

PELATIHAN BERKORESPONDENSI UNTUK PEGAWAI KESEKRETARIATAN DI LINGKUNGAN SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING YAPARI BANDUNG

Zakie Asidiky^{1)*}, Iim Rogayah D.²⁾, Lilis Rianita³⁾,
Nike Puspita Wanodyatama P.⁴⁾, Agung Farid Agustian⁵⁾

^{1, 2, 3, 4, 5} Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari Bandung

*Email: asidiky@stba.ac.id¹

ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah untuk memberikan pelatihan tentang tata cara berkorespondensi secara baik dan benar kepada seluruh pegawai kesekretariatan di lingkungan Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari. Selama kegiatan ini, para pemateri menggunakan pendekatan interaktif dan partisipatif kepada para peserta yang dibagi ke dalam 2 (dua) sesi. Dalam setiap sesinya, para pemateri berinteraksi dengan menggunakan presentasi visual yang mendukung pemahaman peserta, dilengkapi dengan contoh-contoh kasus, dan diskusi berkelompok. Interaksi tersebut ini memberi kesempatan peserta untuk saling berkomunikasi, berbagi pandangan, dan mengklarifikasi konsep yang diberikan. Selain itu, para pemateri juga mengintegrasikan sesi praktik langsung, yang membantu meningkatkan pemahaman praktis para peserta dalam menerapkan materi yang telah dipelajari. Hasil dari kegiatan PkM ini menunjukkan bahwa para peserta memahami konsep-konsep penting yang disampaikan oleh para pemateri dan mampu menerapkan pengetahuan baru tersebut dalam situasi praktis. Selain itu, implikasi lain dari PkM ini adalah adanya peningkatan kompetensi dalam berkorespondensi para peserta. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja para pegawai kesekretariatan di Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari dalam memanfaatkan teknologi modern untuk menjaga profesionalisme dan konsistensi dalam komunikasi mereka dengan berbagai pihak yang terkait.

Kata Kunci: korespondensi, kesekretariatan, surat bisnis

PENDAHULUAN

Bagi pegawai kesekretariatan yang memiliki latar belakang pendidikan kesekretariatan atau bidang yang serupa, kemampuan dalam berkorespondensi secara efisien dan tepat di lingkungan kerja umumnya telah terbangun. Namun, tantangan muncul bagi mereka yang tidak memiliki latar belakang dalam disiplin tersebut. Bagi mereka, melakukan komunikasi formal melalui surat menyurat, baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik, dapat menjadi suatu hal yang kompleks. Hal ini lebih menantang karena komunikasi tertulis berbeda secara signifikan dengan komunikasi lisan yang lebih langsung dan spontan.

Mengingat perbedaan tersebut, tim pelaksana pelatihan ini merasa penting untuk memberikan solusi yang konstruktif untuk seluruh pegawai di lingkungan Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari Bandung, dimana tim pelaksana pelatihan ini mengabdikan, yang tidak seluruhnya mempunyai latar belakang di bidang kesekretariatan atau yang serupa. Oleh karena itu, tim pelaksana menyelenggarakan program pelatihan berkorespondensi ini dengan tujuan utama memfasilitasi pengembangan keterampilan komunikasi tertulis untuk memungkinkan para pegawai mengatasi hambatan dan memperoleh kepercayaan diri dalam menghadapi tugas-tugas berkorespondensi.

Dalam konteks dunia perkantoran, korespondensi mengacu pada pertukaran komunikasi interpersonal secara tertulis antara individu atau entitas bisnis melalui surat, email, memo, atau bentuk komunikasi tertulis lainnya. Korespondensi ini berfungsi untuk berbagai tujuan, seperti memberikan informasi, meminta informasi, menyampaikan instruksi, mengajukan permohonan, menanggapi pertanyaan, dan sebagainya (Kusumawati, 2016). Sehingga bisa dikatakan bahwa korespondensi mempunyai peran penting dalam menjaga aliran informasi yang tepat dan akurat. Oleh karena itu, kemampuan untuk menghasilkan korespondensi yang jelas, sopan, dan efektif wajib dimiliki oleh setiap pegawai, terutama pegawai kesekretariatan dalam sebuah institusi dalam hal membuat dokumen-dokumen korespondensi seperti surat, surel (*email*), memorandum (*memo*), *facsimile* (fax) dan lain sebagainya (Dugger, 2002).

Dalam berkorespondensi, terutama dalam konteks bisnis dan profesional, mengikuti etika komunikasi sangat penting untuk memastikan komunikasi yang efektif, sopan, dan menghormati pihak lain (Sari, 2020). Etika berkorespondensi mencerminkan profesionalisme dan menghormati pihak lain. Beberapa prinsip etika yang perlu diperhatikan dalam berkorespondensi adalah sopan santun, ketepatan, klaritas dan kepastian, pertimbangan terhadap waktu, rahasia dan privasi, tanggapan yang tepat waktu, menghindari konflik, penggunaan emotikon dan emoji, tanda tangan, kesesuaian gaya berkomunikasi, kesesuaian subjek dan Isi, penggunaan CC (carbon copy) dan

BCC (blind carbon copy), penggunaan lensa dan gelar, pengakhiran korespondensi, penggunaan lampiran, dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kompetensi komunikasi pegawai kesekretariatan di Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari, pelatihan ini bertujuan untuk:

1. Memberikan pengetahuan kepada para peserta tentang etika berkomunikasi dan membahas berbagai aspek penting berkorespondensi, termasuk penggunaan bahasa yang tepat, format surat yang benar, dan poin-poin esensial dalam menyusun surat.
2. Memberikan pengetahuan kepada para peserta tentang pembuatan surat massal dengan fitur *Mail Merge* dalam *Microsoft Office*.

