

Editor : Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M.

# SECRETARY EXECUTIVE SKILLS



Teguh Setiawan Wibowo, Endang Muryani, Reina A. Hadikusumo,  
I Made Widiantera, Devi Rachmasari, Tri Cicik Wijayanti,  
Damelina Basauli Tambunan, Umi Farichah Bascha,  
Novie Prasetyaning Marhaeni, Chandra Hendriyani, Bertha Musty,  
Tjang Kian Liong, Lexi Pranata Budidharmanto, Barnad

Bunga Rampai  
**Secretary Executive Skills**

## **UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta**

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# Secretary Executive Skills

Teguh Setiawan Wibowo  
Endang Muryani  
Reina A. Hadikusumo  
I Made Widiantera  
Devi Rachmasari  
Tri Cicik Wijayanti  
Damelina Basauli Tambunan  
Umi Farichah Bascha  
I Made Widiantera  
Novie Prasetyaning Marhaeni  
Chandra Hendriyani  
Bertha Musty  
Tjang Kian Liong  
Lexi Pranata Budidharmanto  
Barnad



# SECRETARY EXECUTIVE SKILLS

Penulis:

Teguh Setiawan Wibowo  
Endang Muryani  
Reina A. Hadikusumo  
I Made Widiantara  
Devi Rachmasari  
Tri Cicik Wijayanti  
Damelina Basauli Tambunan  
Umi Farichah Bascha  
I Made Widiantara  
Novie Prasetyaning Marhaeni  
Chandra Hendriyani  
Bertha Musty  
Tjang Kian Liong  
Lexi Pranata Budidharmanto  
Barnad

Editor: Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd., M.S.M.

Desain Cover: Nada Kurnia, S.I.Kom.

Tata Letak: Samuel, S.Kom.

Halaman: A5 Unesco (15,5 x 23 cm)

Ukuran: xiii, 255

ISBN: 978-623-88828-1-6 (PDF)

ISBN: 978-623-88828-2-3

Terbit Pada: Januari 2024

---

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

Copyright © 2024 by Future Science Publisher

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT FUTURE SCIENCE**

**(CV. FUTURE SCIENCE)**

Anggota IKAPI (348/JTI/2022)

Jl. Terusan Surabaya Gang 1 A No. 71 RT 002 RW 005, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota  
Malang, Provinsi Jawa Timur.  
[www.futuresciencepress.com](http://www.futuresciencepress.com)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan atas berkat rahmat dan karuniaNya, buku yang berjudul *Secretary Executive Skills* ini telah selesai disusun dan diterbitkan, semoga buku ini bisa memberikan kontribusi keilmuan dan penambah wawasan bagi para pembaca yang berminat dalam pembahasan keterampilan sekretaris.

Buku ini merupakan salah satu wujud perhatian penulis terhadap pentingnya peran dan *skills* yang wajib dikuasai sekretaris yang bertujuan untuk melayani atau memperlancar pekerjaan pejabat tinggi dan organisasi. *Secretary Executive Skills* merupakan keilmuan yang wajib dimiliki semua sekretaris. Dengan *skills* yang mereka miliki, maka dapat membantu pejabat tinggi fokus pada tugas manajerialnya. Tentunya, *skill* ini tidak hanya bermanfaat untuk pejabat tinggi, namun juga mendukung karir sekretaris ke depannya. Untuk itu, tim penulis menuangkan pemikirannya melalui buku ini, agar para pembaca memahami dan menerapkan panduan yang lengkap ini.

Kami berharap buku ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang komprehensif bagi yang ingin memperoleh kompetensi profesional yang dibutuhkan untuk bersaing di pasar global yang semakin kompetitif.

