

# BAB 1

## DASAR-DASAR

### KORSPONDENSI BISNIS



#### Tujuan Pembelajaran

*Setelah menyelesaikan bab ini, pembaca akan dapat :*

- menjelaskan pengertian surat dan surat bisnis
- mengetahui beberapa fungsi surat bisnis
- melakukan pengelompokan surat,
- menjelaskan bagian-bagian surat,
- menjelaskan berbagai macam bentuk atau format surat,
- mengetahui berbagai format lipatan surat dan amplop,
- mengetahui berbagai macam contoh surat-surat bisnis.

Dunia korespondensi bukanlah dunia yang statis, tetapi dinamis. Dalam artian ia selalu berkembang seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam bentuk perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Seiring dengan tuntutan dan kebutuhan dunia bisnis dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi perkantoran, maka penggunaan alat bantu seperti komputer (*software dan hardware*), printer, scanner, facsimili, dan telepon (*fix line dan celluler phone*) sudah menjadi bagian tak terpisahkan bagi suatu perusahaan. Hal ini tak dapat dihindarkan ketika suatu negara masuk dalam era globalisasi, seperti yang terjadi saat ini.

Korespondensi merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis maupun nonbisnis kepada pihak lain. Pada umumnya kegiatan korespondensi berkaitan dengan suatu proses penyampaian pesan-pesan bisnis maupun nonbisnis secara tertulis baik dalam bentuk surat, memo, proposal, agenda, maupun dalam bentuk laporan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga kepada orang atau lembaga lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu, korespondensi bisnis merupakan suatu bentuk korespondensi yang dilakukan oleh suatu lembaga/organisasi bisnis dengan harapan untuk mencapai tujuan bisnis. Salah satu tujuan bisnis adalah memperoleh keuntungan atau *profit*.

Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang berbagai hal yang berkaitan dengan korespondensi bisnis, maka dalam bab ini dibahas antara lain: pengertian surat dan surat bisnis, fungsi

surat bisnis, pengelompokan surat, bagian dan bentuk surat, bahasa surat, dan beberapa contoh surat bisnis.

#### A. PENGERTIAN SURAT DAN SURAT BISNIS

*Surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.*

Bagi masyarakat awam istilah surat bukanlah sesuatu yang baru (asing). Surat digunakan seseorang sebagai sarana penyampaian pesan-pesan tertulis untuk berbagai kepentingan, baik pribadi, kedinasan maupun bisnis dari seseorang kepada orang atau pihak lain. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, maka penulisan dan penyampaian suatu pesan dari satu pihak kepada pihak lain dapat dilakukan bukan saja dengan surat kertas, tetapi juga melalui surat elektronik (*electronic mail / e-mail*).

Menurut Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan Nasional surat dapat didefinisikan sebagai *suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain*. Pengertian surat tersebut bersifat umum dan berlaku untuk berbagai keperluan atau kepentingan tergantung pada maksud dan tujuan masing-masing pengirim surat. Surat yang disampaikan kepada pihak lain dapat berupa surat pengantar, pengenalan, undangan rapat, pemberitahuan pindah kantor, penerimaan kerja, penolakan kerja, permintaan barang, penawaran barang, pengaduan pelanggan, kontrak kerja, pemutusan hubungan kerja, perintah kerja, atau surat keputusan baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.

*Surat bisnis adalah surat yang digunakan orang atau organisasi untuk menyampaikan informasi tertulis dalam kaitannya dengan penyelenggaraan kegiatan usaha bisnis.*

Bagaimana menulis surat yang baik? Menulis surat yang baik perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya: bahasa yang digunakan mudah dipahami, menggunakan kalimat yang sederhana, isi pesannya jelas, tegas, dan tidak bertele-tele. Disamping itu, yang tak kalah pentingnya adalah bila menggunakan surat kertas, maka pilihlah kertas yang baik, bersih, dan ukurannya (tidak terlalu tipis maupun tidak terlalu tebal) yang sesuai dengan maksud dan tujuan pengiriman surat.

Setelah memahami konsep dasar penulisan surat yang baik, maka kita perlu memahami apa yang dimaksud dengan surat bisnis. Secara umum, yang dimaksud dengan *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*. Seseorang dalam menyampaikan surat bisnis dapat menggunakan media tertentu, misalnya: pengiriman lewat pos, faksimili, telepon seluler (HP) atau lewat jalur dunia maya (internet).

Surat-surat bisnis yang beredar di masyarakat sangat variatif (beragam), termasuk didalamnya antara lain: surat pemesanan produk, surat penawaran produk, surat permintaan informasi produk, surat pengenalan bisnis, surat pindah alamat kantor, surat pengantar, surat penagihan, surat pengumuman, surat penolakan kerja, surat penerimaan kerja, surat perjalanan, surat perintah kerja, surat kontrak kerjasama, surat perjanjian (jual-beli, jaminan, sewa mobil, sewa beli), surat kuasa, dan surat pengaduan/klaim.

Selanjutnya, hubungan yang terjadi antara pihak-pihak yang terkait (pengirim dan penerima) dalam surat-menyurat tersebut sering

disebut dengan istilah *korespondensi* (*correspondence*). Pendek kata, *korespondensi* atau surat menyurat merupakan salah satu kegiatan berbahasa yang dilakukan dalam komunikasi tertulis. Oleh karena itu, berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud dengan *korespondensi bisnis* adalah suatu kegiatan korespondensi antara satu pihak dengan pihak yang lain baik secara perseorangan maupun lembaga yang berkaitan dengan dunia bisnis. Salah satu ciri kegiatan bisnis adalah berorientasi pada motif keuntungan (*profit motive*). Meskipun, didalam praktiknya sulit menemukan suatu kegiatan bisnis yang semata-mata (murni) mencari keuntungan. Oleh karena, pada dasarnya mereka juga melakukan berbagai kegiatan yang bersifat social kemasyarakatan. Sebagai contoh, keterlibatan para pelaku bisnis dalam membantu Saudara-saudara yang terkena musibah gempa bumi dan gelombang Tsunami di Aceh dan Sumatra Utara, serta di berbagai tempat yang lainnya.

Bahan yang digunakan dalam menulis surat biasanya adalah kertas tulis baik yang bergaris maupun kertas polos. Surat memang salah satu media komunikasi konvensional yang sangat populer di kalangan masyarakat untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis dan nonbisnis kepada pihak lain. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, maka kini seseorang dapat menulis dan mengirimkan surat elektronik (*electronic mail/e-mail*), mengirim surat lamaran kerja dan resume melalui internet.

Untuk dapat menulis dan mengirimkan surat elektronik (*e-mail*), seseorang perlu memiliki suatu perangkat komunikasi tertentu yang dapat digunakan untuk mengirimkan surat secara elektronik, misalnya: