

MANAJEMEN KORSPONDENSI, FORMULIR, DAN LAPORAN

Buku ini ditujukan untuk membantu pemahaman mengenai surat menyurat, formulir dan laporan bagi setiap orang yang memangku jabatan dalam suatu organisasi, jawatan, atau perusahaan. Sukses tidaknya seseorang dalam posisi atau jabatan yang dipangkunya ikut ditentukan oleh kemampuan yang bersangkutan dalam menguasai ilmu administrasi umumnya, dan surat-menyurat khususnya.

Published by :

Research



IRDH

Office :

Jl. A. Yani. Sokajaya 59 Purwokerto
New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang
HP. 081 333 252 968 WA. 089 621 424 412
www.irdhcenter.com
email: buku.irdh@gmail.com

ISBN 978-623-7343-13-4



EMIDAR • ELVA RAHMAH

MANAJEMEN KORSPONDENSI, FORMULIR, DAN LAPORAN

2019

Research



IRDH

MANAJEMEN KORSPONDENSI, FORMULIR, DAN LAPORAN



EMIDAR • ELVA RAHMAH

**MANAJEMEN: KORESPONDENSI, FORMULIR,
DAN LAPORAN**

**EMIDAR
ELVA RAHMAH**

CV. IRDH

**MANAJEMEN: KORESPONDENSI, FORMULIR,
DAN LAPORAN**

Oleh : Emidar
Elva Rahma
Perancang sampul : Yorim N Lasboi
Penata Letak : Agung Wibowo
Penyunting : Cakti Indra Gunawan
Pracetak dan Produksi : Yohanes Handrianus Laka

Hak Cipta © 2019, pada penulis

Hak publikasi pada CV IRDH

Dilarang memperbanyak, memperbanyak sebagian atau seluruh isi dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan Pertama Agustus 2019

Penerbit CV IRDH

Anggota IKAPI No. 159-JTE-2017

Office: Jl. Sokajaya No. 59, Purwokerto

New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang

HP 081 333 252 968 WA 089 621 424 412

www.irdhcenter.com

Email: buku.irdh@gmail.com

ISBN: 978-623-7343-13-4

i-xiiiint + 163 hlm, 25 cm x 17.6 cm

KATA PENGANTAR

Tiap hari banyak orang yang harus menulis surat baik karena suatu keperluan, maupun karena suatu pekerjaan di bidang administrasi atau korespondensi. Surat pada hakekatnya adalah suatu bentuk komunikasi tertulis antara seseorang dengan orang lain, antara seseorang dengan organisasi, dan antara suatu organisasi dengan organisasi lain. Salah satu bentuk komunikasi tertulis antara organisasi dengan seseorang atau organisasi lain disebut surat dinas. Selanjutnya Badudu dan Zain (1994 :131) menyatakan bahwa surat dinas merupakan surat yang isinya menyangkut kedinasan, yang dibuat atau dikirimkan oleh satu jawatan (organisasi) kepada jawatan (organisasi) lain atau kepada perorangan; dan sebaliknya dari perorangan kepada jawatan (organisasi).

Sebagai sarana komunikasi tetulis, surat setidaknya-tidaknya melibatkan dua pihak. Pihak pertama adalah pengirim surat, dan pihak kedua adalah penerima surat. Pihak pertama (pengirim surat) dapat berupa perorangan atau instansi, dan begitu juga halnya dengan pihak kedua (penerima surat). Dalam komunikasi tersebut tentulah terkandung maksud agar si penerima surat memahami apa yang disampaikan. Lebih dari itu, dikehendaki pula agar pesan dan maksud dalam surat itu ditanggapi dan dipenuhi dengan baik. Reaksi yang dikehendaki adalah reaksi positif, reaksi yang menguntungkan pihak si pembuat surat.

Agar surat yang ditulis mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan, seyogyanya setiap penulis surat memperhatikan petunjuk atau tata cara penulisan surat yang baik. Kalau tidak demikian, akan menyebabkan surat yang dikirimkan tidak mencapai sasaran

sebagaimana mestinya, bahkan tidak jarang pula dapat menimbulkan antipati.

