

Penulisan Surat Dinas di PT Asuransi Ramayana Jember

Yerry Mijanti

Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP Universitas Muhammadiyah

Jember, Indonesia

yerry.mijanti@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Penulisan surat di PT Asuransi Ramayana Jember telah baik dan benar sesuai aturan surat menyurat. Namun, masih ditemukan ketidaktepatan penerapan aturan surat menyurat pada beberapa aktivitas. Alasan yang disampaikan oleh beberapa karyawan yaitu: kurang paham konsep setiap surat, tidak mendapatkan materi surat menyurat saat kuliah, dan tidak memiliki pengalaman administrasi atau pengalaman berorganisasi saat kuliah. Permasalahan yang akan ditemukan solusinya pada kegiatan surat menyurat di PT Asuransi Ramayana Jember yaitu: penulisan format surat, penulisan bagian-bagian surat, penerapan kata, kalimat, dan tanda baca sesuai PUEBI. Pelaksanaan Sosialisasi Penulisan Surat Dinas sesuai PUEBI di PT Asuransi Ramayan Jember meliputi penulisan format surat tidak konsisten pada penggunaan salam pembuka dan salam penutup; penulisan bagian surat tidak tepat pada bagian kop surat, tanggal surat, hal/perihal, lampiran, dan alamat surat; penulisan kata, kalimat, dan tanda baca yang tidak sesuai PUEBI meliputi difax, diatas, kalimat terlalu panjang, agar di awal kalimat, tanda titik dua (:) setelah kata kepada dan setelah kata Yth, dan penggunaan tanda hubung (-) sebagai penomorasi

Kata kunci: format surat, bagian surat, kata, kalimat, tanda baca, PT Asuransi Ramayana Jember

ABSTRACT

The writing of the letter at PT Asuransi Ramayana Jember has been good and correct according to the correspondence rules. However, there are still found inaccuracies in the application of correspondence rules to some activities. The reasons given by several employees were: they did not understand the concept of each letter, did not get correspondence material during college, and did not have administrative experience or organizational experience while in college. Problems that will be solved in correspondence activities at PT Asuransi Ramayana Jember are: writing letter formats, writing parts of letters, applying words, sentences, and punctuation according to PUEBI. Implementation of Socialization on Writing Official Letters in accordance with PUEBI at PT Asuransi Ramayan Jember includes writing inconsistent letter formats on the use

of opening greetings and closing greetings; the writing of the part of the letter is not correct on the part of the letterhead, the date of the letter, the subject/subject, the attachment, and the mailing address; writing words, sentences, and punctuation that are not in accordance with PUEBI include faxing, above, sentences that are too long, so that at the beginning of the sentence, a colon (:) after the word to and after the word Yth, and the use of a hyphen (-) as numbering

Keywords: letter format, part of the letter, words, sentences, punctuation, PT Asuransi Ramayana Jember

PENDAHULUAN

Sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat (KBBI Daring, 2016). Penulisan adalah proses, cara, perbuatan menulis atau menuliskan (KBBI Daring, 2016). Surat dinas adalah alat atau sarana komunikasi tertulis tentang masalah kedinasan menggunakan ragam resmi (Soedjito, 2018, 14). PUEBI atau Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia adalah aturan pemakaian huruf, penulisan kata, pemakaian tanda baca, dan penulisan unsur serapan dalam bahasa Indonesia (Permendikbud Nomor 50 tahun 2015). Berdasarkan keempat definisi tersebut, maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa kegiatan memasyarakatkan cara menuliskan surat dinas sesuai aturan dalam PUEBI sehingga dapat dipahami oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember.

Kegiatan administrasi kantor diarahkan untuk mencapai kelancaran dan ketertiban dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas kerja (Agustini, 2018, hlm 66). Setiap kegiatan dalam lembaga, instansi, atau organisasi selalu membutuhkan surat sebagai alat komunikasi untuk mencapai koordinasi kerja yang harmonis. Di era disrupsi saat ini, teknologi telah berkembang sangat pesat dan menjadi bagian kerja dan hidup para karyawan. Berbagai alat komunikasi canggih telah diciptakan dan digunakan secara masal. Namun, surat sebagai alat komunikasi belum dapat sepenuhnya digantikan. Tambahan pula, dalam urusan kedinasan yang bersifat resmi, surat masih dibutuhkan.

Surat merupakan alat komunikasi yang berbentuk tulisan yang digunakan untuk berbagai keperluan. Sebagai salah satu alat komunikasi, surat memiliki kelebihan yaitu dapat mengurangi kesalahpahaman karena disampaikan secara tertulis sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami secara detil oleh penerima pesan (Purwandari, Setiawan, Saddhono, 2014, hlm 479). Surat merupakan alat komunikasi di lingkungan kerja pemerintah maupun swasta. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang

Nomor 24 Tahun 2009 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi “Bahasa Indonesia wajib digunakan dalam komunikasi resmi di lingkungan kerja pemerintah dan swasta.” Undang-Undang tersebut menyuratkan bahwa komunikasi resmi di lingkungan kerja swasta harus menggunakan bahasa Indonesia. Dengan kata lain, surat dinas sebagai alat komunikasi resmi di lingkungan kerja perlu mengikuti kaidah kebahasaan dalam penulisannya.

