegawai dengan instansi atau sebaliknya, antara pegawai dengan organisasi atau sebaliknya, antara instansi dengan instansi, antara organisasi dengan organisasi dan sebagainya dengan menggunakan surat sebagai media (Priansa dan Garnida, 2013:56). Sedangkan menurut Sugiarto dalam bukunya Jimmy L. Goal menjelaskan pengertian korespondensi sebagai suatu kegiatan saling berkirim surat oleh perseorangan atau oleh organisasi (2008:23).

Sedangkan pengertian korespondensi menurut Sedarmayanti dalam Jimmy L. Goal adalah salah satu bentuk komunikasi dengan mempergunakan surat sebagai alatnya (2008:23).

2.3 Pengertian Surat

Menurut Ramelan (2005:5), surat adalah sarana tertulis untuk menyampaikan pesan, meskipun tidak semua pesan tertulis bisa disebut surat, namun pesan yang disampaikan secara verbal jelas tidak bisa disebut sebagai surat. Karena perkembangan teknologi, kita dapat mengenal *voice mail*. *Voice mail* adalah pesan yang disampaikan melalui telepon dan diterima dengan alat perekam. Sedangkan menurut Jhon A. Carey dalam bukunya Jimmy L. Goal (2008:11) pengertian surat adalah *Letters are long-lasting, tangible evidence of information you communicate to others*, surat adalah bukti kekal yang nyata mengenai informasi yang Anda komunikasikan dengan orang lain.

2.3.1. Surat Bisnis

Menurut Djoko Purwanto (2006:2) 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.

2.3.2. Ciri – Ciri Surat Bisnis

Ramelan (2005:5) mengungkapkan beberapa ciri – ciri surat, yaitu:

- a) Surat Merupakan Pesan Tertulis
- b) Isi Pesan Dalam Surat Berupa Informasi atau Persuasi
- c) Surat Memiliki Bagian – Bagian yang Standar
- d) Surat Memiliki Bentuk yang Standar
- e) Surat Memiliki Satu Pesan Inti
- f) Gaya Bahasa Surat Bisa Formal atau Informal

Sedangkan menurut Profesor Jhon W. Neuner dan Benjamin R. Haynes dalam bukunya *The Liang Gie* (2000:26) menyebutkan ada 7 hal sebagai ciri – ciri sepucuk surat yang baik sebagai berikut:

- a) Surat itu mempunyai suatu maksud dan memang perlu.
- b) Surat itu ditulis dalam bentuk yang menarik dan tersusun baik.
- c) Bahasa yang dipakai sesuai dengan maksud surat itu dan dapat di mengerti oleh pembaca.
- d) Surat itu menunjukkan budi bahasa, pertimbangan baik dan kebijaksanaan.

- e) Surat itu tidak terlampau panjang, surat yang singkat adalah suatu keuntungan.
- f) Surat itu harus tulus dan mencerminkan pengertian akan masalah – masalah yang dihadapi oleh orang yang ditujunya.
- g) Surat itu tidak mengandung kata – kata atau kalimat – kalimat yang tidak perlu atau tidak berguna. Penulisnya harus menulis seperti sedang berbicara berhadapan muka dengan orang yang dituju.

2.3.3. Fungsi Surat Bisnis

Fungsi surat memegang peranan sebagai barometer kemajuan lembaga perusahaan, artinya surat yang penampilan dan isinya bagus akan memancarkan citra yang baik bagi lembaga atau perusahaan yang mengeluarkan surat tersebut.

Seperti yang telah dikatakan oleh Ramelan (2005:11-12) beberapa fungsi surat adalah sebagai berikut :

- a) Surat sebagai penyampai pesan,
- b) Surat sebagai wakil,
- c) Surat sebagai bukti tertulis, dan
- d) Surat sebagai pedoman atau dasar bertindak.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001:163) fungsi surat sebagai berikut :

- 1) Wakil dari pengirim/penulis.
- 2) Bahan pembukti.
- 3) Pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut.

- 4) Alat pengukur kegiatan organisasi.
- 5) Sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak).

Dari penjelasan penjelasan di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa surat dalam aktivitas organisasi sehari - hari merupakan alat vital yang sangat berpengaruh dalam laju perkembangan suatu organisasi atau perusahaan.

Surat pun mempunyai beragam fungsi seperti yang dijelaskan oleh para ahli diatas dapat menjadi dokumen yang sangat penting. Maka dari itu dalam pengolahan surat harus dilakukan sebaik mungkin dan terkontrol, seperti kelebihan dari surat dapat menyampaikan suatu informasi secara panjang lebar namun tetap praktis dan ekonomis.

Dikatakan tetap praktis karena alat bukti tertulis yang disampaikan asli dari sumbernya sesuai dengan tata cara penulisan surat yang baik atau bisa sebagai alat pengingat karena dapat menyimpan rahasia secara baik, dikatakan ekonomis karena tidak memerlukan biaya pembuatan yang cukup mahal, melainkan biaya yang dibutuhkan sangat efisien atau terjangkau begitu pun dengan pengirimannya.

2.3.4. Syarat Surat Bisnis Yang Baik

Banyak persyaratan yang harus dipenuhi dalam membuat surat yang baik, disamping harus menerapkan prinsi-prinsip efisiensi dan efektivitas, untuk mampu menyusun surat yang baik dan menarik, penulis harus menguasai syarat surat yang baik.

Seperti yang dikatakan oleh Thomas Wiyasa Bratawidjaja (1995:52-53) syarat surat yang baik sebagai berikut :

- a) Surat ditulis dalam bentuk yang menarik dan tersusun sesuai dengan peraturan.
- b) Kalimat sederhana, lugas dan mudah dipahami pembaca. Kata-kata yang digunakan harus jelas, tepat dan tidak mendua, hemat dan benar sesuai dengan tata bahasa Indonesia.
- c) Bahasa surat harus hormat, sopan dan simpatik agar pembaca surat merasa di hormati.
- d) Pergunakan singkatan-singkatan yang umum dipakai dalam surat-menyurat.
- e) Disusun secara sistematis, terinci, konsisten dan kronologis.
- f) Pergunakan tanda baca dan huruf besar pada tempatnya.
- g) Pergunakan istilah-istilah bisnis yang baku.

Menurut Sedarmayanti (2001:163) syarat surat yang baik adalah sebagai berikut :

- a) Obyektif dan bukan subyektif.
- b) Sistematis dalam susunan isi surat
- c) Singkat, tidak bertele – tele.
- d) Jelas (kepada siapa, dari mana, tentang apa).
- e) Isinya lengkap
- f) Sopan, wujud fisik yang menarik (kualitas kertas, bentuk surat, ketikan dan sebagainya).

Untuk menghasilkan surat yang memenuhi syarat seperti yang telah diuraikan diatas, maka penulisnya pun perlu memenuhi syarat menguasai permasalahannya, menguasai bahasa tertulis, memiliki pengetahuan tentang surat menyurat.

Syarat surat yang baik merupakan peran yang paling utama dalam pembuatan surat, karena surat yang dihasilkan merupakan cermin dari diri penulis surat tersebut dan dapat memperlancar tercapainya suatu tujuan organisasi atau perusahaan.

