

+ ETIKET KOMUNIKASI TERTULIS

CMM 307 - MK “Professional Studies”

Nathaniel Antonio Parulian, S.Psi, M.I.Kom

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Humaniora dan Bisnis

Universitas Pembangunan Jaya



Agenda Pembelajaran

Pertemuan 5



Penulisan Laporan

- Definisi dan Fungsi Laporan
- Jenis Laporan



Penulisan Surat

- Penulisan Feature
- Tata Letak
- Metodologi
- Aturan Penulisan Surat



Metodologi Penulisan Laporan

- Persiapan
- Perencanaan
- Penulisan
- Penyuntingan



Panduan Umum Penulisan Surat Resmi

- Karakteristik Media Pengiriman dan Penerimaan Surat

DEFINISI & FUNGSI LAPORAN

- Laporan merupakan media komunikasi informasi yang faktual dan objektif yang ditulis untuk tujuan bisnis tertentu.
- Laporan berguna untuk menyatakan bentuk penyelesaian suatu pekerjaan, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memecahkan masalah saat ini, mengevaluasi dan merencanakan tindakan di masa depan, menyebarkan informasi, menginformasikan langkah kemajuan serta mendokumentasikannya.
- Laporan ditulis oleh seseorang untuk menyajikan:
 - Catatan proyek yang telah selesai.
 - Mendokumentasikan penelitian suatu departemen.
 - Mencatat dan mengklarifikasi informasi yang rumit.
 - Menyajikan kejadian kepada sekelompok orang.
 - Menganalisis masalah dan merekomendasikan langkah-langkah tertentu untuk menghadapi masalah tersebut.
- Sebuah laporan hendaknya memiliki tujuan tertentu, menginformasikan atau menganalisis, atau menyajikan rincian investigasi.





JENIS LAPORAN

- ✓ Sebuah laporan dapat ditulis oleh seseorang sebagai praktik rutin untuk melaporkan tentang kondisi terkini pekerjaan yang berada dalam tahapan penyelesaian.
- ✓ Laporan dibagi menjadi berbagai jenis berdasarkan faktor yang berbeda.
 - ✓ **Sisi kuantitas:** Laporan pendek dan panjang.
 - ✓ **Sisi isi (content):** Laporan penjualan, produksi, keuangan dan laporan kegiatan.
 - ✓ **Sisi waktu:** perencanaan, kemajuan, laporan berkala, khusus dan akhir.
 - ✓ **Sisi tujuan:** laporan informatif, laporan analitis dan rekomendasi.



Laporan Berbentuk Surat

- ✓ Laporan berbentuk surat adalah laporan yang ditulis dalam bentuk surat bisnis.
- ✓ Laporan berbentuk surat di perlukan saat menghubungkan antar karyawan secara bersamaan.



Laporan Memo (Memorandum)

- ✓ Laporan singkat yang ditulis untuk mengedarkan informasi resmi dan penting dalam organisasi.
- ✓ Fungsi memorandum: transfer informasi, membuat perubahan atas keputusan tertentu, menawarkan solusi atas masalah-masalah internal.



Laporan Pracetak (Kuisisioner)

- ✓ Laporan berbentuk lembaran yang berisi bagian yang kosong.
- ✓ Setiap karyawan diminta untuk mengisi bagian yang kosong pada formulir tersebut.



Laporan Kelayakan

- ✓ Laporan yang berisi persiapan memulai departemen baru, memperluas area operasi, mengeluarkan produk baru, meningkatkan kualitas dan efisiensi produk, menutup cabang, atau departemen, pengurangan atau penambahan staff, dsb



Laporan Berkala

- ✓ Laporan berkala disampaikan secara teratur pada interval waktu tertentu; untuk memeriksa dan menilai proses yang sedang berjalan.
- ✓ Membantu mengambil tindakan yang sesuai sehingga tahapan penyelesaian pekerjaan dapat berjalan secara efektif.