Surat yang ditulis dengan bahasa tulis membutuhkan kesempurnaan daripada bahasa lisan. Bahasa tulis sulit dipahami jika penggunaannya tidak tepat dan tidak sesuai dengan kaidah kebahasaan. Penguasaan bahasa tulis mutlak diperlukan oleh penulis agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh pembaca. Penguasaan bahasa tulis meliputi pemahaman tata bahasa, aturan-aturan baku, dan tata tulis (Damayanti, Harjanti, Kaswadi, Sueb, Pranoto (2020). Hal inilah yang disebut kesempurnaan dalam bahasa tulis. Berbeda dengan bahasa tulis, bahasa lisan digunakan ketika pembicara berhadapan langsung dengan pendengar. Unsur-unsur seperti gerak, isyarat, pandangan, gelengan atau anggukan, tinggi rendahnya nada, aksen pengucapan dapat dilihat langsung dari pembicara (Ihsani, Untari, Darmutika, 2018, hlm 24). Bahasa lisan lebih mudah dipahami pesannya karena disampaikan dengan disertai sikap nonverbal yang dapat dilihat langsung oleh lawan bicara.

Bahasa tulis digunakan untuk menyampaikan informasi. Informasi di lingkungan kerja swasta dapat dilakukan dengan surat dan kegiatan surat menyurat (Fitriyani, 2017, hlm 22). Surat menyurat tidak dapat dipisahkan dari kelembagaan. Surat menyurat perlu ditulis sesuai tata aturan yang benar. Dengan demikian, pesan yang ingin disampaikan melalui surat dapat sesuai dengan harapan pengirim pesan dan dapat dipahami oleh penerima pesan.

Para penulis menulis surat dinas sekadar membuat para pembaca mengerti apa yang hendak disampaikan dalam surat tersebut tanpa mementingkan aturan dan tata cara menulis surat yang baik dan benar (Adiyasa, Artika, Rasna, 2018, hlm 337). Mereka tidak tahu jika bahasa Indonesia memiliki banyak aturan penulisan. Aturan penulisan yang dimaksud meliputi : penulisan ejaan, penulisan tanda baca, pemilihan kata, penulisan huruf kapital, dan penulisan huruf tebal. Hal inilah yang menyebabkan kurang telitinya para penulis surat dalam proses pembuatan surat. Sebelum menulis surat, penulis harus mempertimbangkan dengan baik susunan kalimat, pilihan kata (diksi), ejaan, dan pemakaian tanda baca yang dapat memperjelas maksud surat. Tambahan pula,

penulis surat harus menerapkan penulisan surat yang sesuai dengan panduan atau teori surat menyurat yang dapat diperoleh dari buku-buku di toko buku atau perpustakaan.

Surat Dinas/Resmi berfungsi sebagai alat komunikasi, alat bukti tertulis, alat bukti historis, alat pengingat, duta organisasi, dan pedoman kerja (Soedjito, 2018, hlm 2). Fungsi surat sebagai alat komunikasi yaitu memberikan informasi kepada pihak lain. Sebagai alat bukti tertulis, surat memiliki kekuatan hukum karena ditulis (hitam di atas putih). Fungsi surat ketiga yaitu sebagai alat bukti historis menunjukkan bahwa surat sebagai arsip dapat diteliti atau dipelajari tentang kegiatan yang telah dilakukan. Fungsi keempat dari surat adalah sebagai alat pengingat. Dalam hal ini surat sebagai pengingat tentang kegiatan yang telah dilakukan. Fungsi surat berikutnya, yaitu sebagai duta organisasi. Sebagai duta organisasi, surat mencerminkan corak kantor yang bersangkutan. Selain itu terdapat pula fungsi pedoman kerja. Fungsi pedoman kerja membuat sebuah surat dapat berisi ketentuan, cara melaksanakan, atau peraturan yang dapat dipakai oleh lembaga yang bersangkutan.

Surat yang baik harus memenuhi tiga syarat berikut. Pertama, surat disusun dengan teknik penyusunan surat yang benar. Kedua, isi surat harus dinyatakan secara ringkas, jelas, dan eksplisit. Ketiga, bahasa yang digunakan dalam surat harus sesuai dengan kaidah, ejaan, tata bahasa Indonesia (Soedjito, 2018, hlm 3). Ketiga syarat tersebut harus dipenuhi agar surat yang dibuat memenuhi kriteria yang baik dan mudah dipahami penerima surat.

Format surat resmi yang lazim digunakan dalam surat menyurat adalah format resmi Indonesia baru atau setengah lurus (Rahmadi, 2017, hlm 183). Format surat resmi terdiri dari enam belas bagian, yaitu : (1) kepala surat, (2) tanggal, (3) Nomor, (4) lampiran, (5) hal, (6) alamat tujuan, (7) salam pembuka, (8) paragraf pembuka, (9) paragraf isi, (10) paragraf penutup, (11) salam penutup, (12) jabatan, (13) tanda tangan, (14) nama jelas, (15) tembusan, dan (16) inisial. Dari enam belas bagian ini, enam bagian ditulis dengan rata kiri dan lima bagian ditulis menjorok ke dalam, yaitu bagian (2) tanggal, (11) salam penutup, (12) jabatan, (13) tanda tangan, dan bagian (14) nama jelas. Tampilan format surat resmi Indonesia baru atau setengah lurus dapat dilihat pada gambar 1.

Kepala/Kop Surat	
Nomor :	Tanggal
Lampiran :	
Hal/Perihal :	
Alamat tujuan	
Salam pembuka,	
Paragraf pembuka	
Paragraf isi	
Paragraf penutup	
	Salam penutup,
	Jabatan
	Tanda tangan
	Nama jelas
Tembusan	
Inisial	

Gambar 1 Format Surat Resmi Indonesia Baru atau Setengah Lurus

Keenam belas bagian surat dalam format surat pada gambar 1 dijelaskan berikut ini. Bagian pertama yaitu Kepala Surat atau ada yang menyebut Kop Surat berisi : (1) nama kantor, (2) alamat, (3) nomor telepon, (4) nomor kotak pos, (5) nama kantor cabang, (6) nama banker, (7) bidang usaha, dan (8) lambang instansi. Kepala surat menunjukkan resminya sebuah surat. Kepala surat berfungsi sebagai alamat (identitas) pengirim surat.