Harapannya, melalui program ini, para pegawai akan mampu mengatasi hambatan yang mungkin mereka alami dan mampu menyampaikan pesan dengan jelas, tertib, professional, dan efektif memafaatkan waktu kerjanya.

METODE

Pelaksanaan pelatihan ini melibatkan pendekatan interaktif dan partisipatif dari 2 (dua) orang pemateri dan para peserta. Para pemateri menggunakan presentasi visual yang mendukung pemahaman peserta, dilengkapi dengan contoh-contoh kasus dan diskusi berkelompok. Interaksi ini memberi kesempatan peserta untuk saling berkomunikasi, berbagi pandangan, dan mengklarifikasi konsep yang diberikan. Setiap sesi pelatihan juga mengintegrasikan sesi praktek langsung, yang membantu meningkatkan pemahaman praktis para peserta dalam menerapkan materi yang telah dipelajari.

Pada sesi Pemateri I, peserta diberikan wawasan yang mendalam mengenai etiket dalam komunikasi melalui media elektronik. Materi yang diajarkan mencakup prinsip-prinsip dasar etiket dalam penggunaan email dan platform komunikasi elektronik lainnya. Pemateri memberikan penekanan khusus pada aspek profesionalisme dan sopan santun dalam komunikasi tersebut. Dalam konteks ini, peserta mendapatkan pemahaman tentang tata cara penulisan pesan yang sesuai, penggunaan subjek yang tepat, serta pentingnya menghindari bahasa yang merendahkan. Selain itu, pemateri juga memaparkan kepentingan memastikan keamanan data dan menjaga privasi dalam setiap bentuk interaksi online.

Selanjutnya, pada sesi Pemateri II, pemateri fokus menjelaskan dan melatih tentang pemanfaatan fitur *mail merge* untuk pembuatan surat massal. Pemateri memberikan panduan langkah-demi-langkah dalam menggunakan perangkat lunak penggabungan surat. Mulai dari tahap pengaturan database hingga penggabungan data, peserta diajak memahami proses yang memungkinkan terciptanya surat massal yang terpersonalisasi dan terstruktur dengan baik. Materi ini memberikan wawasan praktis bagi para peserta

tentang bagaimana mengoptimalkan waktu dan upaya dalam pembuatan surat massal yang efisien dan konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelatihan Etiket dalam Komunikasi melalui Media Elektronik

Pada sesi pelatihan yang dipandu oleh Pemateri I, para peserta terlibat dalam eksplorasi mendalam mengenai etiket dalam komunikasi melalui media elektronik. Menggunakan pendekatan interaktif, sesi ini memberikan platform bagi para peserta untuk berbagi pengalaman dan pemahaman mereka tentang penggunaan berbagai platform komunikasi elektronik.



Gambar 1. Suasana pemaparan materi oleh Pemateri I

Diskusi yang digerakkan oleh pemateri 1 menggali berbagai kasus nyata dan skenario, membantu peserta dalam mengidentifikasi praktik yang sesuai dan yang tidak sesuai dengan norma-norma etiket yang berlaku. Peserta juga diberi ruang untuk berbagi *insight* pribadi tentang pentingnya berkomunikasi secara etis, terutama dalam lingkungan yang semakin digital.

Hasil yang dapat diamati dari sesi ini adalah peningkatan kesadaran peserta tentang dampak sosial dan profesional dari komunikasi yang tidak etis. Mereka mulai memahami bagaimana pilihan kata, nada, dan gaya komunikasi secara kolektif membentuk citra mereka dalam dunia maya. Pemahaman ini diyakini akan memiliki implikasi positif dalam konteks pekerjaan maupun interaksi pribadi mereka. Secara lebih mendalam, diskusi ini menciptakan pemahaman tentang pentingnya menghindari bahasa merendahkan,

provokatif, dan kontroversial dalam komunikasi online. Para peserta juga menerima panduan tentang bagaimana menyusun email resmi yang sopan, jelas, dan tepat, serta memahami pentingnya menghormati privasi dan data pribadi saat berkomunikasi melalui media elektronik.

Hasil pelatihan dalam sesi ini akan berdampak lebih jauh daripada hanya pemahaman teoritis. Para peserta telah diberdayakan dengan keterampilan praktis yang dapat mereka aplikasikan sehari-hari, tidak hanya dalam lingkungan kerja, tetapi juga dalam interaksi mereka di dunia digital yang semakin kompleks. Dengan demikian, pemateri berhasil mengantarkan para peserta menuju pemahaman yang lebih mendalam tentang komunikasi etis dalam era teknologi informasi.