2.3.5. Bahasa Surat Bisnis

Bahasa memiliki banyak ragam, sesuai dengan situasi komunikasi serta hubungan komunikator dan komunikan. Bahasa dalam laporan keuangan berbeda dengan petunjuk resep makanan dan berbeda pula dengan bahasa surat kabar. Bahasa surat bisnis juga demikian, memiliki ciri tertentu yang berbeda dari bahasa bidang lain.

Ciri bahasa surat bisnis bersifat komplementer, yang berarti saling melengkapi atau ciri yang satu tidak dapat dilepaskan dari ciri – ciri yang lain. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bratawidjaja (1995:56) ciri – ciri bahasa surat bisnis adalah :

a) Jelas

Agar informasi yang disampaikan dapat di pahami dengan tepat, maka bahasa yang dipakai harus jelas. Jelas tidak hanya mudah dimengerti, tetapijuga bebas dari kemungkinan salah tafsir.

b) Lugas

Lugas mempunyai makna berpadanan dengan kata Inggris *business like*, yaitu praktis, cekatan dan cepat. Kata lugas jika diterapkan dalam kalimat berarti langsung menunjukkan persoalan, yang pokok – pokok saja, tidak bertele – tele dan tidak menimbulkan penafsiran rangkap.

c) Menarik dan Sopan

Bahasa yang menarik tidak selalu indah seperti bahasa yang dipergunakan dalam syair. Bahasa yang menarik di sini ialah bahasa yang hidup dan mampu membangkitkan minat pembaca. Bahasa yang menarik juga menghindari pengulangan kata majemuk.

2.3.6 Bagian Surat Dan Fungsinya

Menurut Sedarmayanti (2001:167-168) bagian surat dan fungsinya adalah :

a. Kepala surat

Berfungsi sebagai alat pengenalan, alat pemberian informasi, iklan pada kantor – kantor tertentu.

b. Tanggal surat

Berfungsi sebagai referensi, alat sebagai pemberian informasi, iklan pada kantor tertentu.

c. Nomor surat

Berfungsi sebagai alat petunjuk bagi petugas filing, alat pengukur kegiatan kantor yang berhubungan dengan surat pada suatu periode tertentu, petunjuk unit asal surat,

referensi, lampiran petunjuk tentang dokumen yang harus disertakan bersama surat yang bersangkutan.

d. Perihal

Berfungsi sebagai referensi, petunjuk intisari dari surat secara keseluruhan, petunjuk bagi petugas filing.

e. Alamat dalam

Berfungsi sebagai petunjuk bagi petugas filing, petunjuk kemana surat harus disampaikan, alamat luar jika menggunakan amplop berjendela.

f. Salam pembuka

Berfungsi sebagai tanda pembicaraan akan dimulai, tidak digunakan dalam surat resmi.

g. Isi surat.

Berfungsi memberikan uraian materi pokok dan subyek – subyek lainnya.

h. Salam penutup

Berfungsi sebagai tanda bahwa pembicaraan telah selesai.

i. Nama jabatan

Berfungsi sebagai identitas penanggung jawab, petunjuk bagi petugas filing.

j. Inisial

Berfungsi sebagai kode nama (singkatan nama) pembuatan konsep dan pengetikan, untuk memudahkan pemeriksaan kembali apabila terjadi kekeliruan.

k. Tembusan

Digunakan apabila ada pihak lain yang dianggap perlu mengetahui isi surat.

2.4 Pengertian Bisnis

Bisnis merupakan semua aktivitas dan institusi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari – hari. Bisnis itu sendiri dapat dipandang sebagai sesuatu sistem yang menyeluruh ylebang menggabungkan sub – sistem yang lebih kecil yang disebut industri, artinya setiap industri disebut dibentuk dari banyak perusahaan yang terdiri dari berbagai ukuran perusahaan dengan berbagai produk yang dihasilkannya., termasuk kegiatan pemasaran, pengembangan SDM, pengaturan keuangan dan sistem manajemen.

Huat, T Chwee, et. Al dalam bukunya Amirullah dan Imam Hardijanto (2005:2) mendefinisikan bisnis sebagai sistem produksi barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan masyarakat kita (*business is then simply a system to satisfy the needs of our society* .

Bisnis merupakan suatu organisasi yang menyediakan barang dan jasa yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Keuntungan dalam hal ini diperoleh dari selisih antara penerimaan bisnis dengan biaya – biaya yang dikeluarkan. Definisi ini menitikberatkan pada kemampuan menghasilkan (*produce*) dan pencapaian tingkat keuntungan. Dengan demikian organisasi bisnis yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan perusahaan memperoleh keuntungan dai transaksi tersebut,

Dari dua pendapat diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa bisnis sebagai alat yang dilakukan oleh individu dan sekelompok orang (organisasi) yang menciptakan nilai (*create of value*) melalui penciptaan barang dan jasa

(*create of good and service*) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan memperoleh keuntungan melalui transaksi.

2.5. Peranan korespondensi Dalam Bisnis

Dalam dunia bisnis pastinya memerlukan korespondensi untuk melakukan kerjasama kepada perusahaan lain, oleh karena itu korespondensi memiliki peranan dalam dunia bisnis, sebagai berikut :

1. Menciptakan surat yang baik dan benar
2. Menciptakan kerjasama yang baik
3. Menyebarkan kegiatan

2.6. Format Penulisan Surat Bisnis

Dalam surat dinas maupun surat bisnis, ada beberapa bagian surat. Bagian ini disebut juga redaksi surat, yang (harus) ada dalam sebuah surat, yaitu:

1. Kepala Surat atau Kop Surat

Sebagai penunjuk identitas pengirim surat. Surat resmi pemerintah atau perusahaan ditulis di atas kertas yang sudah berkepala surat (biasanya sudah dicetak). Kepala surat ini dapat juga dipakai sebagai alat promosi, dengan mencantumkan bidang usaha, kantor-kantor cabang, bank-bank tangganannya, dan nomor alat komunikasi seperti telepon, 'teleks, kotak pos, dan faksimili.

Unsur-unsur kepala surat adalah:

- a. unsur utama: nama perusahaan, alamat lengkap, nomor telepon
- b. unsur tambahan: logo/symbol jawatan/perusahaan, nama bank langganan, alamat kantor cabang, dan bidang usaha

Pencetakan kepala surat adalah sebagai berikut:

Salah :

P.T. RADIO FREQUENCY COMMUNICATION

(*Manufacturing Consulting System Design-Communication System*)

Jl. Ir. H. Juanda No. 47 B.O. Box 70 Bandung Telephone (022)912345, 674432
Facsimile (022) 977765
Telex 28765 FRCBGIA

Benar: PT RADIO FREQUENCY COMMUNICATION

(Manufacturing Consulting System Design-Communication System)

Jalan Ir. H. Juanda No. 47 Kotak Pos 70 Bandung 40136

Telepon (022)912345, 674432

Faksimile (022) 977765

Teleks 28765 FRCBGIA

2. Tanggal Surat

Tanggal surat berfungsi untuk memberi tahu kepada si penerima surat kapan surat itu ditulis. Tanggal surat dinas tidak perlu didahului nama kota, karena nama kota sudah tercantum pada kepala surat. Nama bulan jangan disingkat atau ditulis dengan angka (November menjadi Nov. atau 11). Tahun juga ditulis lengkap, tidak disingkat dengan tanda koma di atas. Akhir tanggal surat tidak dibubuhkan tanda baca apa pun.

Ketentuan tersebut di atas tidak berlaku untuk penulisan surat pribadi.