Laporan Evaluasi

- ✓ Laporan yang berfungsi untuk memahami berbagai fakta tentang proyek/pekerjaan, sejumlah anggota tim yang terlibat di dalamnya, dan masalah yang terjadi selama proyek berjalan.
- ✓ Hasil laporan evaluasi akan sangat berguna bagi organisasi; memberikan pandangan lengkap tentang proyek/pekerjaan.



Laporan Akhir

- ✓ Laporan yang ditulis pada akhir proyek/eksperimen/penelitian.
- ✓ Merupakan puncak dari semua laporan berkala dan kemajuan yang ditulis selama pekerjaan/proyek.



Laporan Informatif

- ✓ Laporan tertulis yang bersifat informatif untuk mengungkap fakta.
- ✓ Memerlukan data secara rinci agar dapat disajikan secara terorganisir; laporan kronologis.



Laporan Analitis

- ✓ Laporan yang ditulis untuk menyelidiki dan menganalisis fakta dan kejadian.
- ✓ Menganalisis semua pernyataan, menyarankan ragam solusi dan menarik kesimpulan.



METODOLOGI PENULISAN LAPORAN

Persiapan

- Mengumpulkan bahan yang diperlukan.
- Mengetahui tujuan khusus penulisan laporan.
- Mengetahui jenis laporan.

1

2

Perencanaan

- Menyarankan solusi serta memiliki pemahaman yang lengkap tentang solusi tersebut.
- Menyimpan semua data otentik dan faktual, termasuk informasi dalam angka/statistik.
- Mengatur materi laporan secara berurutan.

Penulisan

- Fokus pada fitur-fitur dan bagian-bagian penting dari sebuah laporan.

3

4

Penyuntingan

- Meninjau kembali teknis penulisan dokumen secara efektif.
- Sunting laporan jika masih terdapat kekurangan atau kesalahan.
- Perbaiki kekurangan dan kesalahan tersebut sehingga membuat laporan semakin sempurna.

TAHAP PERSIAPAN

- ❑ *Gunakan surat kuasa jika diri kita ingin menulis laporan atas permintaan seseorang.*
- ❑ *Gali informasi penting seperti masalah, ruang lingkup, batasan, syarat dan ketentuan yang ditetapkan.*
- ❑ *Lakukan survei/investigasi mendalam terhadap semua rincian yang diperlukan dari berbagai sumber: dokumen internal maupun sumber eksternal.*
- ❑ *Pastikan diri kita mampu mengumpulkan dan menyaring semua fakta-fakta di lapangan.*
- ❑ *Putuskan jenis laporan apa yang akan dibuat.*
- ❑ *Pikirkan secara matang tentang bentuk format (surat, memo, standar).*
- ❑ *Temukan buku catatan, laporan-laporan sejenis, risalah rapat, pemberitahuan, surat edaran, dll.*
- ❑ *Gali informasi tentang seseorang yang akan menerima laporan; penulis laporan hendaknya memiliki pengetahuan tentang pembaca laporan.*