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam proses penyusunan dan penerbitan buku ini. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 6 Desember 2023

Editor,

Irra Chrisyanti Dewi

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB 1 MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN .....	1
PENDAHULUAN .....	1
MANAJEMEN .....	3
KEPEMIMPINAN .....	10
PERBANDINGAN ANTARA MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN .....	13
PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN .....	14
RANGKUMAN .....	15
BAB 2 ETIKA BISNIS DAN PROTOKOLAN .....	20
PENDAHULUAN .....	20
ETIKA DAN PROTOKOL BISNIS .....	20
ETIKA BISNIS .....	21
PROTOKOL BISNIS .....	24
RANGKUMAN .....	34
BAB 3 KETERAMPILAN INTERPERSONAL DAN <i>HUMAN</i> <i>RELATIONS</i> .....	38
PENDAHULUAN .....	38
KOMUNIKASI EFEKTIF DAN HAMBATAN KOMUNIKASI .....	39
KETERAMPILAN INTERPERSONAL DAN <i>HUMAN</i> <i>RELATIONS</i> .....	43
KOMUNIKASI VERBAL .....	45

	KOMUNIKASI NONVERBAL .....	46
	RANGKUMAN .....	48
BAB 4	KETERAMPILAN BERTELEPON DAN BERBICARA EFEKTIF .....	52
	PENDAHULUAN .....	52
	PENGUNAAN TELEPON .....	54
	BERBICARA EFEKTIF .....	61
	RANGKUMAN .....	66
BAB 5	DASAR-DASAR KORESPONDENSI BISNIS .....	72
	PENDAHULUAN .....	72
	BENTUK-BENTUK SURAT .....	73
	BAGIAN-BAGIAN SURAT .....	75
	FUNGSI BAGIAN-BAGIAN SURAT .....	76
	SURAT PERMINTAAN INFORMASI .....	79
	CONTOH SURAT PERMINTAAN INFORMASI YANG BERPOTENSI UNTUK PEMESANAN .....	79
	CONTOH JAWABAN ATAS SURAT PERMINTAAN ..	80
	SURAT PENAWARAN .....	81
	CONTOH SURAT PENAWARAN .....	81
	SURAT PEMESANAN ( <i>ORDER</i> ).....	81
	CONTOH SURAT PEMESANAN .....	82
	CONTOH SURAT JAWABAN TERHADAP SURAT PEMESANAN .....	82
	CONTOH SURAT JAWABAN PENGIRIMAN YANG TERTUNDA KARENA STOK HABIS .....	83
	RANGKUMAN .....	83
BAB 6	KOMUNIKASI BISNIS .....	86

	PENDAHULUAN .....	86
	JARINGAN KOMUNIKASI .....	87
	ARUS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI .....	88
	GAYA KOMUNIKASI .....	89
	KOMUNIKASI DATA .....	93
	GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN .....	95
	PRINSIP KOMUNIKASI EFEKTIF .....	96
	HAMBATAN DAN SOLUSI DALAM KOMUNIKASI ..	98
	NEGOSIASI .....	98
	RANGKUMAN .....	100
BAB 7	CITRA PROFESIONAL SEORANG SEKRETARIS ....	104
	PENDAHULUAN .....	104
	STANDAR KOMPETENSI, PERILAKU DAN PROFESI .....	107
	<i>LONG LIFE LEARNING</i> .....	112
	<i>PERSONAL BRANDING</i> .....	115
	RANGKUMAN .....	117
BAB 8	<i>PUBLIC REALTIONS</i> .....	121
	PENDAHULUAN .....	121
	MEMAHAMI OPINI PUBLIK .....	122
	MEMBUAT PERENCANAAN STRATEGIS KEHUMASAN .....	123
	KEHUMASAN PERUSAHAAN (INTERNAL, PEMASARAN DAN MEDIA) .....	124
	TEKNIS MENGATASI KRISIS KOMUNIKASI .....	127
	TEKNIK KOMUNIKASI EFEKTIF .....	129

	<i>PRESS RELEASE</i> .....	131
	RANGKUMAN .....	134
BAB 9	LAYANAN PRIMA DAN MENGELOLA KOMPLAIN	137
	PENDAHULUAN .....	137
	TUJUAN DAN MANFAAT LAYANAN PRIMA .....	139
	PRINSIP LAYANAN PRIMA .....	142
	HAMBATAN DALAM LAYANAN PRIMA .....	144
	UNSUR-UNSUR LAYANAN PRIMA .....	146
	MENGELOLA KOMPLAIN .....	147
	RANGKUMAN .....	152
BAB 10	<i>ENGLISH CONVERSATION</i> .....	156
	PENDAHULUAN .....	156
	KOMUNIKASI VERBAL .....	157
	KETERAMPILAN KOMUNIKASI .....	159
	BAHASA INGGRIS DI LINGKUNGAN KERJA .....	160
	PENGUNAAN BAHASA INGGRIS BAGI SEKRETARIS .....	161
	HAMBATAN BERKOMUNIKASI DALAM BAHASA INGGRIS .....	163
	MEMBANGUN CITRA SEKRETARIS DENGAN BAHASA INGGRIS .....	164
	RANGKUMAN .....	165
BAB 11	<i>ORGANIZATIONAL SKILL</i> .....	171
	PENDAHULUAN .....	171
	<i>KNOWING YOUR SELF</i> .....	172
	<i>ORGANIZATION SKILL</i> .....	172

	RANGKUMAN .....	180
BAB 12	TANTANGAN MENGHADAPI PERUBAHAN PERAN DAN TUGAS SEKRETARIS EKSEKUTIF DI ERA DIGITAL .....	183
	PENDAHULUAN .....	183
	PERAN SEKRETARIS DALAM BISNIS .....	184
	PERAN UTAMA DAN TUGAS SEKRETARIS .....	186
	PERKEMBANGAN ERA DIGITAL DALAM BISNIS .	187
	PENGARUH PERKEMBANGAN TEKNOLOGI TERHADAP ADMINISTRASI PERKANTORAN .....	192
	PERUBAHAN PERAN SEKRETARIS DI ERA DIGITAL .....	194
	PENINGKATAN KOMPETENSI DAN KETERAMPILAN SEKRETARIS .....	196
	RANGKUMAN .....	198
BAB 13	NASKAH PIDATO, TUJUAN DAN CARA MEMBUATNYA .....	202
	PENDAHULUAN .....	202
	TUJUAN PIDATO .....	203
	HAMBATAN SAAT BERPIDATO .....	205
	DEMAM PANGGUNG DAN CONTEKAN .....	205
	NASKAH PIDATO DAN MANFAATNYA .....	206
	BENTUK NASKAH PIDATO .....	208
	PERTIMBANGAN SAAT MENYUSUN NASKAH PIDATO .....	208
	BAGIAN-BAGIAN DALAM NASKAH PIDATO .....	212
	RANGKUMAN .....	215
BAB 14	TEKNOLOGI INFORMASI .....	220

	PENDAHULUAN .....	220
	PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA SEKRETARIS	221
	MANFAAT KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PEKERJAAN SEKRETARIS .....	223
	PENYIMPANAN DAN PENGELOLAAN DATA YANG EFISIEN .....	225
	PENYUSUNAN DAN PENGEDITAN DOKUMEN DENGAN CEPAT DAN MUDAH .....	226
	KEMAMPUAN MENYIMPAN DAN MENGAKSES INFORMASI DENGAN MUDAH .....	228
	KEMAMPUAN MANAJEMEN PROYEK YANG EFEKTIF .....	230
	KEAMANAN DATA YANG LEBIH TINGGI .....	231
	BERADAPTASI DENGAN PERKEMBANGAN TEKNOLOGI .....	233
	RANGKUMAN .....	235
BAB 15	MANAJEMEN KEARSIPAN .....	238
	PENDAHULUAN .....	238
	ARSIP .....	239
	MANAJEMEN KEARSIPAN .....	241
	SISTEM KEARSIPAN .....	244
	SISTEM KEARSIPAN BERBASIS TIK .....	246
	AGENDA SURAT BERBASIS TIK .....	248
	RANGKUMAN .....	253

# **BAB 1**

## **MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN**

Teguh Setiawan Wibowo  
STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia  
E-mail: [teguh10setiawan@gmail.com](mailto:teguh10setiawan@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Manajemen merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya melakukan koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan, kepemimpinan berkaitan tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Dalam kepemimpinan, seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dipimpinya. Dengan demikian, manajemen mempunyai hubungan yang sangat erat kaitannya dengan kepemimpinan karena setiap fungsi manajemen memerlukan seorang pemimpin (Kartono, 1998). Manajemen dan kepemimpinan juga sama-sama dianggap sebagai suatu proses dimana melibatkan usaha dan kerjasama antar dua orang atau lebih (baik atasan dengan bawahan atau atasan, bawahan dan organisasi) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terkadang, ada kalanya sulit untuk membedakan antara manajemen dan kepemimpinan karena adanya keterkaitan tersebut.

Ada yang berpendapat bahwa manajemen pada hakikatnya adalah ilmu pengambilan keputusan dan kepemimpinan yang mempengaruhi pengambilan keputusan tersebut. Manajemen juga dianggap merujuk pada pemecahan masalah. Dalam mencapai tujuan organisasi, manajemen merupakan sarana utama administrasi. Hal ini dikarenakan manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan menggunakan ciri kepemimpinan tertentu untuk merencanakan, mengatur,

## **BAB 5**

### **DASAR-DASAR KORESPONDENSI BISNIS**

Devi Rachmasari  
Politeknik Ubaya  
E-mail: [devi@staff.ubaya.ac.id](mailto:devi@staff.ubaya.ac.id)

#### **PENDAHULUAN**

Kata korespondensi berasal dari kata Bahasa Inggris *correspondence* yang memiliki arti surat menyurat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) korespondensi memiliki arti perihal surat-menyurat. Sedangkan, kata bisnis pada KBBI mempunyai arti usaha komersial pada dunia perdagangan; bidang usaha; dagang. Dengan demikian, korespondensi bisnis memiliki pengertian surat menyurat yang digunakan sebagai komunikasi tertulis dalam dunia usaha. Karyaningsih (2018) menjelaskan bahwa surat bisnis dapat ditulis oleh individu ataupun perusahaan, bisa bersifat internal (digunakan untuk keperluan komunikasi antar perusahaan yang sama dari tingkat cabang maupun pusat) ataupun bersifat eksternal (digunakan untuk berkomunikasi dengan perusahaan lain).

Dengan demikian, kita bisa melihat bahwa surat bisnis adalah faktor kunci dalam proses administrasi maupun komunikasi. Untuk mendukung kelancaran proses bisnis perusahaan, surat sebagai sarana komunikasi tertulis baik untuk keperluan internal maupun eksternal, harus dibuat dengan baik, yaitu jelas, tidak rumit, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga tujuan yang diharapkan penulis dapat dimengerti oleh penerima surat dan tidak terjadi bias dalam komunikasi yang dikhawatirkan dapat memberikan pandangan yang kurang baik terhadap perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut, penting untuk mempelajari cara surat menyurat dalam dunia bisnis.

## BENTUK-BENTUK SURAT

Bentuk surat secara umum dibedakan dua bentuk saja, bentuk lurus atau balok (*block style*) dan bentuk lekuk (*indented style*). Sedangkan bentuk surat yang lain merupakan variasi dari dua bentuk tersebut.

### 1. *Full Block Style*

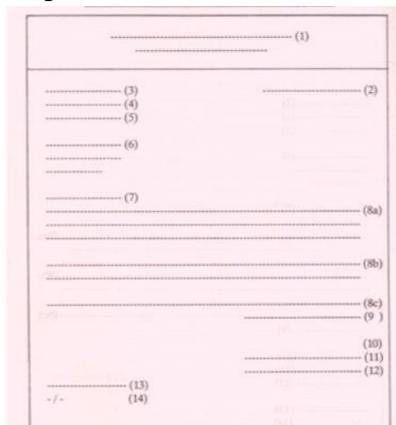
Bentuk *Full Block Style* ini merupakan bentuk yang paling mudah.