Hasil Pelatihan Pemanfaatan Fitur Mail Merge untuk Pembuatan Surat Massal

Dalam sesi pelatihan yang dipimpin oleh Pemateri II, para peserta benar-benar merasakan pengalaman praktis tentang pemanfaatan fitur *Mail Merge* yang terdapat dalam *Microsoft Office* dalam pembuatan surat massal. Pemateri mengajak peserta untuk melalui serangkaian langkah-langkah sistematis yang membawa mereka dari tahap awal hingga menghasilkan surat yang terpersonalisasi dan terstruktur dengan presisi.

Langkah pertama yang dijelaskan adalah pengaturan *database*. Peserta diajak untuk memahami bagaimana mempersiapkan data yang akan digunakan dalam proses penggabungan surat. Dari sini, peserta dapat mengeksplorasi bagaimana mengatur dan mengelola data yang akan digunakan dalam surat-surat yang akan dihasilkan. Pemateri memastikan bahwa peserta memiliki pemahaman yang jelas tentang betapa pentingnya kualitas dan konsistensi data dalam proses ini.



Gambar 2. Suasana pemaparan materi oleh Pemateri II

Setelah tahap pengaturan *database*, peserta diajak untuk memahami cara menggunakan perangkat lunak *Mail Merge*. Pemateri memberikan panduan langkah demi langkah tentang penggabungan data dan bagaimana mengatur template surat. Pemateri juga mengajarkan peserta cara menyesuaikan variabel-variabel dalam surat, seperti nama, alamat, dan informasi lainnya, sehingga setiap surat terasa unik dan personal. Hasil yang dapat dilihat dari sesi ini adalah peningkatan kemampuan peserta dalam merancang dan menghasilkan surat massal yang efisien dan konsisten. Mereka memahami cara menghemat waktu dan upaya dalam pembuatan surat massal dengan memanfaatkan teknologi yang canggih. Peserta juga mendapatkan wawasan tentang pentingnya penyesuaian konten dan format surat agar tetap sesuai dengan tujuan dan audiens yang dituju.

Langkah-langkah praktis yang diajarkan dalam sesi ini memberi peserta kepercayaan diri untuk menerapkan fitur *Mail Merge* dalam situasi nyata. Dengan pemahaman yang mendalam tentang teknik ini, peserta memiliki keterampilan yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi komunikasi tertulis mereka, terutama dalam situasi di mana surat-surat massal diperlukan.

Dengan demikian, pemateri berhasil membawa para peserta menuju tingkat yang lebih tinggi dalam pemanfaatan teknologi untuk keperluan profesional dan akademis mereka. Para peserta pulang dengan keterampilan praktis yang dapat segera mereka terapkan dalam pekerjaan sehari-hari, membuktikan keberhasilan sesi pelatihan ini dalam memberikan manfaat yang nyata.

Implikasi Praktis dari Pelatihan

Hasil dari kedua sesi dalam pelatihan ini menunjukkan bahwa para peserta antusias dalam mengikuti setiap sesi dan berpartisipasi aktif dalam diskusi dan praktik. Mereka berhasil memahami konsep-konsep penting yang disampaikan oleh kedua pemateri dan mampu menerapkan pengetahuan baru ini dalam situasi praktis. Hasil yang dicapai dalam acara ini juga mendorong adopsi praktik terbaik dari para peserta dalam berkorespondensi di era digital.

Selain itu, implikasi lain dari pelatihan ini adalah dalam hal peningkatan kompetensi dalam berkorespondensi para peserta, baik dalam aspek etiket komunikasi elektronik maupun penggunaan fitur *Mail Merge*. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi para pegawai kesekretariatan di Sekolah Tinggi Bahasa Asing Yapari Bandung. Selain itu, pemanfaatan teknologi modern dalam pembuatan surat massal akan membantu institusi dalam menjaga profesionalisme dan konsistensi dalam komunikasi mereka dengan berbagai pihak terkait.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelatihan yang telah dilaksanakan, beberapa kesimpulan penting dapat diambil adalah (1) para peserta pelatihan berhasil meningkatkan kesadaran akan pentingnya etiket

dalam komunikasi melalui media elektronik. Mereka mengakui bahwa praktik komunikasi yang etis memberikan dampak positif dalam membangun citra profesional dan menjaga hubungan harmonis dengan rekan kerja dan mitra kerja. (2) Para peserta mengalami peningkatan kemampuan dalam memanfaatkan fitur *Mail Merge* untuk pembuatan surat massal. Mereka mampu merancang dan menghasilkan surat-surat massal dengan efisiensi tinggi, menghemat waktu dan upaya serta menghindari kesalahan yang sering terjadi dalam proses manual.

DAFTAR RUJUKAN

Sari, A. F. (2020). Etika komunikasi. *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127-135.

Dugger, J. (2002). *Business letters for busy people*. Red Wheel/Weiser.

Rachmawati, E., Anjarwati, S., & Linggardini, K. (2022). PENYULUHAN TENTANG KORESPONDENSI: PERBEDAAN SURAT FORMAL DAN NON FORMAL. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(7), 1271-1274.