Bagian kedua, yaitu tanggal surat yang berisi : (1) tanggal, (2) bulan, dan (3) tahun yang ditulis secara lengkap. Nama tempat tak perlu dicantumkan karena sudah termuat pada kepala surat. Nama tempat perlu dituliskan untuk surat yang tidak berkepala surat, misal, surat lamaran. Tanggal surat menunjukkan kapan surat itu dikirimkan, kapan ditandatangani oleh yang berwenang, dan untuk mengetahui cepat lambat penyelesaian hal yang dipersoalkan dalam surat.

Bagian ketiga yaitu Nomor Surat, Bagian ini berisi : (1) nomor urut surat yang dikeluarkan, (2) kode, (3) tahun. Nomor surat menunjukkan kapan surat itu dikirimkan. Melampirkan berarti menyertakan sesuatu bersama dengan surat yang dikirimkan.

Lampiran sebagai bagian yang keempat berisi keterangan dan satuan dari sesuatu yang disertakan bersama surat. Jika tidak ada yang dilampirkan, maka tak perlu menuliskan kata lampiran pada bagian ini. Satuan yang dapat dipakai yaitu helai, lembar,

atau berkas. Misalnya, Lampiran : satu lembar

Bagian kelima yaitu Hal atau ada yang menyebut Perihal. Bagian ini menunjukkan isi atau inti surat secara singkat. Hal atau Perihal berwujud frasa (kelompok kata) dan ditulis dengan huruf kapital pada huruf awal. Misalnya, Hal : Undangan rapat koordinasi

Alamat tujuan sebagai bagian yang keenam dalam format surat setengah lurus. Alamat tujuan yang ditulis dalam kertas surat adalah *alamat dalam*. Sedangkan alamat tujuan yang ditulis pada amplop atau sampul surat disebut *alamat luar*. Alamat dalam (pada helai surat) berisi : (1) nama orang/nama jabatan, (2) nama jalan dan nomor, (3) nama kota. Sebagai bentuk penghormatan kepada penerima surat perlu dibubuhkan Yth (Yang terhormat) sebelum nama orang. Kata sapaan tidak perlu dicantumkan jika sudah ada nama jabatan. Alamat ditulis lengkap tanpa singkatan. Alamat luar (pada amplop) berisi : (1) nama orang/jabatan, (2) nama instansi, (3) nama jalan/gang/nomor, (4) nama kota, dan (5) nomor kode pos.

Salam pembuka sebagai bagian yang ketujuh, dapat menggunakan kelompok kata *Dengan hormat* atau *Assalamualaikum Wr. Wb*. Pilihan penggunaan salam pembuka disesuaikan dengan kebutuhan. Setelah kelompok kata salam pembuka diakhiri tanda koma.

Paragraf pembuka untuk mengantar atau menarik perhatian pembaca terhadap pokok surat. Paragraf pembuka ditulis dengan menggunakan kalimat yang sesuai dengan maksud surat. Contoh : (1) Membalas surat Saudara tertanggal ... dengan ini kami beri tahukan bahwa ... (2) Dengan ini kami beri tahukan bahwa ... (3) Berkenaan dengan surat edaran ... tanggal ... nomor ... dengan ini kami beri tahukan bahwa ... (4) Dalam rangka memperingati ... , PT Asuransi Ramayan Jember akan mengadakan serangkaian acara sebagai berikut ...

Bagian kesembilan yaitu Paragraf Isi. Pada paragraf isi dituliskan apa yang ingin diberitahukan, dikemukakan, ditanyakan, atau yang diminta kepada penerima surat. Sebaiknya menggunakan kalimat pasif, misalnya, *saya kirimkan, kami beri tahukan, Saudara kirimkan, Bapak beri tahukan, dikabarkan, diumumkan oleh, diinstruksikan, diberitahukan.*

Paragraf penutup sebagai bagian yang kesepuluh berisi kesimpulan, harapan, atau ucapan terima kasih. Paragraf penutup ditulis menggunakan bentuk pasif, misalnya kami ucapkan atau diucapkan. Contoh paragraf penutup: (1) Atas kehadiran Ibu, kami ucapkan terima kasih. (2) Demikianlah harapan kami dan atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih. (3) Besar harapan saya bahwa hal-hal yang tersebut di atas mendapat perhatian Bapak sepenuhnya. (4) Sambil menanti panggilan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Salam penutup sebagai bagian yang kesebelas, merupakan deretan identitas pengirim surat, pada gambar 1 ditulis menjadi bagian: (12) jabatan, (13) tanda tangan, dan (14) nama jelas. Nama jelas tidak ditulis dalam tanda kurung, tidak digarisbawahi, dan tidak diakhiri tanda titik. Dalam surat dinas yang sifatnya tidak formal (bukan antarinstansi) boleh dipakaai slam penutup berupa *Wassalam, Salam kami, Hormat kami*, Kelompok kata tersebut disesuaikan dengan salam pembuka. Salam penutup

diakhiri tanda koma.

Bagian kelima belas yaitu Tembusan. Tembusan atau c.c. (carbon copy) dibuat jika surat yang dibuat kepada pihak tertentu perlu diketahui oleh pihak lain. Tembusan ditujukan pada jabatan atau nama orang. Perincian pada Tembusan menggunakan angka arab. Berikut contoh tembusan.

Tembusan:

1. *Direksi*
2. *Direktur Muda Umum-SDM*
3. *Kepala Divisi/Biro/Pimpinan Wilayah*
4. *Kepala Cabang/Unit/Perwakilan*

Bagian terakhir dari format surat setengah lurus adalah Inisial. Inisial adalah tanda pengenal berupa singkatan nama pengonsep dan pengetik surat yang ditulis untuk memudahkan penelusuran jika ada kesalahan atau kekurangan. Contoh: SY/Aah/Dht/sgr

PT Asuransi Ramayana Jember merupakan kantor cabang yang kelima belas dari 27 cabang. PT Asuransi Ramayana yang berpusat di Jakarta memiliki 27 kantor cabang, 18 kantor perwakilan, dan 2 kantor unit, yang semuanya tersebar di seluruh wilayah di Indonesia. PT Asuransi Ramayana memiliki visi mewujudkan rasa aman, nyaman, dan terlindungi. PT Asuransi Ramayana terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

PT Asuransi Ramayana memiliki dua belas produk yaitu : (1) Otoransi (kerusakan kendaraan bermotor), (2) Askes Ramayana (jaminan rawat inap, rawat jalan, persalinan, rawat gigi, kacamata, dan *medical chek-up*), (3) Ramayana Graha (jaminan kebakaran rumah tinggal, gedung perkantoran, hotel, dan tempat usaha non industri), (4) Asuransi Properti (jaminan kerugian atas kerusakan yang dipertanggungjawabkan), (5) Asuransi Alat Berat (jaminan kerugian atas kerusakan alat berat), (6) Asuransi Pengangkutan (jaminan kerugian atas risiko pengangkutan barang dengan rute gudang/pelabuhan ke pelabuhan/gudang), (7) Asuransi Rangka Kapal (jaminan kerugian atas rangka kapal dan *machinery* saat kapal dioperasikan), (8) Asuransi kecelakaan diri (jaminan risiko kematian, cacat tetap, dan biaya perawatan), (9) Asuransi Rekrayasa (jaminan kerugian atau kerusakan pekerjaan konstruksi, instalasi mesin, atau instalasi peralatan elektronik), (10) Penjaminan (jaminan kepada pemilik proyek [obligasi] atas kemungkinan kerugian akibat kegagalan penerima pekerjaan [principal] menyelesaikan kewajiban sesuai kontrak), (11) Asuransi Tanggung Jawab Hukum (jaminan risiko tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga), (12) Asuransi Ramayana Syariah (kerjasama dengan prinsip tolong menolong dan sesuai aturan syariah).

Sebagai kantor pelayanan asuransi kerugian yang melayani masyarakat maka setiap kegiatan yang membutuhkan komunikasi akan diwakili dengan surat menyurat. Surat yang ditulis harus memenuhi syarat agar pesan yang dibawa dapat dipahami oleh penerima surat. Tata cara menuliskan surat perlu mengacu pada pedoman berbahasa Indonesia secara tertulis yang benar. Tata cara menuliskan surat akan mencerminkan corak PT Asuransi Ramayana dalam memberikan informasi kepada nasabah.

Namun, kondisi di PT Asuransi Ramayana Jember belum mampu mewujudkan harapan di atas. Para karyawan tidak memiliki kemauan belajar dan tidak memiliki

kemauan untuk meningkatkan pengetahuan tentang surat menyurat. Motivasi para karyawan terhadap kemampuan diri sendiri masih tergolong rendah. Para karyawan merasa kurang waktu untuk mempelajari materi tentang surat menyurat dan PUEBI yang terbaru karena disibukkan dengan pekerjaan kantor. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya kesalahan selama kegiatan sosialisasi dilakukan. Kesalahan yang ditemukan berupa ketidak patuhan para karyawan terhadap aturan surat menyurat, penulisan kata, kalimat, dan tanda baca belum sesuai PUEBI.

Dengan demikian, para karyawan PT Asuransi Ramayana Jember sangat memerlukan sosialisasi dalam surat menyurat agar aktivitas surat menyurat mereka sesuai dengan aturan surat menyurat dan sesuai kaidah dalam PUEBI. Pengabdian kepada masyarakat yang berwujud Sosialisasi Penulisan Surat Dinas sesuai PUEBI di PT Asuransi Ramayan Jember ini mutlak diperlukan karena sebagai wujud upaya penulis memasyarakatkan cara menuliskan surat dinas. Hal ini dilakukan karena PT Asuransi Ramayana Jember menggunakan surat menyurat untuk komunikasi tertulis dengan berbagai pihak.

METODE PELAKSANAAN

Metode pengabdian dilakukan dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh penulis dengan pemaparan materi surat menyurat dan praktik menyusun surat dinas. Kegiatan berupa : (1) Karyawan PT Asuransi Ramayana Jember diberi penjelasan secara teori tentang surat dinas dan ketentuan berbahasa tulis sesuai PUEBI, dan (2) Karyawan PT Asuransi Ramayana Jember dibimbing untuk menyusun surat dinas.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan sejak Februari hingga Mei tahun 2021. Diawali dengan persiapan (mengirim surat izin dari LPPM Univesitas Muhammadiyah Jember dan mendapat persetujuan dari Kepala Cabang PT Asuransi Ramayana Jember), pelaksanaan sosialisasi, dan diakhiri dengan pelaporan kegiatan dan penulisan artikel pengabdian masyarakat.

HASIL KEGIATAN

Pelaksanaan Sosialisasi Penulisan Surat Dinas sesuai PUEBI di PT Asuransi Ramayan Jember berdasarkan tanya jawab dan pembimbingan dengan karyawan PT Asuransi Ramayana Jember meliputi : (1) Penulisan format surat tidak konsisten pada penggunaan salam pembuka dan salam penutup; (2) Penulisan bagian surat tidak tepat pada bagian kop surat, tanggal surat, hal/perihal, lampiran, dan alamat surat; (3) Penulisan kata, kalimat, dan tanda baca yang tidak sesuai PUEBI meliputi difax, diatas, kalimat terlalu panjang, agar di awal kalimat, tanda titik dua (:) setelah kata kepada dan setelah kata Yth, dan penggunaan tanda hubung (-) sebagai penomoran.

Format Surat

Format surat yang digunakan oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember telah sesuai dengan teori surat menyurat yaitu menggunakan bentuk resmi Indonesia baru atau

bentuk setengah lurus. Format yang digunakan tersebut telah sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018) khususnya pada bagian Nomor Surat, Paragraf Pembuka, Paragraf Isi, Paragraf Penutup, Jabatan, Tanda Tangan, Nama Jelas, dan Inisial. Sedangkan ketidaksesuaian dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018) ditemukan pada bagian kepala surat, tanggal surat, lampiran, hal/perihal, salam pembuka, salam penutup, dan tembusan.

Kepala Surat

Kepala surat yang digunakan PT Asuransi Ramayana Jember terpisah pada bagian atas dan bagian bawah. Bagian atas berisi lambang instansi PT Asuransi Ramayana. Pada bagian bawah berisi nama kantor, nama kantor cabang, alamat, nomor telepon, nomor kode pos, nomor faximile, serta laman. Penempatan yang terpisah tersebut merupakan corak dari surat menyurat yang digunakan di PT Asuransi Ramayana Jember. Secara kelengkapan unsur, kepala surat tersebut telah sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 39) yang menyebutkan bahwa kepala surat berisi : nama kantor, alamat, nomor telepon, nomor kotak pos, nama kantor cabang, nama banker, bidang usaha, lambang instansi. Menurut karyawan, hal ini telah sesuai dengan format dari kantor pusat. Di sisi lain, penulisan model kepala surat semacam ini memberikan corak tersendiri yang khas bagi PT Asuransi Ramayana se-Indonesia.

Tanggal Surat

Tanggal surat yang digunakan karyawan PT Asuransi Ramayana menggunakan nama tempat diikuti tanggal, bulan, dan tahun. Misalnya, *Jember, 25 Maret 2021*. Nama tempat disertakan karena Kepala Surat bagian atas hanya menampilkan Lambang Instansi. Hal ini tidak sesuai dengan teori Soedjito (2018, hlm 41) yang menyatakan bahwa nama tempat tidak perlu dicantumkan sebab sudah termuat pada kepala surat. Ketidaksesuaian ini tidak menjadi masalah karena PT Asuransi Ramayana Jember telah memilih corak kekhasan kantor asuransi tersebut dalam berkomunikasi lewat surat. Tambahan pula, para karyawan terbiasa menuliskan nama daerah tempat menuliskan surat pada tanggal surat.

Lampiran

Lampiran dibubuhkan untuk memberitahukan kepada penerima surat bahwa terdapat sesuatu yang ikut bersama surat. Misalnya, terdapat tulisan *Lampiran Surat No 178/KC-177/JBR/XII/2020* pada lembar kedua sebuah surat yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Ramayana Jember. Namun, pada lembar pertama (suratnya) tidak dibubuhkan kata *Lampiran* setelah Nomor Surat. Sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 43) melampirkan berarti menyertakan sesuatu artinya bersama surat yang dikirimkan itu disertakan informasi tambahan pada lembar berikutnya. Sebaiknya, surat tersebut perlu menambahkan *Lampiran* setelah Nomor Surat. Misalnya, *Lampiran : satu helai*. Respon karyawan menunjukkan bahwa keterangan *Lampiran Surat No 178/KC-177/JBR/XII/2020* pada lembar kedua berfungsi sebagai judul lampiran.

Masih membahas *Lampiran*, terdapat pula surat yang tidak mencantumkan *Perihal* setelah Nomor Surat namun pada paragraf pembuka menyebutkan tentang ... *bersama*

ini kami sampaikan bahwa ... Hal ini tidak sesuai dengan teori Soedjito (2018, hlm 43) yang menyatakan bahwa jika tidak ada sesuatu yang dilampirkan jangan menggunakan kalimat pembuka *bersama ini kami beritahukan bahwa ...* . Jadi, sebaiknya kata *bersama ini* diganti *dengan ini* sehingga yang benar adalah *Dengan ini kami sampaikan bahwa...* Kondisi tidak konsisten di atas direspon karyawan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa aturan baku surat menyurat tidak pernah diperbarui oleh pihak perusahaan.

Hal atau Perihal

Hal atau Perihal merupakan bagian yang menunjukkan isi atau inti surat. Dengan membaca Hal/Perihal dapat secara cepat diketahui masalah yang dituliskan dalam surat. Hal/Perihal ditulis setelah (di bawah) Nomor Surat (Soedjito, 2018, hlm 38). Pada surat yang ditulis oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember, *Perihal* dicantumkan di bawah *Alamat Tujuan*. Hal/Perihal berwujud frasa dan dimulai huruf kapital, tanpa tanda titik di akhir dan tidak digarisbawahi (Soedjito, 2018, hlm 44). Pada surat yang ditulis oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember ada yang menggunakan *Hal* dan ada yang menggunakan *Perihal*, berwujud frasa, diawali huruf kapital tiap huruf awal setiap kata, tanda titik di bagian akhir frasa, dan tidak digarisbawahi. Misalnya tampak pada **Hal : Persetujuan Permohonan Libur.** dan **Perihal : Tagihan Outstanding Premi PT Putra Anugrah Persada.**

Dengan demikian, terdapat ketidaksesuaian pada letak Hal/Perihal, penggunaan huruf kapital pada tiap huruf awal setiap kata, tanda titik di akhir frasa, dan penggunaan huruf tebal. Sesuai PUEBI (2015, hlm 12) huruf tebal digunakan menegaskan bagian tulisan yang sudah ditulis miring dan dapat dipakai untuk menegaskan bagian-bagian karangan seperti judul buku, bab, atau subbab. Oleh karena itu, penggunaan huruf tebal pada isi Perihal tidak tepat digunakan. Jadi, penulisan Hal/Perihal yang benar adalah *Hal : Persetujuan permohonan libur* dan *Perihal : Tagihan outstanding premi PT Putra Anugrah Persada*. Ketidaksesuaian di atas direspon karyawan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa kepala cabang penentu utama wujud dan isi surat. Hal-hal yang tidak sesuai dengan pemikiran kepala cabang akan dilakukan koreksi olehnya dan karyawan diminta melakukan perbaikan.

Salam Pembuka

Salam pembuka merupakan tanda hormat pengirim surat sebelum surat dimulai. Salam pembuka dapat dimasukkan dalam kalimat pertama paragraf pembuka. Salam pembuka dapat menggunakan *Dengan hormat*, atau *Assalamualaikum Wr. Wb.* yang ditulis secara terpisah sebelum paragraf pembuka (Soedjito, 2018, hlm51-52). Surat yang ditulis oleh karyawan PT Asuransi Ramayana terdapat ketidakkonsistenan penggunaan salam pembuka sehingga ditemukan surat yang menggunakan salam pembuka dan ada pula surat tanpa salam pembuka. Ketidakkonsistenan di atas direspon karyawan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa kepala cabang penentu utama wujud dan isi surat. Hal-hal yang tidak sesuai dengan pemikiran kepala cabang akan dilakukan koreksi olehnya dan karyawan diminta melakukan perbaikan.

Salam Penutup

Salam penutup yang digunakan oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember dalam surat telah sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 56-61) yaitu berisi deretan identitas berupa nama jabatan, tanda tangan, dan nama jelas. Namun, terdapat surat yang penulisan nama jelas dicetak tebal dan digarisbawahi. Nama jelas yang digarisbawahi tidak sesuai dengan teori Soedjito (2018, hlm 60) yang menyatakan bahwa nama jelas tidak ditulis dalam kurung, tidak digarisbawahi, dan tidak diakhiri tanda titik. Ketidaksesuaian di atas direspon karyawan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa kepala cabang penentu utama wujud dan isi surat. Hal-hal yang tidak sesuai dengan pemikiran kepala cabang akan dilakukan koreksi olehnya dan karyawan diminta melakukan perbaikan. Karyawan hanya sebagai pengonsep surat. Sedangkan kepala cabang sebagai pengambil keputusan akhir terhadap isi dan wujud surat.

Tembusan

Tembusan dibuat untuk surat yang dikirimkan kepada penerima surat tetapi juga perlu diketahui isinya oleh pihak lain yang ada hubungannya dengan surat tersebut. Pihak-pihak yang dimaksud tersebut disebutkan dalam tembusan. Misalnya,

Tembusan :

- Direksi
- Direktur Muda Umum-SDM
- Kepala Divisi/Biro
- Wakil Kepala Divisi/Biro/ Pimpinan Wilayah
- Kepala Cabang/Unit/Perwakilan
- Arsip

Tembusan di atas yang ditulis oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember telah sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 63) karena dituliskan di kiri bawah, disusun berdasarkan urutan tingkat jabatan, dan tanpa Yth atau Kepada Yth. Namun, pada nomor terakhir, terdapat kata Arsip. Hal ini tidak sesuai dengan teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 65) yang menyatakan bahwa pada nomor terakhir tembusan tidak perlu menuliskan kata Arsip/Pertinggal karena setiap surat yang dikirimkan pasti ditinggalkan selebar sebagai simpanan (arsip). Selain itu, penggunaan bullets tidak tepat karena sebaiknya menggunakan penomoran. Penomoran pada tembusan dapat ditulis angka diakhiri tanda titik, misalnya 1. 2. 3. atau angka yang diapit tanda kurung, misalnya (1) (2) (3) (Soedjito, 2018, hlm 64). Jadi, penulisan *Tembusan* yang benar sebagai berikut.

Tembusan :

1. Direksi
2. Direktur Muda Umum-SDM
3. Kepala Divisi/Biro
4. Wakil Kepala Divisi/Biro/ Pimpinan Wilayah
5. Kepala Cabang/Unit/Perwakilan

Ketidaksesuaian di atas direspon karyawan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa kepala cabang penentu utama wujud dan isi surat. Hal-hal yang tidak sesuai dengan pemikiran kepala cabang akan dilakukan koreksi olehnya dan karyawan diminta

melakukan perbaikan. Karyawan hanya sebagai pengonsep surat. Sedangkan kepala cabang sebagai pengambil keputusan akhir terhadap isi dan wujud surat.

Penulisan Kata, Kalimat, dan Tanda Baca

Penulisan surat menyurat PT Asuransi Ramayan Jember dilihat dari kata, kalimat, dan tanda baca, masih terdapat ketidaksesuaian dengan PUEBI (Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia). PUEBI yang digunakan sebagai acuan merupakan Salinan Lampiran Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang terdiri dari Pemakaian Huruf, Penulisan Kata, Pemakaian Tanda Baca, dan Penulisan Unsur Serapan yang dimuat dari halaman 5 sampai 44.

Penulisan kata *difax* pada kalimat ... *dan bukti transfer mohon difax ke nomor ...* seharusnya ditulis *di-fax*. Kata *fax* merupakan singkatan dari kata *faximile* ‘peralatan untuk mengirimkan dokumen melalui jaringan telepon dengan hasil yang serupa dengan teks asli’ dari bahasa Inggris. Kata *fax* jika dirangkai dengan imbuhan bahasa Indonesia harus dirangkai dengan tanda hubung. Hal ini merujuk pada aturan tentang huruf miring dan tanda hubung. Huruf miring digunakan untuk menuliskan kata atau ungkapan dalam bahasa daerah atau bahasa asing (PUEBI, hlm 11). Tanda hubung dipakai untuk merangkai unsur bahasa Indonesia dengan unsur bahasa daerah atau bahasa asing (PUEBI, hlm 30).

Penulisan kata *diatas* pada kalimat *Menunjuk surat nomor tersebut diatas perihal ...* seharusnya ditulis terpisah, menjadi *di atas*, karena *di* sebagai kata depan ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya. Hal ini sesuai dengan aturan tentang kata depan dalam PUEBI (2015, hlm 17) yang menyebutkan bahwa kata depan seperti *di*, *ke*, *dari*, ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya.

Penulisan kalimat yang digunakan dalam surat menyurat PT Asuransi Ramayana Jember ditemukan susunan kalimat yang terlalu panjang, kalimat kurang lengkap, dan kata penghubung diletakkan di awal kalimat. Kalimat yang terlalu panjang tampak pada kalimat berikut.

Menindaklanjuti surat kami no. 006/KC-005/I/2021 mengenai informasi status positif Covid-19 di kantor Cabang Jember di mana kami telah melakukan upaya berupa pemeriksaan terhadap kemungkinan adanya karyawan lain yang terdeteksi positif dengan mengadakan tes SWAB Antigen pada karyawan Cabang Jember dan upaya penanggulangan menyebarnya infeksi dengan melakukan penyemprotan desinfektan di bagian luar dan dalam area kantor.

Kalimat *di atas* dapat ditata ulang agar lebih mudah dipahami maksudnya dengan mengurangi kata *di mana* dan menambahkan tanda titik dua (:) di awal perincian. Pembubuhan tanda titik dua sesuai dengan aturan dalam PUEBI (2015, hlm 28) yaitu tanda titik dua dipakai pada akhir suatu pernyataan lengkap yang diikuti pemerincian atau penjelasan. Kalimat *di atas* dapat diperbaiki dengan ditata ulang menjadi berikut ini.

Menindaklanjuti surat kami no. 006/KC-005/I/2021 mengenai informasi status positif Covid-19 di kantor Cabang Jember, kami telah melakukan upaya berupa : (1) pemeriksaan terhadap kemungkinan adanya karyawan lain yang terdeteksi positif dengan mengadakan tes SWAB Antigen pada karyawan Cabang Jember, dan (2) upaya penanggulangan menyebarnya infeksi dengan melakukan penyemprotan desinfektan di bagian luar dan dalam area kantor.

Kalimat yang kurang lengkap ditemukan dalam surat yang ditulis oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember. Kalimat tersebut tampak pada *Mohon petunjuk dan arahan Bapak terkait biaya tersebut apakah bisa ditagihkan ke divisi SDM mengingat surat dari Direktur Muda Umum-SDM No. 012/SDM/I/2021 hanya menanggung biaya penyemprotan desinfektan saja*. Kalimat tersebut dapat dilengkapi dengan kata *kepada* untuk menggantikan kata depan *ke* dan menambah kata yang menyatakan bahwa. Selain itu kata yang bermakna sama dapat dipilih satu saja yaitu kata *hanya* dan *saja*. Lalu, kata *bisa* dapat diganti dengan kata *dapat* agar lebih formal. Perbaikan kalimat tersebut menjadi *Mohon petunjuk dan arahan Bapak terkait biaya tersebut apakah dapat ditagihkan kepada divisi SDM mengingat surat dari Direktur Muda Umum-SDM No. 012/SDM/I/2021 yang menyatakan bahwa hanya menanggung biaya penyemprotan desinfektan*.

Kalimat yang diawali kata penghubung (kata *agar*) ditemukan pada surat yang dibuat oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember. Misalnya tampak pada kalimat *Agar dapat melaporkan progress kondisi kesehatan karyawan selanjutnya*. Kalimat di atas dapat dibenahi menjadi *Kami berharap adanya laporan progress kondisi kesehatan karyawan tersebut*.

Tanda baca yang tidak tepat digunakan oleh karyawan PT Asuransi Ramayana dalam menulis surat. Misalnya, penggunaan tanda titik dua pada alamat tujuan seperti *Kepada: dan Yth.:* Kedua tanda titik dua tersebut sebaiknya dihilangkan karena keduanya tidak diikuti perincian. Hal ini sesuai dengan aturan dalam PUEBI (2015, hlm 28) yang menyatakan bahwa tanda titik dua tidak dipakai jika perincian atau penjelasan itu merupakan pelengkap yang mengakhiri pernyataan.

Huruf tebal dan huruf kapital yang tidak tepat digunakan dalam surat oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember. Penggunaan huruf tebal dan huruf kapital tersebut tampak pada salam penutup yaitu penulisan nama jelas. Misalnya, **SANDY KUANTONO**. Sesuai PUEBI (2015, hlm 12) huruf tebal digunakan menegaskan bagian tulisan yang sudah ditulis miring dan dapat dipakai untuk menegaskan bagian-bagian karangan seperti judul buku, bab, atau subbab. Huruf kapital dipakai sebagai huruf pertama unsur nama orang, termasuk julukan (PUEBI, 2015, hlm 7). Penulisan nama jelas yang ditulis dengan huruf tebal dan huruf kapital semua seperti di atas tidak tepat, dan bentuk yang tepat adalah *Sandy Kuantono*.

Huruf tebal, huruf kapital semua, dan digarisbawahi digunakan secara tidak tepat dalam surat yang dibuat oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember. Penggunaan huruf tebal, huruf kapital, dan digarisbawahi tersebut tampak pada salam penutup yaitu penulisan nama jelas. Misalnya, **FARIZ HARIYANTO** Penggunaan huruf tebal dan huruf kapital telah dibahas para paragraf di atas. Sesuai teori surat menyurat (Soedjito, 2018, hlm 60) nama jelas tidak ditulis dalam kurung, tidak digarisbawahi, dan tidak diakhiri tanda titik. Jadi, tulisan *nama jelas* yang tepat adalah *Fariz Hariyanto*.