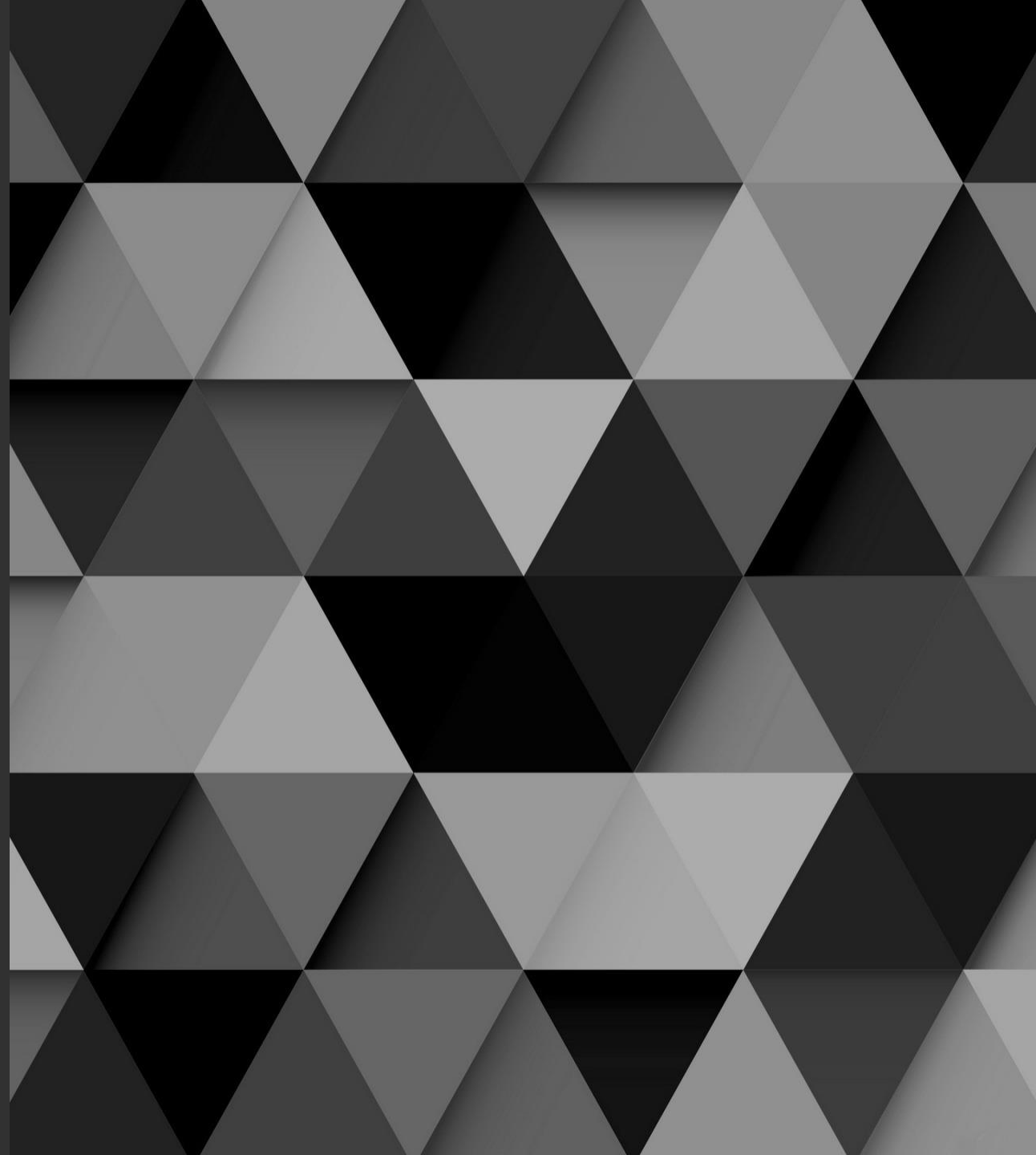
TAHAP PERENCANAAN



- ✓ *Setelah informasi/data dikumpulkan, susunlah secara berurutan dan sistematis.*
 - ✓ *Urutkan berdasarkan waktu kejadian.*
 - ✓ *Gabungkan antara kronologis dan logika penalaran.*
 - ✓ *Menggambar konsep laporan secara garis besar.*
 - ✓ *Buat penomoran atau abjad.*
- ✓ *Laporan penjualan PT. XYZ tahun 2020-2021*
 1. *Pendahuluan*
 2. *Laporan keuangan secara garis besar*
 3. *Potensi pasar; jumlah pesaing, laporan komparatif dengan periode/tahun sebelumnya dan tahun berjalan.*
 4. *Sub-judul lain: faktor-faktor/dampak/komponen*
 5. *Informasi demografi pelanggan; data penambahan pelanggan baru*
 6. *Penutup.*
 - ✓ *Pada tahap ini diri kita perlu menyiapkan data tambahan yang akan di sajikan dalam laporan yang disesuaikan pada konten dan konteksnya.*

TAHAP PENULISAN

- ✓ Fokus pada fitur-fitur dan bagian-bagian penting dari sebuah laporan.
- ✓ Gunakan pedoman: **Karakteristik laporan yang baik.**



KARAKTERISTIK LAPORAN YANG BAIK

Berorientasi pada Pembaca

- ✓ Lakukan survei yang cukup terhadap demografi pembaca laporan.
- ✓ Kelompok usia, latar belakang pendidikan/pekerjaan, tingkat pemahaman materi serta tujuan membaca laporan.