Sering terjadi kesalahpahaman di dalam menanggapi suatu surat disebabkan kelemahan surat sebagai salah satu bentuk komunikasi tertulis yang tidak sesempurna komunikasi lisan dengan tatap muka. Dalam komunikasi lisan, langsung si pembicara dapat menyampaikan ide dengan bantuan gerak, mimik, atau dengan jalan mengulangi bahagian yang kurang jelas. Suatu hal lagi yang amat menguntungkan dalam komunikasi lisan adalah faktor situasi sehingga pembicaraaan dapat diarahkan dengan baik. Keuntungan yang dimiliki oleh komunikasi langsung itu tidak dimiliki oleh komunikasi tertulis. Dalam komunikasi tertulis tidak dapat digunakan gerak, mimik, dan suasana. Oleh sebab itu, pengetahuan tentang penggunaan bahasa tulis amat diperlukan oleh si pembuat surat (terutama surat dinas).

Pengetahuan tentang surat-menyurat amat diperlukan bagi setiap orang yang memangku jabatan dalam suatu organisasi, jawatan, atau perusahaan. Sukses tidaknya seseorang dalam posisi atau jabatan yang dipangkunya ikut ditentukan oleh kemampuan yang bersangkutan dalam menguasai ilmu administrasi umumnya, dan surat-menyurat khususnya.

Pengetahuan surat-menyurat tidak terbatas pada format dan jenis surat, tetapi juga harus mempunyai pengetahuan yang memadai dalam hal penggunaan bahasa tulis yang baku. Hal ini disebabkan bahasa memainkan peranan utama dalam surat-menyurat terutama dalam surat-menyurat dinas.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
DAFTAR GAMBAR	VI
DAFTAR TABEL	VII
BAB 1 KOMUNIKASI LISAN DAN TULIS.....	1
A. Komunikasi	1
B. Komunikasi Lisan	3
C. Komunikasi Tulis	7
BAB 2 KORESPONDENSI	14
A. Hakikat Korespondensi	14
B. Fungsi Koresponden	15
C. Peranan Korespondensi	16
BAB 3 JENIS SURAT BERDASARKAN BERBAGAI SUDUT PANDANG	18
A. Wujud	19
B. Pemakaian	20
C. Sasaran	21
D. Isi dan Maksud	21
E. Sifat	22
F. Urgensi Penyelesaian	22
G. Tingkat Keaslian Surat	23
H. Bobot Informasi	24
I. Keamanan Informasi	24
BAB 4 FORMAT DAN BAGIAN SURAT	25
A. Format Surat	25
B. Bagian Surat (Resmi)	36
BAB 5 KOMPONEN SURAT RESMI	38
A. Kepala Surat	38
B. Tanggal Surat	40
C. Nomor, Lampiran, Hal	41
D. Alamat Tujuan	47

E. Isi Surat.....	52
F. Salam Penutup.....	54
G. Pengirim Surat	55
H. Tembusan	55
I. Inisial	56
BAB 6 BAHASA SURAT RESMI.....	57
A. Struktur Kalimat Baku	58
B. Pola Dasar Kalimat	60
C. Kalimat Tunggal	62
D. Kalimat Majemuk.....	63
BAB 7 KELENGKAPAN SURAT RESMI	76
A. Penggunaan Kertas	76
B. Amplop dan Lipatan Surat.....	77
C. Teknik Pembuatan Surat	81
BAB 8 SARANA PENGENDALIAN PENGURUSAN SURAT RESMI.....	83
A. Sistem Agenda	83
B. Sistem Kartu Kendali	90
C. Sistem Tata Naskah.....	94
BAB 9 PENGELOLAAN SURAT RESMI	97
A. Pengelolaan Surat Masuk.....	97
B. Pengelolaan Surat Keluar	103
BAB 10 PENYIMPANAN SURAT RESMI.....	109
A. Indeks	109
B. Temu Kembali	110
C. Peralatan dan Perabotan	113
BAB 11 PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK	117
A. Hakikat Surat Elektronik.....	117
B. E-mail	119
C. Otomasi	120
BAB 12 FORMULIR ORGANISASI.....	127
A. Hakikat Formulir	128
B. Anatomi Formulir.....	129