Salah: Jakarta, 28 Okt. 1987
Bandung, 28-10-'87

Benar: 28 Oktober 1987

3. Nomor Surat

Setiap surat keluar dari sebuah jawatan atau perusahaan harus diberi nomor untuk memudahkan pengagendaan, pengarsipan, dan pengacuan di dalam balasan surat. Oleh penerima surat nomor surat yang diterima dapat disebutkan sebagai acuan atau petunjuk di dalam surat jawaban. Demikian pula memudahkan mencari surat itu kembali jika diperlukan, dan mengetahui setiap waktu banyaknya surat yang keluar.

Nomor urut surat hanya berlaku untuk tahun yang bersangkutan. Pada awal Januari tahun berikutnya diurutkan kembali dari nomor satu dan seterusnya hingga akhir Desember.

Setiap perusahaan mempunyai kode penomoran sendiri, namun sekurang-kurangnya penomoran surat menunjukkan nomor surat keluar, kode (jenis) surat, bulan, dan tahun surat.

Contoh: Nomor 35/SP/IV/1992

Keterangan : 35 - nomor urut surat keluar

SP - singkatan dari Surat Penawaran

IV - penanda bulan (April) saat surat dikirim

1992 - tahun surat dikirim

Pada surat berjudul, nomor surat ditulis di bawah judul surat tanpa garis pemisah.

Salah : SURAT KETERANGAN

Nomor: SK/45/II/1994

Benar: SURAT TUGAS

Nomor: 32/ST/II1/1994

Penulisan nomor dan kode surat diatur sebagai berikut:

Kata *Nomor* (lengkap) diikuti tanda titik dua atau jika nomor itu disingkat dengan *No.*, penulisannya diikuti tanda titik, kemudian tanda titik dua. Garis miring yang digunakan dalam nomor dan kode surat tidak didahului dan tidak diikuti spasi. Angka tahun ditulis dengan lengkap, dan tidak diikuti tanda baca apa pun.

Salah: Nomor32421/F8/UI.5/87.-

No:32421/F8/UL5/87.-

Benar Nomor 3245/F8/UI.5/1987

No.: 32421/F8/UI.5/1987

4. Lampiran

Penulisan *Lampiran* setelah nomor surat berguna agar penerima surat dapat meneliti dan melihat kembali banyaknya sesuatu yang dilampirkan. Yang dilampirkan itu dapat berupa buku, fotokopi surat keterangan yang diperlukan, brosur, kuitansi, dan sebagainya.

Penulisan *Lampiran* mengikuti aturan sebagai berikut:

Kata *Lampiran* atau *Lamp.* diikuti tanda titik dua. Kemudian dicantumkan

Penulisan *Hal* yang benar

Hal: Petugas pameran Dies Natalis

Hal: Permintaan bantuan tenaga pengajar

6. Alamat (dalam) Surat

Alamat (bagian dalam) surat digunakan sebagai petunjuk langsung siapa yang harus menerima surat. Alamat yang dituju ini sebenarnya tercantum pula dalam sampul surat. Alamat (dalam surat) sekaligus dapat berfungsi sebagai alamat luar jika digunakan sampul berjendela.

Penulisan alamat (dalam) surat diatur sebagai berikut:

- a. Alamat yang dituju ditulis di sebelah kiri surat pada jarak tengah antara *hal* surat dan *salam pembuka*. *Posisi* alamat surat. pada sisi sebelah kin ini lebih menguntungkan dan pada dituliskan di sebelah kanan karena kemungkinan pemenggalan alamat tidak ada. Alamat yang cukup panjang pun dapat dituliskan tanpa dipenggal karena tempatnya cukup leluasa
- b. Alamat surat tidak diawali kata *kepada* karena kata tersebut berfungsi sebagai penghubung intra kalimat yang menyatakan arah. (Alamat pengirim pun tidak didahului kata *dari* karena kata *dari* berfungsi sebagai penghubung intra kalimat yang menyatakan asal)
- c. Alamat yang dituju diawali dengan *Yth.* (diikuti titik) atau *Yang terhormat* (tidak diikuti titik)
- d. Sebelum mencantumkan nama orang yang dituju, biasanya penulis surat mencantumkan sapaan *Ibu, Bapak, Saudara* atau *Sdr.*
- e. Jika nama orang yang dituju bergelar akademik yang ditulis di depan namanya, seperti *Drs., Ir., dan Drg.*, kata sapaan *Bapak, Ibu, dan Saudara* tidak digunakan. Demikian juga, jika alamat yang dituju itu memiliki pangkat, seperti *sersan* atau *kapten*, kata sapaan *Bapak, Ibu, atau Saudara* tidak digunakan. Jika yang dituju adalah jabatan orang tersebut seperti direktur PT atau kepala instansi tertentu, kata sapaan juga tidak digunakan. Ketentuan-ketentuan ini bertujuan agar sapaan *Bapak, Ibu, atau Sdr.* tidak berimpit dengan *gelar, pangkat, atau dengan jabatan.*

Penulisan alamat yang salah

Kepada Yth. Bapak Ibu Dr. Sunarti

Kepada Yth. Bapak Mayor Nasikun

Penulisan alamat yang benar

Yth. Dr. Sunarti

Yth. Mayor Nasikun

f. **Penulisan kata *Jalan* pada alamat tidak disingkat.** Nama gang, nomor, RT, dan RW dituliskan lengkap dengan huruf kapital setiap awal kata. Nama kota dan propinsi dituliskan dengan huruf awal kapital, tidak digarisbawahi atau diberi tanda baca apa pun. Alamat pengirim dan alamat tujuan perlu dicantumkan kode pos, jika kota itu telah memilikinya.

Penulisan alamat yang salah :

Kepada Yth. Ibu Dr. Sunarti

Kepada Yth. Bapak Kepala Desa Tangkil

Jl. Buntar V. No.2

Kecamatan Sudayu

Bandung

Kabupaten Ponorogo

JAWA BARAT

JAWA TIMUR

Penulisan alamat yang benar :

Yth. Dr. Sunarti

Yth. Kepala Desa Tangkil

Jalan Buntar V. No.2

Kecamatan Sudayu

Bandung

Kabupaten Ponorogo

JAWA BARAT

JAWA TIMUR

Ada kalanya alamat yang dituju oleh penulis tidak jelas. Misalnya, penulis tidak tahu persis kepada siapa surat tersebut dialamatkan. Kalau demikian, penulis surat harus menggunakan alamat yang umum saja, seperti pimpinan, sehingga alamat ditulis sebagai berikut:

Yth. Pimpinan Bank Mandiri

Yth. Pimpinan SLB Citra

Jalan Sukamo-Hatta Jalan Sangkuriang 22

Bogor

Bandung

Catatan: *Pimpinan* berarti 'staf yang memimpin' (beberapa orang) *Pemimpin* berarti 'pucuk pimpinan' (satu orang).

Penulisan alamat yang kurang tepat.

Yth. Bank Mandiri

Yth. SLB Citra

Jalan Sukamo-Hatta Jalan Sangkuriang 22

Bogor

Bandung

Penulisan alamat seperti dua contoh terakhir ini disebut kurang tepat karena tidak jelas siapa yang berhak membuka surat tersebut.