Faktual

- ✓ Sebuah laporan adalah dokumen resmi yang mengandung aspek hukum.
- ✓ Hati-hati dan bijak saat menyajikan fakta dalam laporan.

Singkat

- ✓ Mampu menyatakan gagasan dalam jumlah kata yang terbatas.
- ✓ Substitusi satu kata kerja yang paling cocok.
- ✓ Gunakan idiom dan frasa.

Jelas

- ✓ Laporan merupakan dokumen berharga.
- ✓ pedoman dalam mengambil langkah atau keputusan selanjutnya.
- ✓ Mengungkapkan ide secara langsung.

Lengkap

- ✓ Lengkap dari segi fakta, fungsi serta strukturnya.
- ✓ Hendaknya tidak melewatkan komponen penting dari laporan.

Bijaksana

- ✓ Bijak dalam memberikan saran dan rekomendasi.
- ✓ Mampu menganalisis masalah dengan sikap empati.

Terorganisir

- ✓ Setiap dokumen tertulis hendaknya terstruktur dan terorganisir dengan baik.
- ✓ Disusun secara kronologis atau logis, sehingga pembaca memahami tahapan penulisan dengan baik dan mampu mengambil tindakan yang sesuai.
- ✓ Koherensi adalah kunci terbaik dari bentuk tulisan formal.

Dokumentasi Laporan

- ✓ Terdapat bukti dokumen yang sah; dapat dipertanggungjawabkan sumbernya.

Penggunaan kosakata positif yang sederhana

- ✓ Bahasa positif mencerminkan sikap positif penulis.
- ✓ Hindari bahasa yang puitis, kompleks, atau ambigu.
- ✓ Hindari jargon, kosakata yang tidak dikenal dan asing.
- ✓ Gunakan kosakata yang jelas, langsung dan tepat.

TAHAP PENYUNTINGAN

- Meninjau kembali teknis penulisan dokumen secara efektif.
- Sunting laporan jika masih terdapat kekurangan atau kesalahan.
- Perbaiki kekurangan dan kesalahan tersebut sehingga membuat laporan semakin sempurna.





MENULIS SURAT

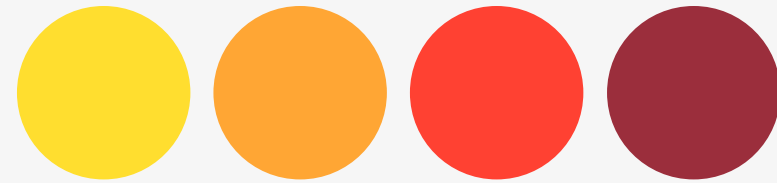
- Menulis surat adalah keahlian yang harus diasah dalam tahap pengembangan karir profesional seseorang.
- Tiap organisasi bisnis perlu menjaga hubungan baik dengan berbagai elemen baik di dalam maupun di luar organisasi.
- Aspek terpenting dalam menulis surat adalah analisis konteks atau tujuan surat tersebut dibuat.
- Mengapa menulis surat.
- Apakah penulisan menulis surat dari sudut pandang individu atau atas nama organisasi tempat diri kita bekerja.
- Apa yang diri kita harapkan atas pengiriman surat.
- Jenis surat yang ditulis.
- Apakah diri kita memiliki data, informasi, statistik, dan referensi penting dari komunikasi sebelumnya dan yang mungkin ingin di kutip.
- Nada apa yang akan di gunakan.

PENULISAN FEATURE

- Tempatkan diri kita pada posisi penerima surat dan tanyakan pada diri kita, terkait hal yang paling menyenangkan.
- Buat penerima merasakan nada dan perasaan secara personal; surat resmi yang personalisasi dipercaya akan jauh lebih efektif.
- Sebuah surat yang baik akan mengungkapkan kabar baik diawal kalimat.
- Jika ingin menyampaikan berita buruk, gunakan nada positif dan empati.
- Mengungkapkan dengan jelas dan dengan paragraf yang koheren dan logis.
- Hindari kata-kata yang rumit dan ambigu.
- Hindari penyampaian pesan tertulis secara bertele-tele, karena waktu pembaca sangat berharga.
- Ingat! selalu ada ruang kesalahpahaman dalam penulisan surat, sehingga berujung pada tidak akan pernah mendapatkan balasan surat yang diri kita inginkan.