Ditemukan pula kesalahan konsep penulisan surat oleh karyawan PT Asuransi Ramayan Jember, yaitu surat izin cuti melahirkan dan surat izin tidak masuk kerja ditulis pada kertas berkepala surat milik PT Asuransi Ramayana Jember. Hal ini tidak sesuai dengan teori Soedjito (2018, hlm 39) yang menyatakan bahwa kepala surat menunjukkan

resminya sebuah surat sehingga tidak patut jika surat pribadi ditulis di atas kertas berkepala surat. Tambahan pula, kertas yang berkepala surat dapat berfungsi sebagai alamat (identitras) pengirim surat.

Kepuasan atas Sosialisasi Penulisan Surat Dinas sesuai PUEBI di PT Asuransi Ramayan Jember direspon dengan baik oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember dengan banyaknya komentar, pertanyaan, dan diskusi antarpeserta maupun dengan nara sumber. Dengan sosialisasi ini, banyak wawasan dan pengetahuan tentang surat menyurat yang diperoleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember. Begitu pula, pengalaman narasumber tentang kesalahan atau ketidaktepatan surat menyurat makin kaya sehingga dapat dijadikan bekal untuk melengkapi materi belajar para mahasiswa di kelas kuliah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan Sosialisasi Penulisan Surat Dinas sesuai PUEBI di PT Asuransi Ramayan Jember dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Format surat yang digunakan oleh karyawan PT Asuransi Ramayana Jember telah sesuai dengan teori surat menyurat yaitu menggunakan bentuk resmi Indonesia baru atau bentuk setengah lurus.
2. Bagian surat yang digunakan oleh karyawan PT Asuransi Ramayana yang telah sesuai teori meliputi : Nomor Surat, Paragraf Pembuka, Paragraf Isi, Paragraf Penutup, Jabatan, Tanda Tangan, Nama Jelas, dan Inisial. Sedangkan ketidaksesuaian dengan teori surat menyurat pada bagian : kepala surat, tanggal surat, lampiran, hal/perihal, salam pembuka, salam penutup, dan tembusan.
3. Penulisan surat menyurat PT Asuransi Ramayan Jember dilihat dari kata, kalimat, dan tanda baca, masih terdapat ketidaksesuaian dengan PUEBI (Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia). Ketidaksesuaian tersebut meliputi: susunan kalimat yang terlalu panjang, kalimat kurang lengkap, kata penghubung diletakkan di awal kalimat, huruf tebal, huruf kapital semua, kata yang digarisbawahi, tanda titik dua (:), dan tanda hubung (-).

Berangkat dari kesimpulan di atas, maka disarankan kepada karyawan PT Asuransi Ramayana Jember untuk lebih mencermati aturan surat menyurat dan penulisan kata, kalimat, dan tanda baca sesuai PUEBI, serta melakukan perbaikan kualitas penulisan surat menyuratnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada: 1) Kepala Cabang Jember PT Asuransi Ramayana Tbk, Bapak Sandy Kuantono, yang telah mengizinkan kegiatan sosialisasi ini, 2) Kepala Seksi Akuntansi dan Keuangan, Bapak Heppy Setiawan, yang telah memfasilitasi sosialisasi ini sehingga berjalan lancar, seru, dan penuh keceriaan; 3) Kepala LPPM Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Bagus Setya Rintyarna, S.T., M. Kom., yang telah mendukung perizinan kegiatan sosialisasi ini dengan memberikan surat tugas pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, I Kd. D., Artika, I.W., Rasna, I.W. (2018). Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Surat Dinas di Kantor Perbekel Desa Penglumbaran Kabupaten Bangli Serta Implikasinya Terhadap Pembelajaran Menulis Surat di Sekolah. *JPBSI Undiksha Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Universitas Pendidikan Ganesha*, (8) 2, Agustus 2018, 334-343.
- Agustini, R. (2018). Peningkatan Keterampilan Pegawai Kecamatan Gunungtanjung Kabupaten Tasikmalaya Melalui Pelatihan Penulisan Surat Dinas. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat Fakultas Hukum Univeritas Kuningan*, (1) 1, 66-71.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *KBBI Daring*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Dipetik 1 April 2021 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Damayanti, R., Harjanti, F.D., Kaswadi, Sueb, Pranoto, A. (2020). Pelatihan Penulisan Surat Dinas Pada Perangkat Desa Kampung Wisata Taman Yogyakarta. *Mitra Mahajana: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 2020, 65-69.
- Fitriyani, D., (2017). Pelatihan Penulisan Surat Dinas Di Pekon Banyu Urip. *Bagimu Negeri Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, (1) 1, April 2017, 21-29.
- Ihsani, B.Y., Untari, T., Darmutika, L.A. (2018). Pelatihan Penulisan Surat Dinas Pada Perangkat Kantor Desa Jatisela Kecamatan Gunung Sari Lombok Barat. *JCES Journal of Character Education Society*, (1) 1, Januari 2018, 23-29.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Purwandari, H.S., Setiawan, B., Saddhono, K. (2014). Analisis Kesalahan Berbahasa Indonesia Pada Surat Dinas Kantor Kepala Desa Jladri. *BASASTRA Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra Indonesia dan Pengajarannya*, (I)3, April 2014, 478-489.
- Rahmadi, D. (2017). *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia dan Kesalahan Berbahasa*. Solo : Genta Smart Publisher
- Soedjito. (2018). *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- UU RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 Tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan*. Jakarta