Dalam alamat yang dituju kadang-kadang digunakan singkatan *u.p.* (*untuk perhatian*). Bentuk singkatan *u.p.* digunakan di depan nama bagian dari suatu instansi apabila masalah surat dipandang cukup dapat diselesaikan oleh pejabat yang tercantum setelah *u.p.* tanpa diperlukan penentuan kebijaksanaan langsung pemimpin/kepala instansi yang bersangkutan.

Contoh:

Yth. Kepala Direktorat Jendral Agraria
u.p. Kepala Subbagian Tata Guna Tanah
Jalan Merdeka Barat 15 Jakarta 13220

7. Penanggung Jawab Surat

Surat dinas dianggap sah jika ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, yaitu pemegang pimpinan suatu instansi, lembaga, atau organisasi. Nama jelas penanda tangan dicantumkan di bawah tanda tangan dengan huruf awal setiap kata ditulis kapital, tanpa diberi kurung dan tanpa diberi tanda baca apa pun. Di bawah nama penanda tangan dicantumkan nama jabatan sebagai identitas penanda tangan tersebut. Jika akan dicantumkan nomor induk pegawai pejabat yang bersangkutan, pencantumannya di antara nama jelas dan jabatan. Pencantuman NIP bukan suatu keharusan. Penulisan nama instansi atau organisasi sebelum tanda tangan dianggap benar bila penanda tangan surat tersebut bukan pimpinan instansi yang bersangkutan, melainkan petugas yang mewakilinya.

Salah

Tanda tangan
(IR. GURITNO)

Kepala

Tanda tangan
(DRS SARKAWI)

NIP 130425322

Benar

(tanda tangan)

Ir. Guritnoi

Kepala

(tanda tangan)

Drs. Sarkawi

NIP 130425322

8. Tembusan

Ada beberapa instansi yang menamakan bagian ini *tindasan* atau *c.c.* (*carbon copy*), Pusat Bahasa tidak menganjurkan penggunaan istilah tersebut. Yang dianjurkan Pusat Bahasa adalah *Tembusan*.

Tembusan berfungsi untuk memberitahukan kepada pembaca bahwa surat tersebut dikirimkan juga kepada pihak lain yang perlu ikut mengetahui pula isi surat itu.

Salah:

Tembusan:

1. Kepada Yth. Direktur Keuangan
(sebagai laporan)
2. Yth. Kepala Bagian Pemasaran
(sebagai undangan)
3. Sdr. Tabiyat (agar dilaksanakan)
4. Arsip

Benar:

Tembusan:

1. Direktur Keuangan
2. Kepala Bagian Pemasaran
3. Sdr. Tabiyat

9. Inisial

Inisial disebut juga sandi, yaitu kode pengenal yang berupa singkatan nama pengonsep dan singkatan nama pengetik surat. Inisial atau sandi berguna untuk mengetahui siapa pengonsep dan pengetik surat sehingga jika terjadi kesalahan dalam surat tersebut, pengonsep dan pengetik surat dapat dihubungi dengan mudah. Nama pengonsep disingkat dengan huruf kapital, nama pengetik disingkat dengan huruf kecil.

Inisial ditempatkan di bagian bawah di sebelah kiri.

Contoh:

BS / rs (pengonsep Bambang Siswanto, pengetik Restu Suryani)

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat PT. Galic Bina Mada

Perusahaan ini di dirikan pada tahun 1971, **PT GALIC BINA MADA** cabang Surabaya adalah perusahaan yang mendistribusikan bahan - bahan pewarna, bahan kimia dan aditif untuk industri tekstil Indonesia. Saat ini perusahaan ini dikenal sebagai pemasok yang dapat diandalkan dan lebih disukai untuk pewarna berkualitas tinggi, bahan kimia & aditif untuk makanan, lapisan permukaan, tinta cetak, kulit, plastik, kertas, farmasi, dan industri perawatan pribadi.

Perencanaan, fokus, operasi desentralisasi dan filosofi bisnis yang prudent telah memfasilitasi perusahaan untuk memperluas operasinya tidak hanya terbatas pada perdagangan dan distribusi, tetapi juga dalam kegiatan manufaktur seperti disperse dan pewarna reaktif untuk tekstil (PT Multi Kimia Intipelangi), Injection molding wadah plastik (PT Tan Sri Gani), Thermoforming gelas plastik untuk industri makanan (PT Bina Plaspac Indonesia).

3.1.1 Lokasi PT. Galic Bina Mada

Lokasi ini berada di Komplek Pergudangan BEST JAYA Jalan Raya Manukan Wetan No. 24 Blok B No. 1-2 Surabaya 60185
Phone. 62 31-7430091 – 42 Fax. 62 31-7430093 E-mail.
sby@galicbinamada.com

Kantor Cabang PT. Galic Bina Mada ini berada di Jalan Inspeksi Kalimalang RT. 002 RW. 01 Sukadanau – Cikarang Barat, Bekasi 17520, Tep. (021) 8900850 Fax. (021) 8900849

3.1.2 Logo Perusahaan



Sumber : PT. GALIC BINA MADA

3.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi :

- (a) Bekerja secara professional. Ini mendukung tujuan kami untuk posisi perusahaan kami sebagai perusahaan besar untuk dihubungkan dengan perusahaan lain.
- (b) Kami berhasil melalui orang. Kami percaya bahwa kita hanya dapat mencapai kebesaran kami dengan dukungan dari orang-orang yang kita hadapi
- (c) Kami bekerja untuk unggul. Hal ini sejalan dengan gaya manajemen yang terbuka dan toleran untuk memfasilitasi pembelajaran dan perbaikan terus-menerus.
- (d) Kami menciptakan nilai tambah. Kami menyadari bahwa kehadiran kami dibenarkan hanya bila kita dapat memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan.
- (e) Kami percaya pada win-win solution. Kami percaya bahwa hubungan jangka panjang hanya mungkin dapat dilakukan jika kita bisa menjaga hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis kami.

Misi :

" Untuk diakui sebagai pemasok kunjungan yang handal dalam perusahaan untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham kami ".

PT. Galic Bina Mada Surabaya disamping memiliki visi dan misi juga ibusikan di – nilai di dalam menjalankan aktivitas usahanya yaitu selalu meningkatkan hasil kerja dan menyediakan peluang bagi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan untuk mengembangkan kemampuan para karyawan baik dibidang personal dan profesionalitas kerja dihargai oleh mitra usaha perusahaan sebagai perusahaan yang selalu menyediakan produk – produk yang berkualitas dan layanan yang efisien mungkin.

3.1.4 Bidang Usaha Perusahaan

PT. Galic Bina Mada Surabaya merupakan perusahaan yang jenis kegiatan usahanya adalah distributor dan sales agent cat dan coating, makanan dan kosmetik, dan kertas dan kulit juga masih banyak lagi.