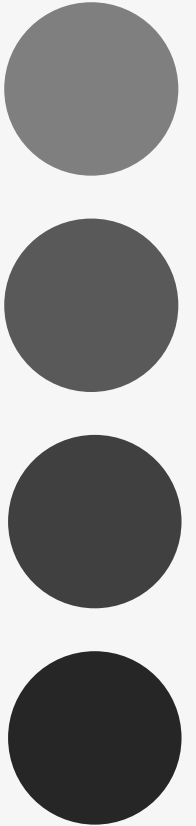
- Tubuh surat terdiri dari beberapa bagian sehingga membentuk bagian-bagian yang berbeda.
- Semuanya memiliki tujuan secara fungsional.
- Surat harus menunjukkan siapa nama pengirim, kapan ditulis, dan ditujukan kepada siapa.
- Jika surat itu ditulis di atas kop surat perusahaan tidak perlu menuliskan alamat lagi, namun jika tidak, lengkapi dengan alamat, tuliskan tanggal, bulan dan tahun penulisan surat secara lengkap.
- Tulis identitas serta alamat lengkap penerima.
- Umumnya organisasi akan memberikan nomor identifikasi pada tiap-tiap surat yang akan di terbitkan.



TATA LETAK

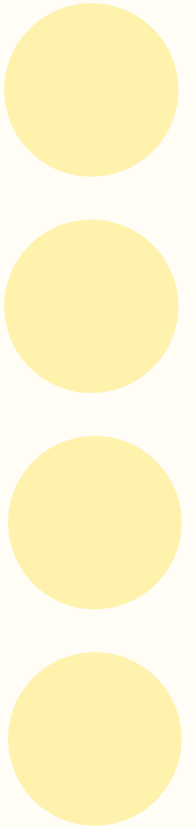
- Tuliskan salam pembukaan, dengan menuliskan nama penerima surat beserta dengan gelar, seperti Bp./Ibu/Sdr./Sdri/Tn./Ny./Nn.
- Jika penerima memiliki gelar akademik lebih dari satu gelar seperti Dr, Prof., dsb maka sebaiknya gunakan salah satu saja.
- Baris subjek harus berupa frasa langsung, klausa, atau kalimat sederhana yang memberi informasi kepada pembaca tentang tema utama surat itu.
- Baris referensi hendaknya mencantumkan nomor referensi surat yang diri kita terima (jika membalas surat sebelumnya), nomor dan tanggalnya.
- Jika diri kita menanggapi sebuah iklan, hendaknya memberikan rincian seperti nomor iklan, tanggal dan nama surat kabar/situs web/majalah.
- Jika mengirimkan surat ke sebuah organisasi dan ditujukan kepada bagian atau seseorang yang spesifik, lakukan bentuk penegasan melalui tulisan: di pertebal, di garis-bawahi atau di cetak miring.
- Bagian utama surat merupakan wadah mengungkapkan pesan. Bagian ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan konteks.

TATA LETAK



- Jika diri kita menulis surat dan untuk ditujukan ke beberapa orang, tuliskan nama-nama penerima surat
- Penggunaan huruf disesuaikan dengan format surat (gaya blok penuh atau gaya terbuka).
- Dalam gaya blok penuh, seluruh huruf rata kiri; ini format surat informal.
- Dalam gaya terbuka layaknya surat tradisional dan juga lebih formal; alamat dan tanggal diletakkan di sebelah kanan dan salam di sebelah kiri.