C.	Konstruksi Formulir	130
D.	Teknik Tata Letak dalam Suatu Formulir	132
E.	Jenis dan Penggunaan Keterangan dalam Formulir	134
F.	Jenis dan Penggunaan Garis dan Kotak	135
G.	Penggunaan Batas Tepi	136
H.	Jenis dan Penggunaan Huruf , Tinta, Warna untuk Formulir	136
I.	Pembuatan Formulir	137
J.	Pengendalian Formulir	140
BAB 13 LAPORAN PERKANTORAN		145
A.	Hakikat Laporan	145
B.	Susunan dan Unsur Laporan	148
C.	Langkah Penulisan Laporan	151
D.	Administrasi Laporan	153
DAFTAR PUSTAKA		155
GLOSARIUM		158
INDEKS		160
TENTANG PENULIS		163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi.....	5
Gambar 2. Bentuk Lurus Penuh	28
Gambar 3. Bentuk Lurus	29
Gambar 4. Bentuk Setengah Lurus Model A	30
Gambar 5. Bentuk Setengah Lurus Model B.....	31
Gambar 6. Bentuk Lekuk.....	32
Gambar 7. Bentuk Surat Resmi Indonesia Lama	33
Gambar 8. Bentuk Surat Resmi Indonesia Baru.....	34
Gambar 9. Bagian-Bagian Surat Resmi.....	38
Gambar 10. Sampul Surat.....	79
Gambar 11. Contoh-Contoh Lipatan Surat.....	80
Gambar 12. Contoh Buku Agenda Tunggal	87
Gambar 13. Contoh Buku Agenda Kembar/Berpasangan.....	88
Gambar 14. Format Buku Agenda Surat Masuk Di Unit Kearsipan	88
Gambar 15. Format Buku Agenda Surat Keluar/Penomoran Surat Keluar Di Unit Kearsipan.....	89
Gambar 16. Sistem Kartu Kendali.....	92
Gambar 17. Contoh Kolom Dalam Buku Agenda Surat Masuk	103
Gambar 18. Format Buku Agenda.....	107
Gambar 19. Buku Ekspedisi Intern.....	108
Gambar 20. Buku Ekspedisi Intern.....	109
Gambar 21. Lembar Peminjaman Arsip.....	113
Gambar 22. Contoh Kartu Substitusi/Kartu Bukti Pinjam Arsip	114
Gambar 23. Folder Map Gantung, Dan Map Berkantong	116
Gambar 24. Ordner	117

DAFTAR TABEL

Table 1. Perbandingan Daur Hidup Arsip Elektronik Dengan Arsip Konvensional	126
---	-----

BAB 1

KOMUNIKASI LISAN DAN TULIS

Dalam bab ini akan dibahas secara umum tentang komunikasi lisan dan komunikasi tulis. Hal ini menjadi penting untuk memberikan gambaran secara umum tentang pentingnya komunikasi lisan dan komunikasi tulis. Untuk memandu pembaca memahami sasaran utama yang hendak dicapai melalui buku ini, ada baiknya sasaran tersebut dikemukakan secara kongkret. Sasaran adalah berikut ini. Pertama, pembaca dapat memahami komunikasi secara umum. *Kedua*, pembaca dapat memahami komunikasi lisan. *Ketiga*, pembaca dapat menjelaskan komunikasi tulis.

A. Komunikasi

Definisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Definisi tersebut memberikan beberapa pengertian pokok yaitu komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan. Setiap pelaku komunikasi dengan demikian akan melakukan empat tindakan: membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan. Ke-empat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan.

Membentuk pesan artinya menciptakan sesuatu ide atau gagasan. Ini terjadi dalam benak kepala seseorang melalui proses kerja sistem syaraf. Pesan yang telah terbentuk ini kemudian disampaikan kepada orang lain. Baik secara langsung ataupun tidak langsung. Bentuk dan

mengirim pesan, seseorang akan menerima pesan yang disampaikan oleh orang lain. Pesan yang diterimanya ini kemudian akan diolah melalui sistem syaraf dan diinterpretasikan. Setelah diinterpretasikan, pesan tersebut dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari orang tersebut.

Pesan adalah produk utama komunikasi. Pesan berupa lambang-lambang yang menjalankan ide/gagasan, sikap, perasaan, praktik dan tindakan. Bisa berbentuk kata-kata tertulis, lisan, gambar-gambar, angka-angka, benda, gerak-gerik atau tingkah laku dan berbagai bentuk tanda-tanda lainnya. Cara menyampaikan pesan juga dapat dilakukan dengan berbagai macam saluran tergantung dari pilihan para pelaku komunikasi. Bisa secara langsung berhadapan muka, melalui surat, melalui telepon, melalui surat kabar, TV, radio, dan lain-lain.

