

Pelatihan Penulisan Korespondensi Bahasa Indonesia pada Lembaga Pelatihan di kota Surabaya

Yohanes Adven Sarbani¹, Anastasia Nelladia Cendra², Tuti Hartani³, Eric Sulindra^{4*}
^{1,2,3,4} Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

*eric@ukwms.ac.id

Kata Kunci: pelatihan, korespondensi, bagian surat, bahasa, administrasi perkantoran

Abstrak Mengingat pentingnya surat-menyurat dan korespondensi dalam setiap organisasi, maka kemampuan untuk menghasilkan surat yang baik dan benar membutuhkan keterampilan khusus. Oleh karena itu, pelatihan mengenai penulisan surat dan korespondensi sangat dibutuhkan bagi banyak organisasi, termasuk Himpunan Penyelenggaraan Pelatihan dan Kursus Indonesia (HIPKI) Surabaya dan Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI) Jawa Timur yang menjadi mitra kami. Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan korespondensi, segi bagian-bagian surat dan bahasa surat, bagi anggota HIPKI dan HILLSI. Setelah melakukan pelatihan secara daring menggunakan Zoom Meeting, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman penulisan surat, dari segi bagian-bagian surat dan bahasa surat. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan nilai rata-rata peserta yaitu dari 30 di *pre-test* menjadi 71,67 dalam *post-test*. Peserta berharap pelatihan ini dapat dilanjutkan dengan pelatihan lanjutan, terutama dalam pendalaman materi dalam pembuatan kalimat efektif dalam isi surat.

Keywords: training; correspondence, parts of letter, language, administrasi perkantoran

Abstract Given the importance of correspondence in every organization, the ability to produce good and correct letters requires certain skills. Therefore, training on writing business letters and correspondence is urgently needed for many organizations, Indonesian Association of Training and Course Organizing (Himpunan Penyelenggaraan Pelatihan dan Kursus Indonesia/HIPKI) and Association of Indonesian Training Institutes (Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia/HILLSI) in Surabaya City, which are our partners. The Vocational Faculty Abdimas Team, specifically from Diploma of Office Administration Study Program, Widya Mandala Jawa Timur Catholic University conducted community service activities in the form of correspondence training, in terms of the parts of the letter and the language of the letter, for HIPKI and HILLSI members. After conducting online training using Zoom Meeting, the participants showed an increased understanding of letter writing, in terms of the parts of the letter and the language of the letter. This is indicated by an increase in the participants' average scores from 30 in the pre-test to 71.67 in the post-test. Participants hope that this training can be continued with advanced training, especially in deepening the material in making effective sentences in the contents of letters.

1. PENDAHULUAN

Korespondensi merupakan proses komunikasi tertulis atau surat-menyurat dari sebuah organisasi ke organisasi lainnya (Setiawan, 2020). Kegiatan korespondensi menjadi bagian tak terpisahkan dalam dunia bisnis maupun perkantoran. Dengan adanya korespondensi, satu organisasi dapat menyampaikan dan meminta informasi kepada organisasi lainnya secara resmi dan tertulis dalam mencapai tujuannya. Korespondensi juga dapat mempererat kerja sama antar organisasi (lihat Azlina, 2022).

Dalam korespondensi, surat memiliki peran yang sangat penting. Secara definitif surat diartikan sebagai “alat komunikasi yang menggunakan sehelai kertas atau lebih, yang disampaikan kepada orang lain baik atas nama pribadi maupun organisasi” (Wahyu, Oktora, Nurbaya, Pribadi, & Suyono, 2021, hal. 131). Surat berperan sebagai wakil si penulis surat, alat bukti sejarah, penjelasan pedoman, pengingat, dan alat komunikasi yang efisien dapat melawan jarak (Karyaningsih, 2018). Di tengah era perkembangan teknologi komunikasi, surat tetap merupakan alat komunikasi tertulis yang belum dapat tergantikan (Mijianti, 2021).

Mengingat pentingnya surat dalam aktivitas organisasi, dibutuhkan keterampilan yang baik untuk menciptakan surat yang efektif dan efisien dalam bertukar informasi dalam proses korespondensi. Hal ini dikarenakan penulisan surat bisnis membutuhkan teknik khusus dan berbeda dari penulisan surat non-bisnis yang menyangkut perbedaan strategi, gaya, dan juga nada penulisan surat (Setiawan, 2020). Jika ditulis dengan baik, surat akan dapat menyampaikan maksud penulis surat dengan baik dan meminimalisir kesalahpahaman komunikasi.