Gambar 5. *Full Block Style*

### 2. *Block Style*

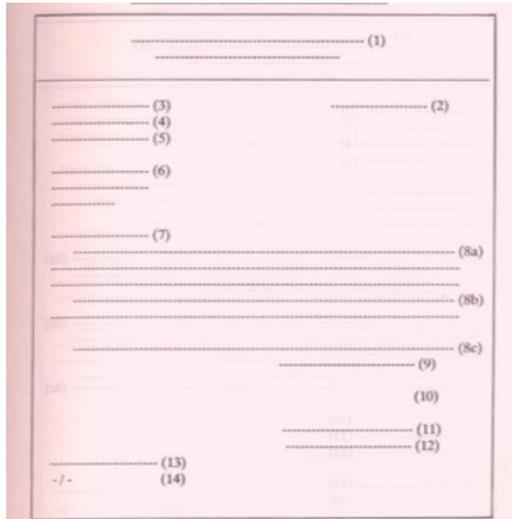
Bentuk *Block Style* atau bentuk surat lurus ini banyak digunakan oleh perusahaan.



Gambar 6. *Block Style*

3. *Semi Block Style*

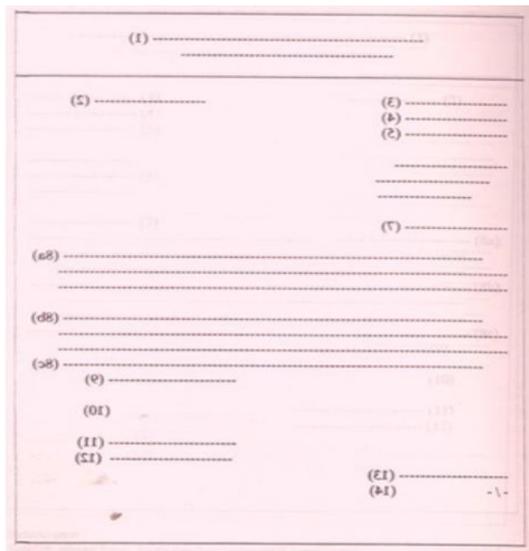
Bentuk surat ini juga disebut surat setengah lurus.



Gambar 7. *Semi Block Style*

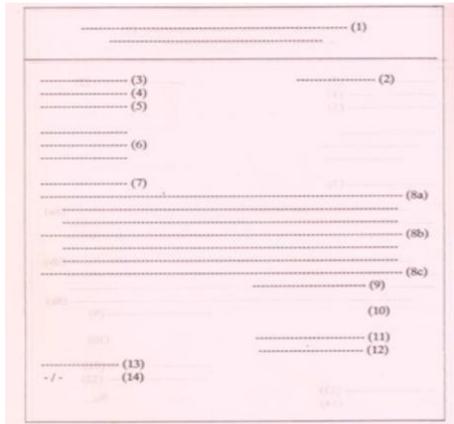
4. *Indented Style*

*Indented Style* (surat lekuk) umumnya digunakan untuk surat yang memiliki alamat tujuan singkat.



Gambar 8. *Indented Style*

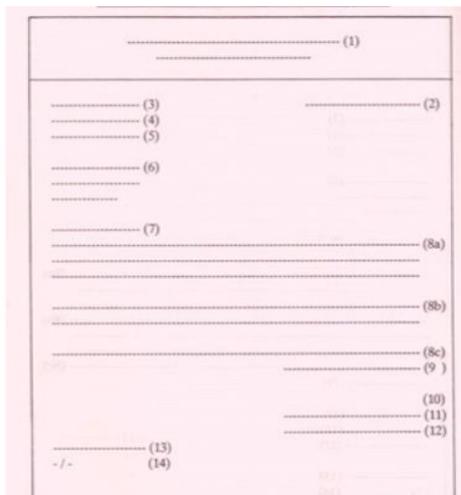
5.  *Hanging Paragraph Style* (bentuk menggantung)



Gambar 9. *Hanging Paragraph Style*

**BAGIAN - BAGIAN SURAT**

Sebuah surat secara umum memiliki bagian-bagian sebagai berikut: (1) kop surat/.( kepala surat (*letterhead*), (2) Tanggal surat, (3) Nomor surat, (4) Perihal/ hal, (5) Lampiran, (6) Alamat tujuan, (7) Salam pembuka, (8) Paragraf pembuka, paragraf isi, dan paragraf penutup, (9) Salam penutup, (10) Tanda tangan, (11) Nama jelas, (12) Jabatan, (13) Tembusan, (14) Inisial.



Gambar 10. Bagian Surat

## **FUNGSI BAGIAN - BAGIAN SURAT**

Setiap bagian surat memiliki fungsi di tiap bagiannya, yaitu:

### 1. Kop Surat atau Kepala Surat

Kop surat umumnya terdiri dari:

- a. Nama kantor/organisasi
- b. Alamat lengkap
- c. Nomor kotak pos
- d. Nomor telepon
- e. *E-mail*, situs (bila ada)
- f. Lambang atau logo

### 2. Tanggal Surat

Bila suatu surat sudah memiliki kop surat, maka tidak perlu menuliskan nama kota sebelum tanggal. Penulisan tanggal, bulan, dan tahun ditulis secara lengkap. Contoh: 1 November 2024.

### 3. Nomor Surat

Setiap surat resmi memiliki nomor surat. Nomor surat umumnya dibuat secara kronologis yaitu berdasar urutan tanggal ditulisnya surat.

Contoh: 100/Dir – MJ/VII/07

Nomer tsb memiliki arti nomor urut surat ke luar/Direktur PT Maju Jaya/Bulan Juli Tahun 2007.

### 4. Hal atau Perihal

Surat resmi umumnya menuliskan pokok / inti dari surat yang ditulis.

### 5. Lampiran

Surat yang memiliki lampiran, misalnya tabel, maka pada surat perlu ditulis kata “lampiran”, dengan ditambahkan keterangan “jumlah dokumen yang dilampirkan”.

Contoh:

lampiran: 2 (dua) eksemplar

lampiran: 3 (tiga) berkas.

Dalam surat bisnis terdapat 2 (dua) cara penulisan lampiran, setelah nomor surat atau di kiri bawah.

6. Alamat yang Dituju

Alamat yang ditulis pada bagian luar surat (amplop surat) haruslah sama dengan alamat yang ditulis pada bagian dalam surat (alamat yang dituju).

Contoh:

- a. Alamat untuk perorangan  
Yth. Ani Sembadra, S.S.  
Jl. Wisma Mukti 100 Surabaya 60293
- b. Alamat yang ditujukan untuk nama jabatannya  
Yth. Direktur Utama PT Maju Jaya Terus  
Jl. Abdul Mukti No. 300 Surabaya 60294
- c. Alamat yang ditujukan untuk instansi/ perusahaan.  
Kepada PT Selalu Jaya  
Jl. R.A. Kartini Kav. 10 Jakarta 12000
- d. Penulisan alamat dengan u.p..  
Yth. Komisaris Bank Nasional Indonesia  
u.p. Ibu Sri Sundari, M.B.A  
Direktur Utama  
Plaza BNI Lt. XX, Jl. Sam Ratulangi 201 Jakarta 12101

7. Salam Pembuka

Salam pembuka adalah tanda hormat penulis sebelum memulai suratnya.

Contoh: Dengan hormat, Saudara/ Bapak/Ibu ..... yang terhormat

Assalammualaikum Wr.Wb.

Salam hormat,

8. Isi Surat

Isi surat / tubuh surat terdiri dari paragraf pembuka, isi dan penutup.

a. Paragraf Pembuka

Bagian ini merupakan pengantar menuju isi surat.

Contoh:

- Bersama ini kami lampirkan....

- Dengan ini kami menginformasikan.....
- Dengan sangat menyesal kami beritahukan.....

Kata “bersama ini” dipakai bila pada surat ada sesuatu yang dilampirkan. Contoh paragraf pembuka pada surat balasan:

Sehubungan dengan surat Bapak pada tanggal ..... No.  
...

b. Isi Surat

Isi surat memuat hal yang diinformasikan, diminta atau hal lain yang disampaikan oleh pengirim surat pada penerima surat.

c. Paragraf Penutup

Paragraf ini umumnya berupa kesimpulan/penegasan isi surat. Biasanya tertulis harapan pengirim surat atau ucapan terima kasih kepada penerima surat. Contoh:

- Atas perhatian Anda, kami mengucapkan terima kasih.
- Demikian laporan kami, semoga .....
- Kami berharap kerja sama ini akan memberikan hasil, terima kasih.
- Besar harapan kami untuk terkabulnya permohonan ini dan untuk itu kami mengucapkan terima kasih. .