Komunikasi adalah suatu interaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan cara:

1. Membangun hubungan antarsesama,
2. Melalui pertukaran informasi,
3. Untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain,
4. Serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. (Effendy, 2002: 28) Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benak. Perasaan bisa merupakan keyakinan, kepastian keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Pikiran bersama perasaan yang akan disampaikan kepada orang lain itu oleh Walter Lippman dinamakan *picture in our head* dan oleh

Walter Hagemann disebut *Bewustseinsinhalte*. Yang menjadi permasalahan ialah bagaimana caranya agar “gambaran dalam benak” dan “isi kesadaran” pada komunikator itu dapat dimengerti, diterima, dan bahkan dilakukan oleh komunikan. (Effendy, 2005: 11). Dalam bahasa komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*) sedangkan orang yang menerima pernyataan diberi nama komunikan (*comunicatee*). Untuk tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikasi. (Effendy, 2002: 28). Harold Lasswell menggambarkan proses komunikasi sebagai *who says what in which channel to whom with what effect*.

Gambaran ini sering diterapkan dalam komunikasi massa, dimana mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (*who*) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan (misalnya oleh penjaga gerbang), sedangkan unsur pesan (*says what*) merupakan bahan untuk analisis isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) dikaji dalam analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak, sementara unsure-unsur pengaruh (*with what effect*) jelas berhubungan dengan studi mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar atau pemirsa (Mulyana, 2004:37).

B. Komunikasi Lisan

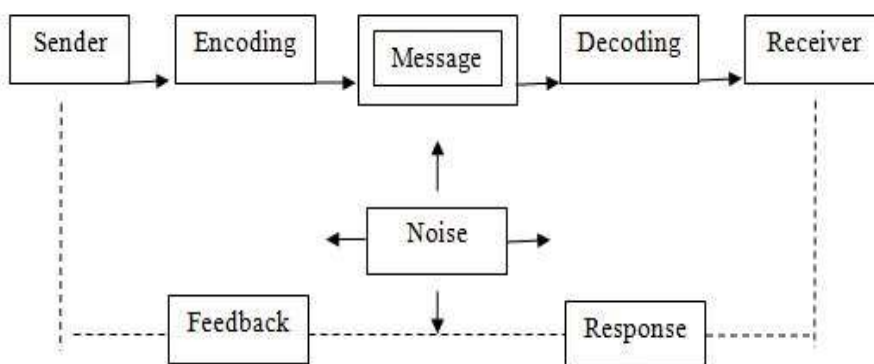
Komunikasi lisan adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi sebagai suatu proses dengan mana suatu pesan dipindahkan atau dioperkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam

pengetahuan, sikap dan atau perilaku overt lainnya. Sekurang-kurangnya didapati empat unsur utama dalam model komunikasi yaitu sumber (*the source*), pesan (*the message*), saluran (*the channel*) dan penerima (*the receiver*). Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya (Effendy, 2000:26).

Dalam “bahasa” komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*) sedangkan orang yang menerima pernyataan disebut komunikan (*communicatee*). Untuk tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Jadi analisis pesan komunikasi terdiri dari dua aspek, pertama isi pesan (*the content of the message*), kedua lambang (*symbol*). Konkretnya isi pesan itu adalah pikiran atau perasaan, lambang adalah bahasa.

Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang di sampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Jika tidak terjadi kesamaan makna antara kedua aktor komunikasi (*communication actor*), yakni komunikator dan komunikan itu, dengan kata lain komunikan tidak mengerti pesan yang diterimanya maka komunikasi tidak akan terjadi. Dengan rumusan lain, situasi tidak komunikatif. Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, maka jelas bahwa komunikasi antarmanusa hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Artinya, komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya unsur sumber, pesan, media, penerima dan efek. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi. Seperti yang

dikutip oleh Effendy, bahwa Philip Kotler menyajikan model proses komunikasi dalam bukunya *Marketing Management* berdasarkan paradigma Harold Lasswell. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Unsur-unsur Dalam Proses Komunikasi
Sumber : Effendi, 2009 : 18

Penegasan tentang unsur-unsur dalam komunikasi yang terdapat pada Gambar di atas jika diuraikan sebagai berikut.

- 1) *Sender*
Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- 2) *Encoding*
Penyandian, yakni proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.
- 3) *Message*
- 4) Pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- 5) *Media*

Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.

6) *Decoding*

Pengawasandian Yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

7) *Receiver*

Komunikan yang menerima pesan dari komunikator.

8) *Response*

Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.

9) *Feedback*

Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.

10) *Noise*

Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang terjadi apabila *sesuatu* (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Keberhasilan komunikasi merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan hubungan dengan masyarakat.

C. Komunikasi Tulis

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi memudahkan terjadinya transaksi komunikasi menjadi cepat. Kemajuan teknologi tersebut sangat mahal sehingga komunikasi melalui surat akan lebih murah, informasi tercatat, dapat disimpan dalam waktu yang relatif lama dan dapat disampaikan dengan biaya yang murah. Dengan demikian kemajuan teknologi komunikasi dan informasi merupakan faktor penting dalam pengurusan surat. Demikian pula dalam pengurusan tatausaha organisasi seperti instansi pemerintah ataupun swasta, dituntut terjaganya kelancaran administrasi guna menunjang keefektifan kinerja dan terpenuhi akan manfaat yang diinginkan, sumber data atau informasi yang digunakan adalah surat.

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi komunikasi berkembang begitu pesat dengan banyak munculnya berbagai alat telekomunikasi atau penghubung yang canggih seperti: telepon, handphone, televisi, radio, *faxsimile* dan sebagainya, namun masih ada komunikasi tertulis yang tidak dapat dilupakan keberadaannya, bahkan masih tetap kokoh terpakai seolah tak bisa tergantikan oleh berbagai peralatan komunikasi yang canggih itu.

Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat bahkan bukti hitam di atas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan, wakil, dan alat promosi. Dalam suatu organisasi/ perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang

diterima melalui kurir dengan mempergunakan buku pengiriman/ ekspedisi, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain (Wursanto, 2003:104).

Finoza (2006: 4) mengatakan bahwa surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu. Surat diartikan sebagai kertas tertulis atau tercetak yang dibuat oleh seseorang atau orang lain tertentu dengan maksud menyampaikan berita, pendapat, laporan atau buah pikiran, pemberitahuan, pernyataan, permintaan kepada pihak lain. Lain hal menurut pendapat Ali (2009: 3) surat merupakan alat komunikasi atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak lain.

Hubungan surat menyurat secara terus menerus disebut surat menyurat atau korespondensi pada setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah, hubungan surat menyurat dengan pihak lain merupakan jalur yang paling banyak ditempuh, semakin banyak dan luas hubungan dengan pihak luar organisasi, volume surat serta kegiatan yang berkaitan dengan surat menyurat akan menjadi semakin padat. Menurut Barthos (2009: 36) surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Lain lagi menurut Ermanto (2012: 246) surat adalah suatu bentuk komunikasi tulis antara seseorang dengan orang lain, antara seseorang dengan instansi/ organisasi, antara instansi/ organisasi dengan instansi/ organisasi. Lain halnya Suparno (2007: 65) menambahkan bahwa surat

adalah sehelai kertas atau lebih yang didalamnya tertulis suatu pesan yang berisi pemberitahuan, hiburan, pernyataan, permintaan, penawaran, penolakan atau persetujuan yang disajikan dalam format yang khas. Berdasarkan uraian diatas dapat didefinisikan bahwa surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat-menyurat. Penyampaian maksud melalui surat dari satu pihak ke pihak lain atas nama perseorangan dan dapat pula atas nama jabatan dalam suatu organisasi.

Menurut Moekijat (2001:52) ada empat prinsip yang akan memungkinkan dalam menulis sepucuk surat agar memberikan kesan yang baik dan pada waktu bersamaan menyampaikan arti yang sebenarnya mengenai apa yang ingin dikatakan, keempat prinsip tersebut meliputi: (a) keringkasan, ini berarti surat harus pendek, walaupun ada beberapa surat yang panjang akan tetapi adalah masih mungkin menggunakan jumlah kata yang sedikit-dikitnya untuk menyatakan arti yang penulis ingin sampaikan; (b) kejelasan, tidak boleh ada arti dua, misalkan kata “ apakah yang dimaksud ini apa itu?” maka surat tersebut dikatakan tidak jelas; (c) kesederhanaan, dalam pembuatan surat kata-kata yang sederhana akan memberikan arti yang lebih jelas daripada menggunakan kata-kata yang panjang dan sulit; (d) kesopanan, pembuatan surat dengan penyusunan kalimat yang bijaksana, suatu pendekatan yang menyenangkan dan penulisan yang lancar membentuk nada surat.

Surat sebagai sarana komunikasi tertulis mempunyai kelebihan-kelebihan jika dibandingkan dengan alat komunikasi lisan. Sudarsa,

Hadi, dan Sya'rani (1992;3) menyatakan bahwa surat dinas mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut.