TATA LETAK



“

- ✓ Kualitas alat tulis dan penggunaan jenis huruf sangat penting.
- ✓ Kualitas kertas yang baik akan memberikan kesan yang baik pada surat yang di tulis.
- ✓ Pastikan surat bebas dari kesalahan ketik.
- ✓ Gunakan kop surat A4 (297 x 210 mm) dan amplop ukuran 1/3 C4 (108 x 229) untuk mengirim surat.
- ✓ Langkah pertama dalam memulai menulis surat adalah menyiapkan alat tulis yang dibutuhkan.
- ✓ Tentukan jenis surat yang akan diri kita buat.
- ✓ Surat lamaran pekerjaan, surat penjualan, surat ganti rugi, surat penghargaan, surat belasungkawa, surat pengaduan, atau surat penghargaan,dsb.
- ✓ Kumpulkan informasi yang diperlukan dan tentukan format surat yang akan di gunakan.

”

METODOLOGI



1: ATURAN PENULISAN SURAT PENJUALAN

- ✓ Jika menulis surat penjualan: lampirkan handout atau brosur untuk produk yang akan di jual.
- ✓ Pastikan sudah memiliki pembaca yang spesifik.
- ✓ Pelajari kebutuhan, sikap, dan latar belakang mereka.
- ✓ Pelajari produk dengan sangat baik dan catat kekuatannya.
- ✓ Sampaikan dalam surat apa saja penawaran khusus yang diberikan perusahaan untuk pelanggan.
- ✓ Susun daftar penawaran yang paling menarik.
- ✓ Surat penjualan bersifat informatif dan persuasif.

2: ATURAN PENULISAN SURAT PERMINTAAN

- ✓ Jenis surat ini berfungsi mewakili organisasi untuk meminta sesuatu secara tertulis kepada pihak internal/eksternal.
- ✓ Isi dan materi surat cenderung spesifik.
- ✓ Maka sebelum menulis surat jenis ini, lakukan perencanaan dengan mengetahui pokok permasalahan yang ingin diminta.
- ✓ Coba menggali dan mengetahui hal-hal yang ingin diminta melalui literatur yang tersedia.
- ✓ Mencegah pertanyaan yang tidak terarah.
- ✓ Terus-terang, jelas, dan sopan merupakan nilai yang melekat dalam jenis surat permintaan ini.



- ✓ Organisasi perlu mendapatkan banyak referensi surat penawaran dari vendor/supplier yang berbeda.
 - ✓ Lakukan penyelidikan, sehingga dapat memutuskan untuk memesan barang/jasa yang diperlukan organisasi/perusahaan.
 - ✓ Pastikan syarat dan ketentuan yang di tawarkan oleh penjual; proses penukaran atau pengembalian barang, dsb.
 - ✓ Tuliskan surat pesanan barang/jasa secara langsung, jelas dan lengkap.
 - ✓ Tuangkan dalam isi surat tentang kuantitas, kualitas, waktu, alamat pengiriman, seseorang yang bertanggung jawab secara khusus atas barang/jasa yang di pesan.
-



3: ATURAN PENULISAN SURAT PEMESANAN

4: ATURAN PENULISAN SURAT PEMBERITAHUAN

- ✓ Surat jenis ini ditulis dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada vendor/supplier bahwa organisasi/perusahaan telah menerima kiriman barang.
- ✓ Isi surat hendaknya rinci dalam memberikan informasi tentang jumlah, kualitas bahan dan waktu kedatangannya.
- ✓ Sampaikan ucapan terima kasih kepada pengirim dengan sopan.
- ✓ Hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan interpersonal dan hubungan profesional kerja yang baik.

- ✓ Ketika diri kita memiliki keluhan, dapat disampaikan dengan menulis surat pengaduan.
- ✓ Pertama, pastikan bahwa keluhan yang di sampaikan tidak mengada-ada.
- ✓ Hindari sikap gegabah dan terburu-buru untuk mengajukan keluhan atau aduan.
- ✓ Sebelum mengirimkan surat pengaduan, cobalah ber-empati dan memahami posisi orang lain yang melakukan kesalahan tersebut.
- ✓ Rencanakan dan susun tata bahasa surat pengaduan yang sopan, positif dan singkat.
- ✓ Ingat, prinsip surat pengaduan di terbitkan adalah memperbaiki kesalahan, bukan menyalahkan orang yang bersangkutan.