9. Salam Penutup

Salam penutup berfungsi menunjukkan rasa hormat maupun keakraban pengirim kepada penerima surat. Contoh:

- Hormat kami,
- Salam,
- Wassalam,

Umumnya surat dinas pemerintah tidak perlu dicantumkan salam penutup, cukup menuliskan nama jabatan/kantor, lalu tandatangan dan nama terang. Saat ini, perlu dituliskan Nomor Induk Pegawai /NIP setelah penulisan nama terang. Contoh:

Kepala Divisi Niaga  
Yusuf Jayaningrat  
NIP. 150091022

10. Tanda tangan

11. Nama Terang

Pada surat resmi/dinas pemerintah, di bawah nama terang biasanya ditulis NIP sebagai identitas unit lembaga atau departemen.

12. Jabatan

Pada surat bisnis biasanya setelah nama terang ditulis jabatan penanggungjawab surat.

13. Tembusan

Tembusan dikirimkan ke lembaga/perusahaan atau pihak lain yang berkaitan dengan surat.

14. Inisial

Penggunaan inisial biasanya merupakan huruf pertama nama penyusun konsep surat dan pengetik surat. Umumnya dipakai hanya pada surat niaga, yang berfungsi untuk mengetahui siapa konseptor dan pengetik surat, untuk mempermudah telusur bila dikemudian hari terjadi kekeliruan.

## **SURAT PERMINTAAN INFORMASI**

Surat permintaan informasi (*request*) merupakan surat yang dikirimkan oleh seseorang/organisasi untuk meminta informasi kepada pihak lain, baik kepada perorangan maupun organisasi. Misalnya informasi tentang produk baru, brosur, kursus pelatihan, dan lain-lain.

### **Contoh Surat Permintaan Informasi yang Berpotensi Untuk Pemesanan**

Dengan hormat,

Kami adalah perusahaan elektronik yang besar di Jombang dan tertarik dengan produk pendingin ruangan yang ada di katalog anda.

Bisakah Anda mengirimkan katalog produk untuk tipe yang terlaris. Kami mohon informasi secara lebih detil tentang diskon dan cara pembayarannya

Hormat kami,

Cica Macica

Manajer Pembelian

### **Contoh Jawaban Atas Surat Permintaan**

Dengan hormat,

Terimakasih atas surat permintaan informasi mengenai pendingin ruangan kami. Kami lampirkan katalog produk yang Ibu minta berikut daftar harganya. Ibu juga bisa melihat pada website kami, di mana kami selalu mengupdate dengan produk terbaru.

Untuk pembelian dengan minimal jumlah pembelian Rp 65.000.000,00 (enam puluh lima juta rupiah), kami memberikan diskon sebesar 10% (sepuluh persen). Sedangkan untuk pembayaran bisa kami berikan kelonggaran sebanyak 2 (dua) kali pembayaran.

Terimakasih atas perhatian Ibu, bila ada pertanyaan lebih lanjut Ibu dapat menghubungi kami pada nomer (031) 999888.

Hormat kami,

Dendy Buwana

Manajer Pemasaran

## **SURAT PENAWARAN**

Surat penawaran disebut juga surat penjualan. Penulis surat yang menawarkan barang atau jasa berada pada posisi rentan, sehingga surat harus menarik, informatif, dan ditulis dengan baik. Surat penawaran dapat ditulis berdasarkan surat permintaan penawaran.

### **Contoh Surat Penawaran**

Dengan hormat,

Perkenankan kami memperkenalkan PT Gunung Raya di mana perusahaan kami berdiri sejak tahun 2000 dan memiliki kerja sama dengan berbagai perusahaan. Produk kami adalah perabotan dan alat tulis kantor seperti meja kursi kantor, papan tulis, kertas, spidol, setipo, gunting dan lain-lain. Terlampir kami kirimkan katalog produk kami beserta daftar harganya.

Dalam kesempatan ini kami mencoba kemungkinan untuk dapat membantu perusahaan Bapak/Ibu terutama dalam perabotan dan alat tulis perkantoran. Kami menjamin kualitas, layanan dan harga yang kami tawarkan memuaskan.