Produk – produk yang didistribikan diantaranya :

1. Cat Dan Coating
 - Titanium dioksida
 - Nitroselulosa
 - Pigment & Pewarna
 - Damar
 - Aditif
 - General Chemicals
2. Makanan & Kosmetik

- Hydrocolloids
- Makanan Warna
- Kosmetik Warna
- Rasa
- Pengental
- Oleoresin
- General Chemicals

3. Kertas Dan Kulit

- Pewarna kertas
- Pewarna kulit
- Kulit retanning
- Kulit Finishing

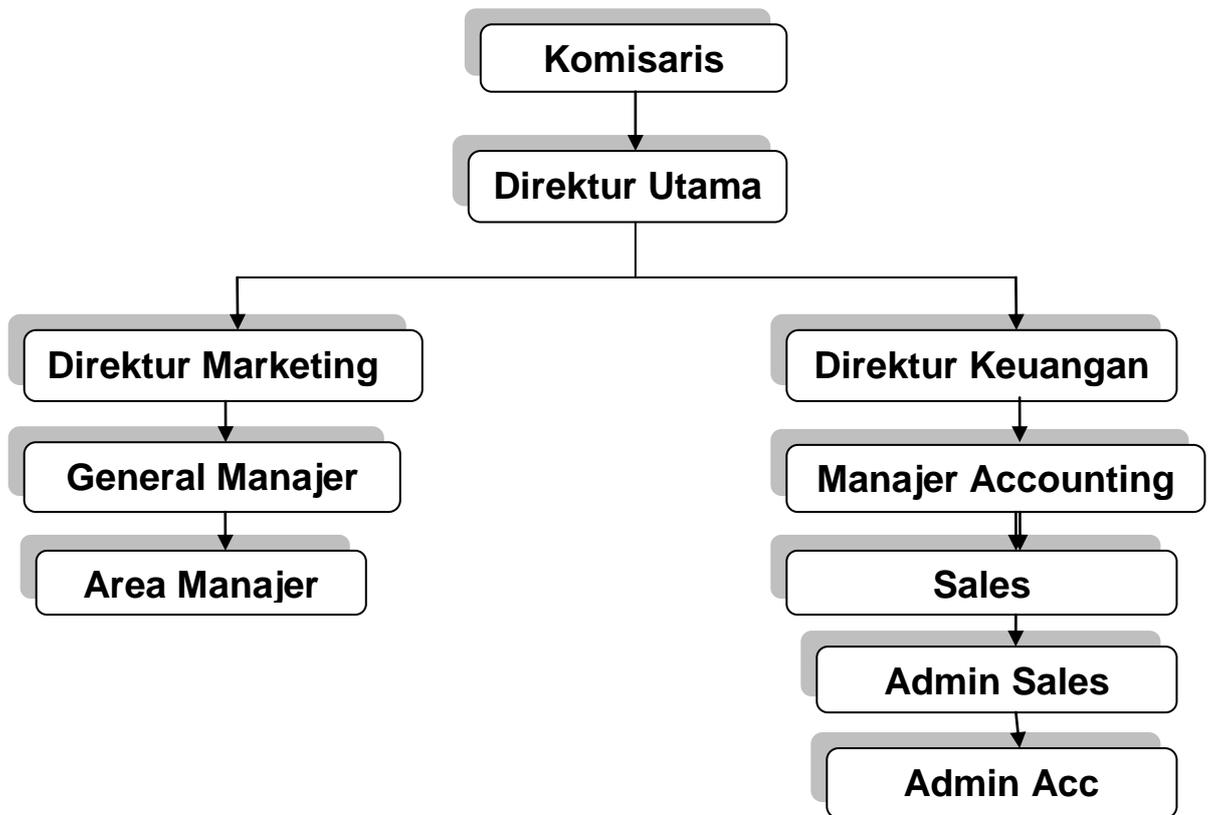
Produk – produk yang didistribusikan oleh PT. Galic Bina Surabaya dikenal memiliki kualitas yang terbaik dalam memasarkan dan mengirimkan barang ke konsumen.

3.1.4. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan dibutuhkan suatu struktur organisasi untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Organisasi perusahaan merupakan susunan dari pengembangan tugas, wewenang dan tanggungjawab sehingga masing – masing memahami dan mengetahui pekerjaannya dan bisa mempertanggungjawabkan apa yang telah dikerjakan. Di bawah ini adalah struktur organisasi dari PT. Galic Bina Mada.

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Galic Bina Mada



Sumber : Data Intern Perusahaan

Uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing – masing bagian dari suatu organisasi tersebut sangat berpengaruh seberapa besar keterkaitan antar bagian dalam mengkolaborasi gerak dan langkah dalam meningkatkan performance perusahaan. Untuk itu sangat diperlukan manajerial yang baik dalam mengatasinya.

Dalam menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, perusahaan harus membuat uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dapat mengarahkan dan mengendalikan perusahaan. Pembagian tugas tersebut untuk mempertanggungjawabkan setiap

pekerjaan yang telah di selesaikan kepada manajemen puncak perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasinya meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut :

1) Komisaris

- a) Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
- b) Menentukan siapa yang menjadi Direktur.
- c) Menyetujui *planning* yang akan di ajukan oleh Direktur.
- d) Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan.

2) Direktur Utama

- a) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
- d) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- e) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar perusahaan.

- f) Menetapkan strategi-strategi strategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- g) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.
- h) Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.

3) Direktur Marketing

- a) Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya perusahaan.
- b) Melakukan perencanaan analisis peluang pasar.
- c) Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.
- d) Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.
- e) Menciptakan, menumbuhkan, dan memelihara kerja sama yang baik dengan konsumen.
- f) Menanggapi permasalahan terkait keluhan pelanggan jika tidak mampu ditangani oleh bawahan.
- g) Melakukan pengendalian terhadap rencana-rencana yang sudah disusun untuk menjamin bahwa sasaran yang ditetapkan dapat terwujud, misalnya : volume penjualan dan tingkat keuntungan.
- h) Melakukan pengawasan efisiensi dan efektivitas strategi pemasaran yang telah ditetapkan.

4) Direktur Keuangan

- a) Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
- b) Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- c) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.

5) Manajer Accounting

- a) Merencanakan strategi akunting perusahaan secara tepat sesuai strategi bisnis perusahaan.
- b) Mengatur dan mengarahkan pencatatan neraca perusahaan sesuai aktivitas perusahaan dan menjaga keseimbangan neraca laba/rugi.
- c) Mengontrol dan mengevaluasi pencatatan neraca laba/rugi dan aktivitas akunting lainnya agar dapat berjalan secara tepat dan akurat.

- d) Mengevaluasi dan menganalisa implementasi sistem akunting untuk memberi masukan terhadap sistem keuangan dan strategi bisnis.
- e) Mengarahkan fungsi dan kinerja unit dan bagian akunting agar dapat berjalan optimal dan meningkatkan kinerja SDM.
- f) Menjalankan tugas-tugas terkait lainnya dalam upaya pencapaian target perusahaan.

6) General Manajer

- a) Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- b) Mengelola operasional harian perusahaan.
- c) Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
- d) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- e) Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- f) Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- g) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.

7) Area Manajer

- a) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- b) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer.
- c) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan.
- d) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama.
- e) Menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan.

8) Sales

- a) Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi yang diinginkan Perusahaan.
- b) Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan koordinator.
- c) Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan ke pelanggan dan melakukan presentasi.
- d) Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai dengan pembuatan kontrak dengan pelanggan.

- e) Membuat laporan aktivasi Sales mingguan sesuai format laporan yang disepakati dengan koordinator dan laporan bulanan sesuai format laporan yang sudah ditentukan.

9) Administrasi Sales

- a) Membuat penawaran harga kepada calon pembeli.
- b) Merencanakan jadwal produksi.
- c) Merencanakan jadwal pengiriman barang.
- d) Mengelola penyimpanan stock barang jadi.
- e) Menyiapkan surat jalan untuk pengiriman barang pesanan pelanggan.
- f) Menyiapkan invoice dan faktur pajak
- g) Membuat laporan penjualan dan account receive.

10) Administrasi Accounting

- a) Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan.
- b) Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan.
- c) Menginput data penjualan setiap hari dengan teliti benar dan tepat.
- d) Melakukan penagihan dan menindak lanjuti pengiriman data penjualan harian.
- e) Memeriksa ulang setiap data yang sudah di input agar tidak terjadi kesalahan.
- f) Melakukan cross check dengan customers jika menemukan selisih antara harga jual di

faktur dengan data komputer.

- g) Membuat laporan penjualan dan tagihan customers dan pabrik.
- h) Mendistribusi surat –surat atau mengirimkan fax untuk counter baik yang diterima dari Business Retail atau Business Data Analys (termasuk kenaikan harga , retur, dll.)

3.2. Keadaan Pegawai Perusahaan

Suatu perusahaan di dalam menjalankan proses kegiatan operasionalnya selalu bergantung kepada karyawan. Meskipun perusahaan sudah menggunakan mesin – mesin yang serba modern mengikuti perkembangan zaman, akan tetapi masih tetap membutuhkan tenaga karyawan untuk menjalankan perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnis tergantung pada kemampuan dan kesungguhan karyawan yang menjalankan proses kegiatan produksi dan bisnis tersebut.

3.3 Data Surat Yang Ada Di PT. Galic Bina Mada

Dibawah ini adalah beberapa surat yang ada di PT. Galic Bina Mada Surabaya :

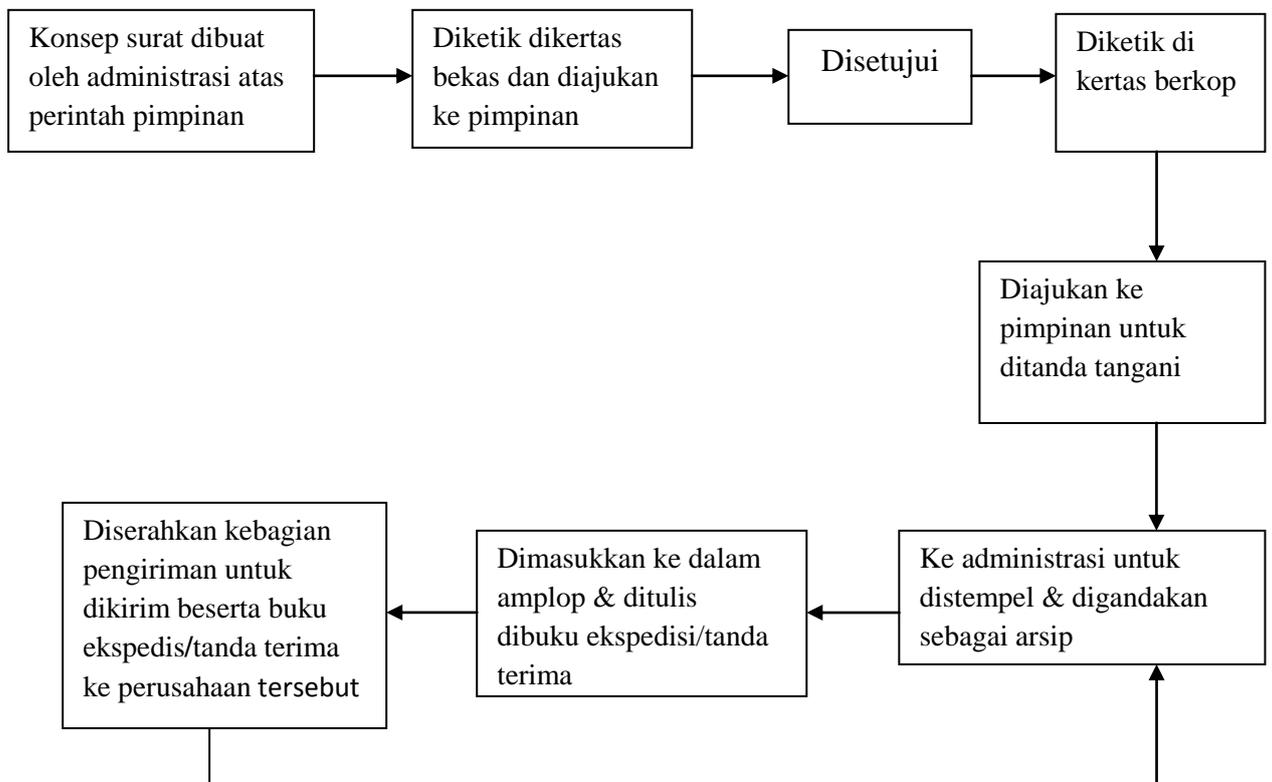
- a) Surat Delivery Order
- b) Surat Penawaran
- c) Faktur
- d) Surat Jalan

3.4 Prosedur Pengiriman Surat

Cara pengiriman surat yang dilakukan oleh PT. Galic Bina Mada adalah dengan menyerahkan tanggung jawab tersebut ke pihak bagian pengiriman. Berikut ini adalah prosedur surat keluar yang dilakukan di PT. Galic Bina Mada Surabaya.

Gambar 3.2

Prosedur Surat Keluar



Sumber : Analisa dari PT. GALIC BINA MADA SURABAYA

3.5 Analisa Masalah

Korespondensi atau pesan – pesan bisnis tercipta seiring dengan tindakan yang dilakukan oleh organisasi. Tindakan pada umumnya berkaitan dengan fungsi, kegiatan, dan transaksi. Transaksi yang dimaksudkan mencakup seluruh kegiatan jual beli

pada pihak organisasi – organisasi kepada pihak lain yang melakukan kerja sama.

Seorang pengirim pesan tentunya ingin menjaga *goodwill* dihadapan audiensi (penerima pesan), sekaligus menghasilkan sesuatu yang baik bagi organisasinya, oleh karena itu penyampain pesan – pesan bisnis yang dilakukan oleh suatu organisasi bisnis secara tidak langsung juga akan membawa nama baik organisasinya.

Hal berikut ini akan penulis kemukakan permasalahan yan dihadapi oleh PT. Galic Bina Mada Surabaya di mana pengelolaan dan penyampaian pesan – pesan bisnis yang dilakukan oleh seorang koresponden tidak sesuai dengan apa yang penulis peroleh selama dibangku perkuliahannya. Adanya penulisan kalimat – kalimat dan struktur penulisannya cenderung kurang rapi, sehingga pada saat penerima pesan membacanya menjadi kurang jelas.

Dibawah ini di paparkan contoh bentuk korespondensi yang ada pada PT. Galic Bina Mada Surabaya :

Gambar 3.3

Delivery Order

P.T. GALIC BINA MADA
Jl. Inspeksi Kalimantan RT. 002 RW. 01 Sukadanau
Cikarang Barat - Bekasi 17520
Telp. (021) 8900850 Fax. (021) 8900849
Website :www.galicbinamada.com
No. PKP/NPWP : 01.309.754.9-431.005

**** DELIVERY ORDER ****

Customer : YFLLOS
LINDA SR
JL. MOJOPAHIT NO. 235 MOJOKERTO
NPWP : 00.000.000.0-000.000
Ship - To :
DO No. : DO-17-00042
DO Date : 3-1-2017
SO No. : SO-17-00078
SO Date : 3-1-2017
PO No. :

JUMLAH BARANG	NAMA BARANG	LOT NO.	KETERANGAN
1	1,300KG SOYA PROTEIN SAUCE TN 3.00 260 KG	092916	1,300.00 1 DRUM @ 260 KG KG

Syarat Pembayaran : 30 HARI
No. Kendaraan :
Pengemudi :
Tanda Tangan yang menerima :
(Nama & Cap Perusahaan)
Bekasi, January 3, 2017
P.T. GALIC BINA MADA
Page 1 of 1
ASLI

Berdasarkan contoh surat di atas, dapat kita lihat bahwa penulisan kepala surat tidak sesuai dengan format surat resmi.

Seharusnya kepala surat ditulis sebagai berikut :

P.T. Galic Bina Mada => seharusnya => PT Galic Bina Mada

Jl. => seharusnya => Jalan

Telp => seharusnya => Telepon

Gambar 3.4

Surat Penawaran

 **PT GALIC BINA MADA**
PERGUDANGAN BEST JAYA
JL. RAYA MANUKAN WETAN 24 BLOK B 1-2, SURABAYA 60165, INDONESIA
Phone : 62-031-7430091-92,
Fax : 62-031-7430093
mail : sby@galibinamada.com

FACSIMILE COVER SHEET

To	: Ibu Nana
Company	: PT Bumi Satoria
From	: Dewi Anggraeni
Date	: 29 Desember 2016
Subject	: Penawaran Harga
Total of Pages	: 1 (Including this sheet)

Dengan Hormat,

Bersama ini saya berikan penawaran untuk produk sebagai berikut

- TSC ex RZBC	Rp 15.050
---------------	-----------

Syarat dan ketentuan :

- Harga yang tercantum tidak mengikat dan dapat berubah sewaktu – waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya kecuali sudah terbit PO
- Semua harga belum termasuk PPN
- Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan kecuali ada pembicaraan sebelumnya
- Pembayaran *Cash Before Delivery*

Demikianlah penawaran harga dari kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,


P.T. GALIC BINA MADA
Dewi Anggraeni
Sales Exevutive
PT Galic Bina Mada

Dari contoh surat penawaran di atas, beberapa hal yang harus dikoreksi adalah :

1. Surat penawaran tidak diberi nomor surat. Nomor surat adalah hal penting dalam korespondensi dan kearsipan, karena dengan adanya nomor surat akan memudahkan dalam menemukan kembali arsip surat jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

2. Dengan Hormat, penulisan huruf H dalam kata hormat seharusnya ditulis dalam huruf kecil : Dengan hormat
3. Kata ganti : Saya, seharusnya kami, karena surat tersebut mewakili perusahaan, bukan surat pribadi.
4. Salam penutup tidak baku. Kata : demikianlah, seharusnya demikian, tanpa lah. Kalimat dalam salam penutup seharusnya disusun lebih lugas dan formal, seperti sebagai berikut :

Demikian surat penawaran kami. Terimakasih atas perhatian dan kerjasama Saudara.
5. Salam hormat seharusnya bukan Hormat saya, tetapi : Hormat kami.

Dibawah jabatan pengirim surat tidak perlu diberi nama perusahaan lagi, karena di kepala surat sudah memberi petunjuk nama perusahaan.
6. Tidak diberi inisial pengonsep surat dan pembuat surat.

3.6 Sebab Permasalahan

Dari hasil observasi pada PT. Galic Bina Mada Surabaya :

- a) Pengelolaan korespondensi kurang mendapat perhatian yang baik dari pimpinan perusahaan. Tidak adanya penerapan ilmu di bidang korespondensi yang telah dimiliki oleh seorang koresponden baik yang di peroleh selama perkuliahannya maupun pada masa kerja sebelumnya, yaitu tata cara penulisan korespondensi surat keluar maupun surat lainnya.
- b) Seringnya pekerjaan yang ditunda – tunda terutama pada saat membuat surat keluar. Surat keluar tidak segera ditindaklanjuti dan tidak sesegera mungkin di kerjakan sehingga sering terjadi kesalahan pada saat membuat surat.

- c) Tidak ada pedoman mengenai korespondensi yang baik sebelumnya, sehingga sering terjadi kesalahan.

3.7 Akibat Masalah

Dari hasil penelitian diatas maka penulis menemukan sebab – sebab masalah yang ada pada PT. Galic Bina Mada Surabaya. Menurut pengamatan penulis selama magang di PT. Galic Bina Mada Surabaya akibat dari permasalahan itu adalah :

- a) Pada saat menangani surat delivery order sering terjadi kesalahan, sehingga hasilnya menjadi berantakan dan tidak sesuai dengan format penulisan surat delivery order/surat jalan.
- b) Saat pengarsipan menjadi sulit karena nomor surat keluar tidak tertera dalam surat delivery order, akibatnya sulit untuk menemukan kembali jika di perlukan.

3.8 Pemecahan Masalah

Berdasarkan akibat masalah ada beberapa pemecahan masalah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan. Pemecahan masalah yang diajukan adalah :

- a. Memperbaiki kesalahan korespondensi yang sering terjadi supaya kegiatan bisnis menjadi lancar dan agar pembaca itu sendiri tertarik untuk melakukan kegiatan bisnis dan kerjasama pada PT. Galic Bina Mada Surabaya.
- b. Memahami terlebih dahulu bagaimana menulis korespondensi yang baik agar pada saat customer membaca surat itu menjadi jelas dan tidak berantakan pada saat membuat surat bisnis.

- c. Untuk penulisan daftar rincian barang, seharusnya di beri tabel/kolom supaya hasilnya terlihat rapi.
- d. Pada saat menulis surat bisnis, sebaiknya pemakaian bahasa tidak dicampur antara bahasa Indonesia dengan bahasa Inggris, pilih salah satu saja. Misalnya jika menggunakan bahasa Indonesia maka diusahakan semua kata umum dalam bahasa indonesia.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

PT. Galic Bina Mada Surabaya merupakan perusahaan pemerintah yang bergerak di bidang distributor dan sales agent zat – zat kimia.

PT. Galic Bina Mada Surabaya dalam melaksanakan kegiatan operasional bisnisnya masih terdapat kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan korespondensi khususnya dalam bidang pengetikan dan pembuatan surat – menyurat yang cenderung berantakan dan tidak sesuai dengan prosedur dan syarat – syarat dalam korespondensi.

Faktor manusia / pegawai yang ada di PT. Galic Bina Mada Surabaya yang kurang mengerti dan tidak memahami pentingnya korespondensi yang baik untuk melancarkan kegiatan operasional yang ada di perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penulisan surat – menyurat yang tidak sesuai dan kurang bertanggungjawab pada pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan. Penulisan surat keluar yang serba berantakan akan menghambat kegiatan bisnisnya dan cenderung akan di komplain oleh konsumennya karena surat yang dibuat kurang jelas.

Dengan adanya kekurangan dan kelemahan itu, PT. Galic Bina Mada Surabaya mengalami beberapa hambatan dan rintangan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan yang ada di perusahaan, hambatan dan rintangan itu akan menjadi suatu masalah yang besar jika tidak segera ditangani dan diberikan suatu solusi untuk memecahkan permasalahan itu. Untuk memecahkan masalahnya PT. Galic Bina Mada Surabaya harus

memperbaiki prosedur penulisan korespondensi yang baik sesuai dengan teori – teori yang ada.