5: ATURAN PENULISAN SURAT PENGADUAN

6: ATURAN PENULISAN SURAT PENOLAKAN

- ✓ Jika diri kita memutuskan untuk menolak permohonan atau kiriman, perlu membuat surat penolakan.
- ✓ Surat penolakan di tulis dengan sangat bijaksana saat menolak permintaan seseorang atau kiriman yang telah diri kita terima.
- ✓ Periksa secara menyeluruh, sebelum mengambil keputusan apa pun.
- ✓ Setelah diri kita mengambil keputusan, hendaknya tidak menunda untuk menyampaikannya kepada pihak terkait.
- ✓ Susun draft surat sedini mungkin, pikirkan alasan yang sangat jelas untuk menolak.
- ✓ Saat menulis surat, hindari pernyataan dengan penolakan langsung, hormati penerima atas minatnya dalam menjaga hubungan kerja.
- ✓ Ungkapkan penolakan dengan bahasa yang positif dan sopan, ungkapkan harapan untuk melanjutkan hubungan setelah kejadian atau peristiwa yang dihadapi.





LAKUKAN

- Ketahui motif diri kita dalam menulis surat.
- Setiap surat hendaknya berorientasi pada pembaca.
- Merencanakan dan menyusun draft surat.
- Menyimpan semua dokumen dan informasi yang diperlukan.
- Mengatur alur ide/gagasan dalam bahasa yang sederhana.
- Ekspresikan perasaan saat menuangkannya dalam bentuk tulisan.
- Lakukan pemeriksaan ulang semua komponen surat.
- Dengan memahami posisi pembaca akan berpotensi mendapatkan reaksi/balasan sesuai dengan apa yang diri kita inginkan
- Perhatikan tata bahasa dan hindari kesalahan penulisan (*typo*).



LARANGAN

- Menulis surat berorientasi penulis.
- Menyusun rencana setelah tahapan menulis surat dimulai.
- Meraba-raba mencari informasi saat menulis surat.
- Menggunakan kata-kata sulit
- Letakkan semua poin sekaligus.
- Terburu-buru untuk mengirim surat.
- Ingat! bahwa diri kita tidak dapat menarik kembali pernyataan yang sudah dikatakan/dituliskan.

PANDUAN UMUM PENULISAN SURAT RESMI DALAM KONTEKS BISNIS

Karakteristik Media Pengiriman dan Penerimaan Surat

✓ Telegram

- ✓ Formulir cetak tersedia di kantor pos.
- ✓ Tidak perlu mengikuti aturan bahasa.
- ✓ Pesan harus singkat dan langsung.
- ✓ Lebih cepat diterima dari pengiriman surat.
- ✓ Dapat diakui sebagai dokumen hukum.

✓ Telex

- ✓ Dapat dikirim melalui media elektronik.
- ✓ Banyak aturan yang perlu diikuti layaknya menulis surat tradisional.
- ✓ Tidak ada batasan kata.
- ✓ Mahal.
- ✓ Mencapai tujuan dengan segera.
- ✓ Dapat diakui sebagai dokumen hukum.

✓ Fax

- ✓ Pesan elektronik.
- ✓ Mencapai tujuan dengan segera.
- ✓ Dapat dikirim dalam bentuk apapun (dokumen, spreadsheet, dll)
- ✓ Tidak ada batasan kata.
- ✓ Dapat diakui sebagai dokumen hukum.

✓ Surat Elektronik

- ✓ Pesan yang dihasilkan komputer.
- ✓ Hanya butuh beberapa detik untuk mencapainya.
- ✓ Tidak ada batasan kata.
- ✓ Semua aturan dan format surat tradisional berlaku.
- ✓ Dapat diakui sebagai dokumen hukum.



DAFTAR PUSTAKA

Rani, D. Sudha. (2012). *Business Communication and Soft Skills Laboratory Manual*. New Delhi: Pearson



T H A N K . Y O U

Nathaniel Antonio Parulian, S.Psi, M.I.Kom
nathaniel.antonio@upj.ac.id