Surat yang baik, terutama surat bisnis yang resmi, diharuskan menggunakan format, terutama bagian-bagian surat, yang konsisten dan benar. Ambarwati (2022) mengatakan bahwa format surat yang baik menunjukkan citra perusahaan yang baik dan profesional. Selain itu, surat yang ditulis dengan format yang benar akan mengurangi kemungkinan salah paham isi dan tujuan surat tersebut (lihat Ambarwati, 2022). Format surat resmi tidak boleh ditulis secara serampangan dan tidak berubah antara satu surat dengan surat selanjutnya (lihat Suhardi, Kusmiatun, & Pujiono, 2016).

Selain format yang benar, surat resmi juga diharuskan menggunakan bahasa yang baik, efektif, dan efisien. Susilo (2020) menekankan bahasa yang digunakan dalam surat resmi harus logis, jelas, singkat. Selain itu, dan penggunaan bahasa baku dengan ejaan yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia dan efektivitas serta nada kesopanan yang tercermin dengan bahasa juga harus diperhatikan (Karyaningsih, 2018).

Namun sayangnya masih banyak organisasi yang membutuhkan dorongan dan pelatihan khusus agar dapat melakukan proses surat menyurat yang baik dan benar (lihat (Sarbani dan Lestari, 2022; Wahyu, Oktora, Nurbaya, Pribadi, & Suyono, 2021). Kebutuhan ini biasanya meliputi pengetahuan mengenai penulisan format surat, terutama bagian-bagian surat yang benar menurut aturan yang berlaku. Selain itu, pelatihan mengenai teknik penulisan, terutama bagaimana menulis surat dengan bahasa yang efektif dan efisien agar mudah dipahami para pembaca surat juga kerap kali dibutuhkan oleh organisasi-organisasi.

Salah satu organisasi yang membutuhkan pelatihan surat menyurat adalah Himpunan Penyelenggara Pelatihan dan Kursus Indonesia (HIPKI) daerah Surabaya dan Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI) Wilayah Jawa Timur. Kedua lembaga ini bergerak di bidang penyediaan pelatihan dan kursus bagi masyarakat di Indonesia khususnya Surabaya dan Jawa Timur. Himpunan Penyelenggara Pelatihan & Kursus Indonesia Kota Surabaya atau HIPKI SURABAYA adalah Mitra Dinas Pendidikan Kota Surabaya, yang bertujuan membantu seluruh Lembaga Kursus & Pelatihan di Kota Surabaya agar menjadi lebih maju, lebih mandiri dan memberikan manfaat besar bagi masyarakat, khususnya di Surabaya, di bidang kompetensi kerja dan kewirausahaan (Dewan Pimpinan Cabang Himpunan Penyelenggara Pelatihan & Kursus Indonesia Kota Surabaya, 2014). Selanjutnya, Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI) Wilayah Jawa Timur adalah Organisasi yang menghimpun lembaga pelatihan dalam mempersiapkan tenaga kerja yang Kompeten perlu mengembangkan

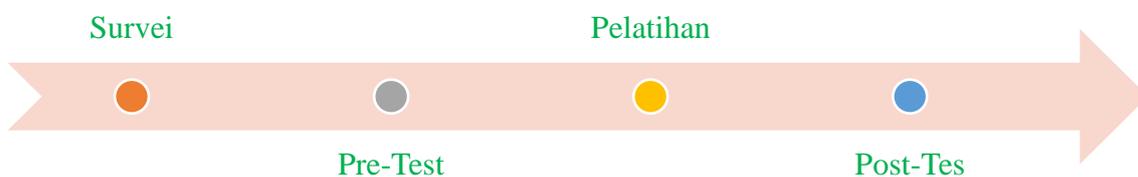
aktivitasnya di seluruh Indonesia, dalam hal ini khususnya adalah wilayah Jawa Timur (DPD Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI), 2023).

Sebagai himpunan, anggota HIPKI dan HILLSI tentunya banyak berkorespondensi dengan berbagai pihak, baik antar lembaga pemberi kursus yang berada dalam naungan himpunan, maupun kepada organisasi lain di luar HIPKI dan HILLSI. Dalam survei kebutuhan ditemukan kebutuhan pelatihan korespondensi bagi para anggota HIPKI Surabaya dan HILLSI wilayah Jawa Timur agar dapat meningkatkan kemampuan surat-menyurat mereka, terutama dalam format surat, khususnya pada bagian-bagian surat dan bahasa korespondensi.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Tim Pengabdian kepada Masyarakat (Abdimas) Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) melakukan pelatihan korespondensi bagi anggota HIPKI Surabaya dan HILLSI Wilayah Jawa Timur. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan bimbingan penulisan korespondensi bagi para anggota HIPKI Surabaya dan HILLSI Jawa Timur. Dari tiga pengetahuan tentang surat - “pengetahuan tentang bahasa surat, pengetahuan tentang penulisan surat, dan pengetahuan tentang pengiriman dan penerimaan surat” (Arlita, 2013, hal. 268) - pelatihan ini berfokus kepada pengetahuan yang pertama dan kedua, sesuai dengan kebutuhan mitra. Setelah pelatihan ini dilaksanakan, diharapkan para peserta pelatihan dapat menunjukkan peningkatan kemampuan mereka dalam surat-menyurat, baik dalam format penulisan, khususnya pada bagian-bagian surat, maupun bahasa yang digunakan.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan Korespondensi yang dilakukan oleh Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS ini merupakan bagian dari pelatihan yang lebih besar (holistik) yaitu Pelatihan Tata Kelola Administrasi, Pembukuan Akuntansi dan Perpajakan bagi Anggota HIPKI dan HILLSI Jawa Timur. Pelatihan Korespondensi ini merupakan bagian dari pelatihan Tata Kelola Administrasi, dan diselenggarakan dalam waktu satu hari pada tanggal 20 Maret 2021 melalui Zoom meeting. Jumlah anggota HIPKI dan HILLSI yang mengikuti pelatihan Korespondensi sebanyak 6 orang yang mewakili institusi masing-masing. Berikut adalah diagram arus tahapan kegiatan pelatihan korespondensi ini.



Gambar 1. Diagram Arus Tahapan Kegiatan Pelatihan Korespondensi

Tahap 1: Survei

Pada tahap pertama ini, tim Abdimas Fakultas Vokasi, UKWMS melakukan diskusi awal dengan peserta pelatihan anggota HIPKI dan HILLSI melalui Zoom meeting untuk mengetahui permasalahan secara umum yang dihadapi oleh para peserta pelatihan. Salah

satu permasalahan yang dihadapi peserta terkait dengan korespondensi yang belum memadai.

Tahap 2: *Pre-Test*

Sebelum melakukan pelatihan korespondensi, melalui Zoom meeting, peserta diminta untuk menjawab soal-soal *pre-test* yang diberikan dalam bentuk Google form. Jawaban peserta atas pertanyaan tersebut menjadi acuan pembahasan dalam pelatihan korespondensi tersebut. Nilai rata-rata *pre-test* ini adalah 30 dari skala 100.

Tahap 3: Pelatihan

Setelah menjawab *pre-test*, peserta langsung mengikuti tahap pelatihan. Tahapan ini juga dilakukan melalui Zoom meeting. Peserta mendapatkan materi tentang pengertian surat, tata surat, asas tata surat, bagian-bagian surat, serta jenis dan format surat.



Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Korespondensi Bahasa Indonesia

Tahap 4: *Post-Test*

Tahapan terakhir pelatihan ini adalah mendapatkan feedback dari peserta terkait materi yang telah diberikan melalui *post-test*. Peserta menjawab pertanyaan dalam *post-test* dalam bentuk Google form. Nilai rata-rata *post-test* adalah 71,67.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS memberikan materi pelatihan mengenai korespondensi bahasa Indonesia di level awal/dasar kepada peserta. Materi yang dibahas adalah pengertian surat, tata surat, asas tata surat, bagian-bagian surat, serta jenis dan format surat. Sebelum memaparkan materi, Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS mengukur pengetahuan para peserta melalui *pre-test*. Setelah penyampaian materi, peserta menjawab soal *post-test*. Soal di *pre-test* dan *post-test* dibuat sama dengan jumlah

10 buah pertanyaan pilihan ganda. Berikut tabel nama institusi peserta pelatihan dengan nilai *pre-test*-nya.

Tabel 1. Nilai *Pre-test* Peserta

No.	Nama	Instansi	<i>Pre-test</i>
1	Peserta 1	PT. Ouantum HRM Internasional	10
2	Peserta 2	LKP YCCLC (Yong Chun)	30
3	Peserta 3	PT JIAEC	40
4	Peserta 4	LKP BELL School	30
5	Peserta 5	Lembaga Bahasa LIA Ngagel Jawa Timur	20
6	Peserta 6	LKP OIS	50
Nilai rata-rata peserta			30

Sebagaimana terlihat dalam Tabel 1. Terdapat enam peserta yang mengikuti pelatihan dan mengerjakan *pre-test*. Peserta 1 dari PT Quantum HRM Internasional mendapatkan nilai 10. Peserta 2 dari LKP YCCLC (Yong Chun) mendapatkan nilai 30. Peserta 3 dari PT JIAEC mendapatkan nilai 40. Peserta 4 dari LKP BELL School mendapatkan nilai 30. Peserta 5 dari Lembaga Bahasa LIA Ngagel Surabaya mendapatkan nilai 20. Peserta 6 dari LKP QIS mendapatkan nilai 50.

Dari nilai *pre-test* tersebut segera diketahui bahwa para peserta sangat membutuhkan pelatihan mengenai korespondensi bahasa Indonesia. Nilai rata-rata peserta adalah 30 dengan nilai tertinggi 50 dan terendah mencapai 10. Peserta yang sudah mengetahui nilainya menjadi bersemangat untuk mengikuti pelatihan. Sebab, mereka kini menyadari bahwa pengetahuan mereka mengenai korespondensi bahasa Indonesia banyak yang keliru. Kekeliruan tersebut terjadi karena kegiatan korespondensi di instansi mereka berlangsung dengan cara meniru apa yang sudah biasa dilakukan, melihat contoh-contoh di internet atau dari surat yang mereka terima, serta tidak adanya pelatihan korespondensi yang mereka ikuti sebelumnya. Oleh karena itu, peserta jadi bersemangat mengikuti pelatihan ini.

Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS mengawali pelatihan dengan pemaparan mengenai surat dan tata surat. Surat merupakan media komunikasi untuk menyampaikan informasi secara tertulis dengan ketentuan tertentu sehingga menjadi tanda bukti tertulis. Sedangkan Wahyu, Oktora, Nurbaya, Pribadi, & Suyono (2021) memaknai surat sebagai alat komunikasi dengan menggunakan kertas atau lebih. Surat disampaikan kepada orang lain baik atas nama pribadi maupun organisasi. Pengertian surat tersebut harus dimengerti oleh para peserta pelatihan. Sebab pemahaman yang jelas atas pengertian tersebut membuat peserta memahami apa yang akan dilakukan dalam dengan kegiatan korespondensi.

Korespondensi menjadi kegiatan penting di organisasi untuk menunjang operasionalisasi organisasi. Seorang yang menangani korespondensi disebut koresponden. Keterampilan berkorespondensi, terutama dalam pembuatan surat perlu didukung pengetahuan dan pemahaman tentang fungsi-fungsi surat. Juga seorang

koresponden harus mampu menulis kalimat efektif dalam suratnya (Sarbani dan Lestari, 2022).

Koresponden harus memahami bahwa dalam korespondensi resmi, surat yang baik memiliki syarat dan ciri surat, seperti (a) bentuk surat efisien dan menarik sesuai dengan peraturan bentuk surat; (b) bahasa surat menunjukkan budi bahasa yang bijak, sopan, dan hormat; (c) bahasa surat hendaknya lugas, sederhana, dan mudah dipahami pembaca; (d) tampilan surat harus lengkap, bersih dan rapi. Seorang penulis surat resmi/koresponden perlu menguasai kriteria dan ciri surat untuk mampu menyusun surat yang baik.

Dalam kegiatan korespondensi, koresponden harus memahami tentang tata surat. Tata surat merupakan sistem penyelenggaraan surat-menyurat/korespondensi. Tujuan dari tata surat adalah untuk: (1) mendapatkan kebakuan dan keseragaman dalam aktivitas korespondensi; (2) mewujudkan sistem administrasi yang tertib, teratur, dan terencana; (3) meningkatkan efektivitas dan efisiensi komunikasi; dan (4) mewujudkan jati diri lembaga.

Untuk mewujudkan asas tata surat yang baik, seorang koresponden harus memahami fungsi bagian-bagian surat. Para peserta pelatihan nampak masih belum memahami hal tersebut, sehingga mereka banyak melakukan kesalahan saat menjawab soal *pre-test*. Bagian-bagian surat meliputi kepala, tanggal, nomor, hal, lampiran, alamat tujuan surat, salam pembuka, isi surat, salam penutup, identitas pengirim, dan tembusan.

Pelatihan korespondensi bahasa Indonesia bagi anggota HIPKI dan HILLSI difokuskan untuk memberikan pengetahuan untuk bagian-bagian surat tersebut. Sebab, dengan memahami dan menguasai bagian-bagian surat, maka koresponden akan dapat membuat surat yang baik.

Surat resmi pada umumnya ditulis di kertas yang sudah memiliki kepala surat. Biasanya kepala surat/kop surat dibuat dengan bentuk menarik sesuai dengan jatidiri perusahaan/organisasi. Kepala surat memuat identitas organisasi, yaitu lambang (logo), nama organisasi, alamat kantor pusat dan/atau cabang, nomor telepon, nomor faksimile, nomor kotak pos, dan alamat kawat/e-mail. Kepala surat berfungsi sebagai (1) identitas organisasi, (2) informasi nama dan alamat kantor/organisasi, (3) informasi atau keterangan tentang organisasi, dan (4) alat promosi (bagi perusahaan).

Ada sebuah catatan penting bagi para peserta pelatihan terkait dengan pembuatan kepala surat. Jika sebuah surat menggunakan lebih dari satu halaman, maka tidak dibenarkan semua lembar itu menggunakan kertas berkepala surat. Sebab, meskipun surat itu berlembar-lembar, hakikatnya hanya satu. Peserta pelatihan banyak yang keliru menggunakan kertas berkepala surat di lembar kedua dan seterusnya untuk surat resmi yang mereka buat.

Pada soal pertama *pre-test* yang terkait cara penomoran surat, peserta yang berhasil menjawab dengan benar hanya sebesar 33,3%. Padahal format penomoran yang benar bisa mempengaruhi kredibilitas organisasi pembuat surat tersebut. Surat resmi terutama yang dikirim ke luar lingkungan organisasi wajib memiliki nomor atau kode tertentu. Nomor tersebut memiliki beberapa kegunaan, seperti (1) memudahkan pengelolaan surat, terutama jika surat akan disimpan dan dicari lagi; (2) mengetahui jumlah surat yang sudah dikeluarkan dalam periode tertentu, sebab angka pada nomor surat dapat menunjukkan berapa banyak surat yang telah dibuat; (3) menunjukkan sumber dalam kegiatan surat menyurat (misalnya: Surat ini membalas surat permohonan Anda yang bernomor dst.).

Para peserta pelatihan menjadi mengerti bahwa cara penomoran surat umumnya bervariasi sesuai dengan kode yang diatur oleh masing-masing organisasi. Pada umumnya

rangkaian nomor surat terdiri atas nomor urut, kode internal, bulan, dan tahun pembuatan surat. Seperti contoh berikut, Nomor: 123 /SK/ VI/2022. Soal kedua dalam *pre-test* adalah tentang penulisan tanggal. Semua responden salah memilih jawaban yang benar. Walau terlihat sederhana, penulisan tanggal di surat resmi ada aturannya.

Dalam penulisan tanggal surat resmi, aturannya adalah tidak wajib diawali dengan nama kota. Alasannya karena nama kota telah ada di kepala surat. Namun, bila tanggal ditempatkan di bagian bawah kanan kertas surat, seperti surat berjudul, nama kota wajib ditulis. Di dalam surat resmi, penulisan tanggal, bulan, dan tahun harus ditulis lengkap. Tanggal surat tidak boleh disingkat atau divariasikan. Tujuannya untuk menghindari kekeliruan atau hal yang lain yang merugikan. Berikut ini contoh penulisan tanggal surat yang benar: 27 Maret 2023.

Pada soal tentang penulisan topik atau hal surat, responden mampu menjawab dengan benar hanya 16,7%. Penulisan topik atau hal surat penting karena sebagai informasi utama yang disampaikan pembuat surat kepada penerima surat. Perihal surat berguna untuk memberi petunjuk kepada pembaca tentang pembahasan pokok surat. Berikut ini contoh penulisan hal surat yang tepat: Hal: Undangan; Hal: Permohonan izin penyelenggaraan konser musik.

Untuk penulisan lampiran, seluruh peserta pelatihan menjawab salah. Lampiran merupakan sesuatu (dokumen, berkas, barang, dll.) yang melengkapi surat. Selain disebutkan dalam isi surat, lampiran juga harus ditulis secara jelas dalam notasi lampiran. Contoh penulisan lampiran yang benar adalah sebagai berikut ini: Lampiran: 2 lembar atau Lampiran: Dua lembar.

Pada soal berikutnya terkait penulisan nama dan alamat, semua peserta pelatihan tidak mampu menjawab dengan benar. Dalam panduan penulisan surat berdasarkan buku *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia* (Finoza, 2009) penulisan alamat tujuan surat ada dua macam yaitu alamat luar atau alamat yang ditulis di amplop surat, dan alamat dalam atau alamat yang ditulis di dalam kertas surat. Penulisan alamat tujuan harus memperhatikan segi kejelasan serta kepraktisan. Berikut ini merupakan contoh penulisan alamat tujuan surat yang tepat.