- a. Surat dinas sebagai bukti nyata hitam di atas putih terutama surat-surat perjanjian.
- b. Surat dinas sebagai alat pengingat karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi dan dapat dilihat lagi jika diperlukan
- c. Surat dinas sebagai bukti sejarah, seperti pada surat-surat menyurattentang perubahan dan perkembangan suatu instansi.
- d. Surat dinas sebagai pedoman kerja, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
- e. Surat dinas sebagai duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicaranya. Oleh karena itu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirimnya.

Menurut Finoza (2006: 4) fungsi surat yaitu : (a) sebagai alat komunikasi tertulis; (b) tanda bukti tertulis; (c) alat pengingat; (d) pedoman untuk bertindak; (e) keterangan keamanan; (f) duta atau wakil organisasi; (g) dokumentasi historis dari suatu kegiatan. adapun pendapat yang hampir sama dengan pendapat diatas, menurut Ali (2009: 7), dalam organisasi usaha atau organisasi apapun surat berfungsi sebagai: (a) alat komunikasi; (b) wakil atau duta; (c) bahan bukti; (d) pedoman untuk mengambil keputusan lebih lanjut; (e) alat untuk memperpendek dan menghemat tenaga; (f) bukti sejarah dan bukti kegiatan; (g) alat pengikat dan alat promosi.

Di samping itu menurut Dewi (2011: 3) surat akan menjadi bagian vital selama budaya dan peradaban modern masih berjalan sebagaimana biasanya, sehingga menjadikan fungsi surat adalah: (a) alat pengingat paling akurat; (b) bukti hitam diatas putih, terutama surat

perjanjian; (c) sebagai dokumen; (d) wakil atau duta dari penulisannya untuk pembaca; (e) pedoman kerja, misalnya surat keputusan, surat instruksi, surat tugas dan sebagainya; (f) aspek humas, karena berdampak membina hubungan baik antara suatu lembaga dengan publiknya. surat lebih hemat dari segi biaya jika dibandingkan dengan pembicaraan telepon jarak jauh. Surat juga lebih menjamin keberhasilan dan ketetapan isinya karena sebagian besar surat memakai amplop tertutup. Penggunaan surat sangat efektif daripada media lainnya. Surat memiliki daya tampung pesan yang sangat leluasa, daya jangkauan yang luas dan tingkat pembiayaannya lebih murah.

Menurut Sys (2004: 13) fungsi surat selain sebagai alat komunikasi, surat juga mengemban banyak fungsi diantaranya sebagai alat promosi pada suatu organisasi atau biro, alat ukur atau tinggi rendahnya frekuensi kegiatan suatu organisasi bisnis atau sosial, sebagai alat pengingat dan sebagai wakil suatu organisasi. Menurut Suparno (2007: 6.5) menjelaskan bahwa surat memiliki fungsi sebagai berikut.

1. Wakil pribadi, kelompok, atau suatu organisasi untuk berhadapan dengan pribadi, kelompok, atau suatu organisasi lain;
2. Dasar atau pedoman untuk bekerja;
3. Bukti tertulis yang otentik hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum atau yuridis;
4. Alat pengikat atau arsip jika sewaktu-waktu diperlukan;
5. Dokumen historis yang memiliki nilai kesejarahan.

Selanjutnya Ermanto (2012: 248) menambahkan bahwa surat berfungsi sebagai berikut.

1. Surat sebagai pengganti diri atau sebagai “duta” organisasi atau jabatan yang dipandang sebagai pencerminan watak, kepribadian, kebijaksanaan, serta kondisi intern suatu organisasi;
2. Surat sebagai bukti tertulis yang dapat digunakan sebagai pegangan;
3. Surat sebagai pedoman kerja;
4. Surat sebagai sumber data, alat pengikat, atau berfikir seperti yang diarsipkan;
5. Surat sebagai bukti sejarah.

Penyampaian melalui surat terasa formal apabila dibandingkan dengan penyampaian secara lisan. Hal-hal yang suka dibicarakan dalam komunikasi lisan dapat dikemukakan dengan lebih leluasa didalam surat karena antara pengirim dan penerima tidak saling bertatap pandang. Berdasarkan uraian di atas dapat didefinisikan bahwa fungsi surat adalah suatu alat promosi pada suatu organisasi maupun pada sebuah instansi. Surat juga berfungsi sebagai tanda bukti tertulis dan alat pengingat.