Dengan perkenalan kami, besar harapan kami untuk dapat menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan Bapak/Ibu. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ganda Sanjaya

Manajer Marketing

## **SURAT PEMESANAN (*ORDER*)**

Surat pemesanan juga disebut sebagai surat beli. Surat pemesanan umumnya ditulis setelah tertarik dengan barang/jasa

yang ditawarkan dalam surat penawaran. Surat pemesanan adalah surat yang ditulis seseorang/instansi untuk melakukan pemesanan barang/jasa. Apabila barang yang dipesan berjumlah cukup banyak, format pemesanan sebaiknya dalam bentuk tabel.

### **Contoh Surat Pemesanan**

Dengan hormat,

Berdasarkan surat penawaran Bapak, Nomor 200/Eks/X/2023 tanggal 1 Oktober 2023, kami bermaksud memesan barang sebagai berikut:

2	Papan tulis beroda	@ Rp 150.000,00
10	Kursi kuliah lipat merk Chitose	@ Rp 150.000,00
10 rim	Kertas A4 60 gram merk Sidu	@ Rp 30.000,00
2 pak	Bolpoin snowman V7 warna biru	@ Rp 50.000,00

Kami mengharapkan pesanan kami tersebut sudah sampai sebelum 30 November 2023. Demikian surat pemesanan kami, atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih.

### **Contoh Surat Jawaban Terhadap Surat Pemesanan**

Dengan hormat,

Kami telah menerima surat pemesanan Bapak nomer 300/Pembelian/X/2023 tanggal 5 Oktober 2023 dengan baik.

Semua barang pesanan ready stock dan akan segera kami kirimkan besok siang.

Demikian surat konfirmasi kami, atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih.

## **Contoh Surat Jawaban Pengiriman yang Tertunda Karena Stok Habis**

Dengan hormat,

Kami telah menerima surat pemesanan Bapak nomor 300/Pembelian/X/2023 tanggal 5 Oktober 2023. Namun, kami meminta maaf bahwa barang baru akan kami kirimkan minggu depan dikarenakan stok kami habis.

Meskipun begitu kami meyakinkan Bapak bahwa barang pesanan akan sampai di tempat Bapak sebelum 30 November 2023 sebagaimana permintaan Bapak.

Permohonan maaf kami atas ketidaknyamanan ini, di mana pengiriman kami tidak secepat biasanya. Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terimakasih.

### **RANGKUMAN**

Surat bisnis memiliki peranan yang besar dalam menunjang proses keberlangsungan perusahaan baik internal maupun eksternal untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk itu, penulisan surat hendaknya dibuat dengan baik, karena surat yang kurang bagus selain dapat mengurangi kelancaran proses komunikasi, juga akan mempengaruhi penilaian kepada instansi/organisasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Karyaningsih, Ponco Dewi. (2018). *Korespondensi Surat Bisnis dan Dinas*. Yogyakarta: Samudra Biru
- Littlejohn, Andrew. (2012). *Company to company*. Cambridge University Press
- Purwanto, Djoko. (2010). *Komunikasi Bisnis*, Edisi 4. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Taylor, Shirley. *Models Business Letters & Email*. Pearson.
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

## PROFIL PENULIS



### **Devi Rachmasari, S.S., M.M.**

Penulis menempuh pendidikan sarjananya di Program Studi Bahasa dan Sastra Inggris di Universitas Airlangga dan Magister Manajemen di IBMT. Sebagai Dosen Tetap Politeknik Ubaya, tepatnya di Program Studi Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Publik Relation. Saat ini, penulis dipercaya sebagai Direktur Pusat Bahasa di Universitas Surabaya (Ubaya). Sebelumnya, penulis juga dipercaya sebagai Ketua Badan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Ubaya (2015-2018) dan Koordinator Kemahasiswaan di Politeknik Ubaya (2011-2015). Selain aktif melakukan penelitian untuk diterbitkan proceeding nasional/internasional maupun jurnal nasional, Penulis juga mengampu mata kuliah Korespondensi Bisnis, Bahasa Inggris Bisnis, *Business Communication Skill, Introduction to Business and Management.*