Contoh 1: Alamat luar (di amplop surat)

Kepada
Yth. Manajemen Personalia
PT Banyu Biru
Jalan Kedondong 7
Surabaya, 60291

Contoh 2: Alamat dalam (di dalam kertas surat)

Yth. Manajemen Personalia
PT Banyu Biru
Jalan Kedondong 7
Surabaya

Untuk penulisan salam pembuka, dalam *pre-test*, semua peserta mampu menjawab dengan benar. Salam pembuka berfungsi sebagai sapaan yang mengawali isi surat. Salam pembuka hanya dipakai dalam surat berita. Fungsi dari salam pembuka adalah agar surat tidak terasa kaku. Berikut ini disajikan beberapa contoh salam pembuka yang dapat

dipilih: Dengan hormat, Bapak X yang terhormat, Salam sejahtera, *Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah salam pembuka, koresponden membuat isi surat. Dari sudut komposisi, isi surat paling ideal terdiri atas tiga macam alinea/paragraf, yaitu alinea pembuka, alinea transisi, dan alinea penutup. Ketiga jenis alinea tersebut menjalankan fungsi tertentu/khusus di dalam surat.

Peserta pelatihan Abdimas nampaknya tidak terlalu mengalami hambatan dalam menjawab penulisan alinea isi surat yang tepat. Sebanyak 66,7% peserta menjawab dengan benar. Alinea pembuka berfungsi sebagai pengantar bagi pembaca untuk segera mengetahui pokok surat. Di dalam surat resmi, alinea pembuka harus telah mengandung masalah pokok, sehingga setelah membaca alinea pembuka, pembaca surat tidak lagi bertanya-tanya tentang pokok permasalahan surat yang diterimanya.

Alinea isi atau alinea transisi merupakan seluruh alinea yang terdapat antara alinea pembuka dan alinea penutup. Alinea isi berisi uraian, keterangan, atau penjelasan tentang masalah pokok surat. Alinea isi dalam surat dinas hendaknya dibuat secara jelas, tidak bertele-tele, sopan, dan sistematis. Alinea penutup berfungsi untuk menandakan uraian masalah pokok surat sudah selesai. Alinea penutup harus singkat dan tegas serta tidak berisi basa-basi yang berlebihan. Peserta pelatihan nampak mengalami kendala untuk menuliskan alinea penutup yang sesuai. Semua peserta pelatihan nampak salah menjawab pertanyaan terkait penulisan alinea yang benar.

Untuk salam penutup, 83.3% peserta bisa menjawab dengan benar. Tujuan dari salam penutup untuk menunjukkan rasa hormat atau sikap akrab pengirim terhadap penerima surat. Bunyi salam penutup bisa bermacam-macam. Berikut adalah contoh salam penutup: Hormat kami, Salam kami, Salam hormat, Teriring salam, atau *Wassalam*.

Setelah mengikuti seluruh rangkaian pelatihan korespondensi, pemahaman peserta tentang materi yang telah diajarkan dievaluasi menggunakan *post-test*. Soal yang diujikan pada *post-test* adalah soal yang sama yang digunakan pada *pre-test*. Tabel 2 menunjukkan persentase jawaban benar pada masing-masing pertanyaan.

Tabel 2. Perbandingan Nilai *Pre-test* dan *Post-test* Peserta pada Masing-masing Pertanyaan

No.	Soal	Jawaban	Jawaban Benar		Selisih persentase <i>post-test</i> & <i>pre-test</i>
			<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>	
1	Penulisan nomor surat resmi yang tepat adalah?	Nomor: 123/HIPSI/III/2021	33.3%	100%	66.7%
2	Penulisan tanggal surat resmi yang tepat adalah?	20 Maret 2021	0%	66.7%	66.7%

No.	Soal	Jawaban	Jawaban Benar		Selisih persentase post-test & pre-test
			Pre-test	Post-test	
3	Penulisan surat yang topik adalah?	Hal: Undangan yang tepat	16.7%	83.3%	66,6%
4	Penulisan surat yang lampiran adalah?	Lampiran: Satu berkas	0%	83.3%	83.3%
5	Penulisan surat yang penerima di dalam surat yang tepat adalah?	Yth. Bapak Iman Budiono	0%	66.7%	66.7%
6	Penulisan jalan penerima surat yang nama alamat surat yang tepat adalah?	Jalan Dinoyo 42-44, Surabaya	0%	33.3%	33.3%
7	Penulisan pembuka surat resmi yang salam surat yang tepat adalah?	Dengan hormat,	100%	83.3%	-16,7%
8	Penulisan pembuka surat undangan resmi yang kalimat surat resmi adalah?	Dalam rangka finalisasi rencana kerja sama bisnis dengan PT Sinar Terang, maka kami mengundang Bapak untuk hadir dalam acara rapat direksi...	66.7%	33.3%	-33,4%
9	Penulisan penutup surat resmi yang kalimat surat resmi adalah?	Atas perhatian Ibu, kami berterima kasih.	0%	66.7%	66.7%
10	Salam penutup surat resmi yang penutup surat resmi yang tepat adalah?	Hormat kami,	83.3%	100%	16,7%

Dari tabel 2, terlihat bahwa terdapat peningkatan jumlah peserta yang menjawab benar pada hampir seluruh item pertanyaan, yaitu delapan dari sepuluh pertanyaan yang

diujikan. Hal ini membuktikan bahwa pemahaman peserta meningkat setelah diberikan paparan materi. Hanya terdapat dua item pertanyaan yang mengalami penurunan jumlah peserta yang menjawab dengan benar. Kedua pernyataan tersebut berkaitan dengan penulisan awal surat, yaitu salam pembuka dan kalimat pembuka. Namun, secara umum dapat dikatakan bahwa seluruh peserta mengalami peningkatan pemahaman tentang korespondensi. Tabel 3 menunjukkan perbandingan hasil nilai *pre-test* dan *post-test* seluruh peserta pelatihan.

Tabel 3. Perbandingan Hasil Nilai *Pre-test* dan *Post-test* Peserta

No.	Nama	Instansi	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>	Kenaikan Nilai
1	Peserta 1	PT. Ouantum HRM	10	60	50
2	Peserta 2	LKP YCCLC (Yong Chun)	30	60	30
3	Peserta 3	PT JIAEC	40	90	50
4	Peserta 4	LKP BELL School	30	80	50
5	Peserta 5	Lembaga Bahasa LIA Ngagel	20	60	40
6	Peserta 6	LKP QIS	50	80	30
Rata-rata			30	71.67	41.67

Sebagaimana terlihat dalam Tabel 3. Terdapat kenaikan signifikan dari nilai *pre-test* ke *post-test* yang didapat oleh seluruh peserta. enam peserta yang mengikuti pelatihan dan mengerjakan *pre-test*. Peserta 1 dari PT Quantum HRM Internasional yang di *pre-test* mendapatkan nilai 10, di *post-test* mendapatkan nilai 60, terdapat kenaikan 50 poin. Peserta 2 dari LKP YCCLC (Yong Chun) di *pre-test* mendapatkan nilai 30, pada *post-test* mendapatkan 60. Ada kenaikan 30 poin pada peserta 2. Peserta 3 dari PT JIAEC di *pre-test* mendapatkan nilai 40, pada *post-test* mendapatkan nilai 90. Peserta 3 mendapatkan kenaikan 50 poin. Peserta 4 dari LKP BELL School pada *pre-test* mendapatkan nilai 30 di *post-test* mendapatkan nilai 80. Peserta 4 mengalami kenaikan 50 poin. Peserta 5 dari Lembaga Bahasa LIA Ngagel Surabaya pada *pre-test* mendapatkan nilai 20, pada *post-test* mendapatkan kenaikan 40 poin. Peserta 6 dari LKP QIS pada *pre-test* mendapatkan nilai 50, di *post-test* mendapatkan nilai 80. Peserta 3 mengalami kenaikan 30 poin.

Dari tabel 3, dapat disimpulkan bahwa pelatihan korespondensi ini berdampak positif bagi pemahaman peserta pelatihan terkait bagaimana melakukan proses korespondensi dengan benar, terutama terkait penulisan bagian-bagian surat dan bahasa surat yang efektif. Hal ini ditunjukkan secara jelas oleh peningkatan nilai *pre-test* ke *post-test*, yaitu dari nilai rata-rata 30 menjadi 71, 67. Ada peningkatan nilai yang ditunjukkan peserta sebesar 41,67 poin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan korespondensi, seperti pelatihan-pelatihan korespondensi lainnya (misalnya Wahyu, Oktor, Nurbaya, Pribadi, & Suyono, 2021), memang berhasil meningkatkan kemampuan peserta terkait surat-menyurat.

5. KESIMPULAN

Pelatihan mengenai teknik surat-menyurat yang benar karena kegiatan korespondensi bisnis yang memerlukan keahlian khusus baik dari sisi bagian-bagian surat dan bahasa sangatlah diperlukan bagi berbagai organisasi. Kebutuhan ini juga disuarakan oleh anggota Himpunan Penyelenggara Pelatihan dan Kursus Indonesia (HIPKI) Surabaya dan Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI) wilayah Jawa Timur yang menjadi mitra Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan penulisan korespondensi bahasa Indonesia. Kegiatan pelatihan ini merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat yang lebih besar yaitu pelatihan Tata Kelola Administrasi, Pembukuan Akuntansi dan Perpajakan bagi anggota HIPKI Surabaya dan HILLSI Jawa Timur.

Kegiatan pelatihan korespondensi ini dilaksanakan secara daring menggunakan Zoom Meeting dan diawali dengan *pre-test* untuk mengukur kemampuan dan pengetahuan awal peserta pelatihan. Setelah diberikan penjelasan dan contoh, baik yang terkait penulisan surat dengan bagian-bagian surat yang benar maupun penggunaan bahasa yang efektif, peserta diminta mengerjakan *post-test*. Data *pre-test* dan *post-test* pelatihan menggambarkan bahwa peserta menunjukkan peningkatan pemahaman terkait korespondensi, baik terkait penggunaan bagian-bagian surat yang benar dan penggunaan bahasa dalam penulisan isi surat. Secara umum, peserta menunjukkan peningkatan skor *pre-test* sebesar 41,67, yaitu dari rata-rata skor *pre-test* 30 menjadi 71,67 dalam *post-test*. Untuk kedepannya, peserta mengharapkan pelatihan lanjutan mengenai penulisan surat, terutama pembuatan kalimat yang efektif dalam surat.

Acknowledgments

Tim Abdimas Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, UKWMS menyampaikan terima kasih untuk Rektorat, Dekanat Fakultas Vokasi, dan Kepala LPPM Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas dukungannya terhadap tim Abdimas sehingga program pengabdian kepada masyarakat “Pelatihan Penulisan Korespondensi Bahasa Indonesia Pada Anggota HIPKI Surabaya dan HILLSI Jawa Timur” ini bisa terselenggara dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, M. F. L., & Triana, M. (2013). Penerapan format baku surat dalam menunjang keseragaman dan efektifitas korespondensi. *Artes Liberalis*, 4(2).
- Arlita, R. A., & Nelisa, M. (2013). Problematika korespondensi resmi bagi pegawai kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kabupaten Tanah Datar. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 267–275.
- Azlina, Y. (2022). Penanganan surat masuk dan surat keluar pada instansi pemerintah sebagai bentuk komunikasi bisnis. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(4), 112. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1942>
- Dewan Pimpinan Cabang Himpunan Penyelenggara Pelatihan & Kursus Indonesia Kota Surabaya. (2014). Sejarah HIPKI. Diambil 12 Juni 2023, dari <https://hipkisurabaya.wordpress.com/>
- DPD Himpunan Lembaga Latihan Seluruh Indonesia (HILLSI). (2023). HILLSI JATIM. Diambil 12 Juni 2023, dari <https://hillsi-jatim.com/>
- Finoza, L. (2009). *Aneka surat sekretaris dan bisnis Indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia

- Karyaningsih, P. D. (2018). Korespondensi surat bisnis dan dinas. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Mijianti, Y. (2021). Penulisan surat dinas di PT Asuransi Ramayana Jember. *ABDI Indonesia*, 1(2), 71–86.
- Sarbani, Y. A., & Lestari, I. (2022). Analisis kebutuhan tenaga kependidikan universitas dalam melaksanakan tugas korespondensi. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 7(2), 149–165. <https://doi.org/10.36914/jak.v7i2.857>
- Setiawan, E., Rahman, D. A., & Kristanto, R. (2020). Pelatihan keterampilan menulis dalam korespondensi berbahasa Inggris, menerjemahkan serta keterampilan menggunakan grammarly, Google Translate, dan Google Drive di Sekolah Menengah Kejuruan Ksatrya, Rawasari, Jakarta Pusat. *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 118–126. <https://doi.org/10.31334/jks.v2i2.733>
- Suhardi, Kusmiatun, A., & Pujiono, S. (2016). Menulis surat dinas. Yogyakarta: LPPMP Universitas Negeri Yogyakarta dan K-Media.
- Susilo, J., Pujiatna, T., & Firmasari, S. (2020). Pembinaan tata bahasa dan bentuk surat-menyerut Indonesia berbasis Microsoft di Desa Mandala, Dukupuntang Kabupaten Cirebon. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 4(1), 173. <https://doi.org/10.30595/jppm.v0i0.5498>
- Wahyu, E. E., Oktora, Y. S., Nurbaya, S., Pribadi, J. D., & Suyono, A. (2021). Pelatihan dan bimbingan korespondensi bisnis di bidang home industry kuliner Pawon Buci Malang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(3), 130–137.