Jika dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat memiliki kelebihan, yaitu dapat mengurangi kesalahpahaman dalam berkomunikasi karena penulis dapat menyampaikan maksudnya dengan sejelas-jelasnya. Selain itu, pembaca dapat membacanya berulang-ulang apabila dirasakan belum mengetahui betul isinya. Kelebihan yang lain adalah bahwa biaya surat-menyurat yang digunakan relatif lebih murah jika dibandingkan dengan biaya telepon atau telegraf. Fungsi-fungsi surat tersebut di atas akan lebih bermakna apabila surat yang ditulis atau dikeluarkan itu merupakan surat yang ditulis atau dikeluarkan itu merupakan surat yang ditulis dan dirancang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Adelan. 2009. *Panduan Lengkap Korespondensi*. Jakarta: Eska Media.
- Alwi, Hasan. 1993. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Budiman, Muhammad Rosyid. 2009. *Dasar Pengelolaan Arsip Elektronik*. Yogyakarta: Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ermanto dan Emidar. 2012. *Bahasa Indonesia: Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi*. Edisi Revisi. Padang: UNP Press.
- Finoza, Lamuddin. 2006. *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia.
- Irawan, Mustari. 1998. *Kumpulan Diktat Kursus Manajemen Arsip Dinamis. Manajemen Formulir: Suatu Pengantar*. Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan PPS UI.
- Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
- Keraf, Gorys. 1991. *Tata Bahasa Rujukan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

- Martono, Boedi. 1997. *Arsip Korespondensi: Penciptaan dan Penyimpanan*.
Jakarta. Sinar Harapan.
- Moekijat. 2001. *Tata Laksana Kantor*. Bandung: Alumni.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Karya.
- Priansa, Donni J. & Garnida, Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarsa, Caca, dkk. 1992. *Surat-Menyurat Dalam Bahasa Indonesia (Seri Penyuluhan 2)*. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud.
- Sugianto. 2014. *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugianto, Agus & Dhani. 2010. Penyelamatan Informasi Dokumen/Arsip di era Teknologi digital. *Jurnal Dokumentasi Informasi dan Perpustakaan*. 31 (1). (online). [Http://www.Pdii.Lipi.go.id/baca/article/view/96/94](http://www.Pdii.Lipi.go.id/baca/article/view/96/94). Diakses tanggal 30 Maret 2015.
- Sugianto, Agus & Wahyono, T. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugianto, Agus. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sukoco, Badri M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Sulistyo-Basuki. 2007. *Pengantar Ilmu Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki.(2003). *Manajemen Arsip Dinamis: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Gramedia.

- Suparno M. Yunus. 2007. *Keterampilan Dasar Menulis*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Syamsi, Ibnu. 2008. *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sys, Revon. 2004. *Surat Menyurat untuk Sekretaris*. Jakarta: Batavia Press.
- Widodo, Bambang Parjono. 2009. *Pengurusan Surat*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yatimah, Durotul. 2009. *Kesekretarian Moderen dan Administrasi Perkantoran: Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian*. Bandung: Pustaka Setia.

GLOSARIUM

Komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu.

Komunikasi lisan adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta.

Korespondensi adalah salah satu bentuk komunikasi tertulis yang dikirim dan diterima oleh suatu organisasi yang meliputi: surat, memo, nota dinas, dan sebagainya.

Surat Bersampul adalah surat yang terdiri atas kertas surat beserta sampul / amplopnya. Isi surat bersampul terdiri atas beberapa lembar kertas dengan berat maksimum tertentu sesuai dengan peraturan kantor pos.

Kartu Pos adalah surat berbentuk kartu dengan ukuran 10 cm x 15 cm yang di keluarkan oleh kantor pos. Ada juga yang berukuran lebih besar , antara lain 15 cm x 20 cm yang di keluarkan oleh perusahaan swasta.

Warkat Pos adalah surat yang wujudnya berupa gabungan sampul dan kertas surat.

Memo dan Nota adalah surat yang dipakai untuk keperluan intern suatu organisasi.

Surat Tanda Bukti adalah surat khusus yang umunya berbentuk formulir yang dipakai sebagai tanda bukti suatu kegiatan

antara dua pihak atau untuk membuktikan keabsahan suatu hal.

Surat Pemerintah adalah surat resmi yang terutama dipergunakan oleh instansi pemerintah untuk kepentingan administrasi pemerintahan.

Surat Sosial adalah surat yang dipakai oleh organisasi kemasyarakatan, misalnya yayasan, perkumpulan olah raga, dan lain-lain.

Salinan adalah pernyataan formal bahwa surat dibuat atau digandakan sesuai dengan surat atau naskah aslinya.

Kepala Surat adalah merupakan bagian surat yang diterakan atau dicantumkan pada bagian atas kertas surat untuk menunjukkan ciri pengenal (pengenal) instansi pengirim surat.

Tanggal Surat adalah bagian surat yang menunjukkan hari, bulan, dan tahun ditulisnya surat tersebut.

Isi Surat adalah bagian utama dari surat resmi. Informasi yang dimuat dalam bagian isi harus dibuat singkat, padat dan jelas dengan menggunakan bahasa baku.

Alinea Transisi adalah seluruh alinea yang terdapat antara alinea pembukadan alinea penutup.

Subjek adalah unsur pokok yang terdapat dalam sebuah kalimat di samping unsur predikat.

Predikat adalah unsur utama suatu kalimat di samping subjek.

Objek adalah unsur kalimat yang kehadoran dituntut oleh predikat yang berupa verba transitif pada kalimat aktif.

INDEKS

D

Decoding · 6

E

Encoding · 5

F

Feedback · 6

Format · iii, vii, 25, 26, 85, 87, 88, 106

I

informasi · 2, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 24,
60, 77, 84, 85, 91, 92, 93, 97, 98, 103,
104, 117, 119, 120, 121, 122, 125, 126,
128, 129, 130, 131, 133, 135, 137, 138,
141, 142, 146, 147, 148, 149, 150, 153,
154

K

komunikasi · i, ii, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10,
11, 12, 14, 16, 17, 72, 74, 75, 97, 117,
118, 140, 146, 149, 153, 158

Korespondensi · iii, 14, 15, 16, 97, 155,
156, 158

L

lisan · ii, 1, 2, 3, 10, 12, 146, 149, 158

M

Memo · 20, 158

Message · 5

N

Noise · 6

P

pesan · i, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 14, 44, 45,
118, 120, 158

R

Receiver · 6

Response · 6

S

Sender · 5

Surat · i, iii, iv, v, vii, 7, 8, 10, 11, 12, 14,
15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,
27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38,

40, 52, 55, 67, 74, 75, 77, 78, 79, 81,
84, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 97, 98,
99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106,
107, 108, 113, 117, 155, 156, 157, 158,
159

T

teknologi · 7, 68, 76, 121, 125, 126
Telegram · 19

TENTANG PENULIS



Dra. Emidar, M.Pd. adalah staf pengajar di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang, serta aktif menulis artikel dan menjadi narasumber dalam pertemuan ilmiah. Beberapa tulisan yang pernah ditulis

diantaranya: *Teknik-teknik yang Fungsional dalam Memasukan Pembelajaran Keterampilan Berbahasa Lisan Bahasa Indonesia di Tingkat SLTP; Afiks Derivasi Per-/-An dalam Bahasa Indonesia: Tinjauan dari Perspektif Morfologi Derivasi dan Infleksi; Pengintegrasian Pembelajaran Struktur Bahasa dalam Pembelajaran Keterampilan Membaca dan Menulis; Pemarjinalan Pembelajaran Struktur Bahasa dalam Mata Pelajaran Bahasa Indonesia dan; Bahasa Indonesia Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi.* Penulis lahir di Bukittinggi, 18 Februari 1962, lulusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia IKIP Padang, meraih gelar Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Negeri Padang.



Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom. adalah staf pengajar di Program Studi Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan (D3) dan Perpustakaan dan Ilmu Informasi (SI), Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang, serta aktif menulis artikel dan menjadi narasumber dalam pertemuan ilmiah.

Beberapa tulisan yang pernah ditulis diantaranya: *Kebijakan Sumber Informasi Perpustakaan: Teori dan Aplikasi; Karakteristik Sitiran Artikel Ilmiah tentang Kajian Minangkabau; Evaluasi Tingkat Keterpakaian Koleksi; Kinerja Pustakawan dalam Membangun Citra Positif Perpustakaan Universitas Negeri Padang; Peran Kepemimpinan dalam Mendorong Organisasi untuk Mengimplementasikan Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan; Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi.* Penulis lahir di Padang, 28 Juni 1980, lulusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Padjadjaran, meraih gelar Magister Ilmu Komunikasi (Konsentrasi Ilmu Informasi dan Perpustakaan) Universitas Padjadjaran.