Prosedur penulisan korespondensi yang sesuai mempunyai arti penting dalam menunjang kegiatan kerjasama bisnisnya untuk mencapai tujuan bersama serta akan menjunjung tinggi citra diri dan nama baik lembaga perusahaannya di hadapan para pelanggan atau konsumennya.

4.2 Saran

Beberapa saran berikut ini diharapkan akan berguna bagi perkembangan perusahaan di PT. Galic Bina Mada Surabaya dan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan PT. Galic Bina Mada dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan bersama.

1. Sebaiknya pimpinan memberikan pelatihan kepada pegawai, khususnya tentang pelaksanaan korespondensi dan surat – menyurat, dengan adanya pelatihan itu maka korespondensi yang ada di perusahaan itu bisa dilaksanakan dengan baik.
2. Perekrutan pegawai jika di perlukan, pada saat perusahaan merekrut pegawai maka pilihlah calon pegawai yang benar – benar ahli di bidangnya, jangan asal terima tanpa mempertimbangkan hasil kedepannya seperti apa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, dan Imam Hardjanto, 2005. Pengantar Bisnis, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Asnawi, Anita. 2014. Bahan Kuliah : Korespondensi Indonesia. Program D III Kesekretariatan Universitas Dr. Soetomo.
- Bratawidjadja, Thomas Wiyasa, 1995, *Surat Bisnis Modern*, Edisi Umum 1, Jakarta: PT. Gramedia.
- Gaol, L, Jimmy. 2008. Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta : Penerbit PT Grasindo.
- Gie, The Liang 2007. Administrasi Perkantoran. Yogyakarta : Modern Liberty.
- Nazir, Moh. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Priansa, D.J., Garnida, Agus. 2013. Manajemen Perkantoran: Efektif, Efisien, dan Profesional. Penerbit Alfabeta, CV. Bandung
- Purwanto, Djoko. 2006. Komunikasi Bisnis. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Ramelan. 2005. Pedoman Lengkap Menulis Surat Bisnis Modern. PPM: Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001. Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Cetakan Ke-19, Oktober 2013. Penerbit Alfabeta, CV. Bandung
- Sukmadinata. , 2006. Metode Penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya, Bandung

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Asnawi, S.Sos., MM.
NIDN : 0729047101
Pangkat/Golongan : Penata/ III-b
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

Dengan ini menyatakan bahwa laporan hasil penelitian saya dengan judul:
Pentingnya Korespondensi yang Baik untuk Menunjang Kegiatan Bisnis di PT. Galic Bina
Mada Surabaya bersifat **original dan tidak melakukan plagiat**

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya
bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya
penugasan yang sudah diterima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Juli 2017

Peneliti



Anita Asnawi, S.Sos., MM.

NPP: 99.01.1.309



**YAYASAN PENDIDIKAN CENDEKIA UTAMA
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Prodi S-1 : Administrasi Niaga
SK. No.157/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S1/VII/2013
Prodi S-1 : Administrasi Negara
SK. No.1417/SK/BAN-PT/Akred/SV/2017

Prodi D-3 : Keskretariatian
SK. No.178/SK/BAN-PT/Ak-XIII/Dpl-III/VIII/2013
Prodi S-2 : Magister Ilmu Administrasi
SK. No.013/BAN-PT/Ak-X/S2/VIII/2012

Jl. Semolowaru No. 84 Surabaya – 60118 Telp. & Fax. (031) 5944743

SURAT TUGAS

Nomor : FIA / E.23/IV/2017

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Dr. Soetomo, memberikan Tugas kepada:

Nama : Anita Asnawi, S.Sos., MM.
NIP : 99.01.1.309
Status : Dosen Tetap Yayasan,
Unit kerja Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)
Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
Jabatan Akademik : Asisten Ahli/IIIB
Tugas : Sebagai Pelaksana Penelitian tentang Korespondensi
Pelaksanaan : 10 April 2017 – 9 Juli 2017
Tempat : PT. Galic Bina Mada Surabaya

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku.

Surabaya, April 2017
Dekan.

Dr. AMIRUL MUSTOFA, M.Si
NPP : 91.01.1.085

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Anita Asnawi, SSos, MM
---	-----------------------------	------------------------

2	Jenis Kelamin	P
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/ NPP	99011309
5	NIDN	0729047101
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tulungagung, 29-04-1971
7	Email	anita_asna@yahoo.co.id
8	Alamat Rumah	Jl. Rungkut Asri Barat X/39 Surabaya 60293
9	Nomor Telp/ Faks/ HP	08563362237
10	Alamat Kantor	Universitas Dr. Soetomo, Jl. Semolowaru 82-84 Surabaya
11	Nomor Telp/ Faks	031-5944743 / 031-5938935
12	Lulusan yang Telah Dihilangkan	S1 = 427 orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Pengetahuan Bisnis 2. Pengetahuan Kepabeanaan 3. Manajemen Perkantoran 4. Sistem Informasi Manajemen 5. Bisnis Internasional 6. Pemasaran Global

B. Riwayat Pendidikan

No	Riwayat Pendidikan	S1	S2	S3
1	Nama Perguruan Tinggi	Universitas Dr. Soetomo	Universitas Gadjah Mada	
2	Bidang Ilmu	Administrasi Niaga	Manajemen	
3	Tahun Masuk - Lulus	1989 – 1994	1994 – 1996	
4	Judul Skripsi/ Thesis/ Disertasi	Pentingnya Kegiatan Maintenance dalam Rangka Menunjang Kelancaran Proses Produksi pada Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung	Analisa Berbagai Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Wiharta Karya Agung Gresik	
5	Nama Pembimbing/ Promotor	Drs. Anis Suyuti Fadilah, MP.	DR. Harsono, M.Sc.	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2009	Statistik dan Analisis : Gender , Anak, dan Perempuan Provinsi Jawa Timur 2009	Kementerian Pemberdayaan Perempuan – BPPKB Jatim	Rp. 7.000.000,00
2	2014	Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Personal terhadap Sikap Konsumen dan Minat Beli Barang Fashion Palsu di Kota Surabaya, Mojokerto, dan Sidoarjo.	Dikti	14.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir.

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2009	Pelatihan “Paradigma Baru Pelayanan Publik” bagi Sekretaris Desa se wilayah Kabupaten Gresik dengan Tema :”Menuju Pemerintahan Desa Berpelayanan Prima”	Pemda Gresik dengan Fak. Ilmu Administrasi Univ. Dr. Soetomo	Rp. 4.000.000,00
4	2009	Semiloka: Orientasi Analisis Gender Agenda Pemberdayaan Perempuan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2009-2014	BPPKB Prov. Jatim dengan FIS Unesa dan FIA Unitomo	Rp. 23.000.000,00
5	2009	Pelatihan Kewirausahaan & Koperasi bagi pelajar	Dinas Koperasi – Jatim	Rp. 3.000.000,00
6	2013	Pelatihan Kepribadian Bhayangkari Yang Mempesona di Polres Sampang Madura	Polres Sampang Madura	Rp. 2.000.000
7	2013	Pelatihan Ketrampilan Wirausaha Membuat Sale Pisang Dan Manisan Buah bagi Wanita Rawan Sosial Ekonomi, Fakir Miskin dan Lansia Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	500.000

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 Juli 2017



Anita Asnawi, S.Sos., MM.