



Pelatihan Daring Menangani Telepon, Korespondensi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris Siswa Sekolah Menengah Kejuruan

Selfiana¹, Adrianus Trigunadi², Asmara Sudomo³

Keywords:

Pelatihan;
Menangani Telepon;
Korespondensi.

Correspondensi Author

Program Studi Sekretari,
Universitas Bina Insani, Bekasi
Email: selfiana@binainsani.ac.id

History Article

Received: 30-04-2021;
Reviewed: 10-05-2021;
Revised: 11-07-2021;
Accepted: 21-07-2021;
Published: 12-08-2021.

Abstrak. Tujuan dari pelatihan daring ini adalah untuk membekali siswa Sekolah Menengah Kejuruan dengan ketrampilan praktis menangani telepon dan korespondensi sebagai persiapan memasuki dunia kerja dan menghadapi ujian praktik. Pelatihan ini dilakukan secara daring melalui media zoom meeting dan ditujukan untuk siswa -siswa kelas 12, jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran, SMK Karya Bakti dan SMK Widya Nusantara, Bekasi. Siswa-siswa di pandu untuk melakukan praktik menangani telepon secara daring dan membuat konsep surat berbahasa Indonesia dan Inggris sesuai dengan modul pelatihan yang sudah di terima oleh seluruh peserta. Hasil dari pelatihan siswa memahami prosedur menangani telepon dan mengkonsep sebuah surat.

Abstract. The aim of this online training is to equip Vocational High School students with practical skills in handling telephone and correspondence in preparation for entering the world of work and facing practical exams. This training is conducted online through a media zoom meeting and is aimed at 12th grade students, majoring in Office Management Automation, SMK Karya Bakti and SMK Widya Nusantara, Bekasi. Students are guided to practice handling telephone online and draft letters in Indonesian and English according to the training module that has been received by all participants. The results of the training students understand the procedures for handling the telephone and drafting a letter.

PENDAHULUAN

Berdasarkan *word class economic* forum 2020 kompetensi yang paling dicari di tahun 2025 adalah *analytical thinking*, *creativity* dan *flexibility*. Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan adalah lulusan yang dipersiapkan untuk memasuki dunia kerja atau industri. Oleh karena itu mereka harus sudah siap dengan kompetensi yang sesuai dengan jurusannya. Sekolah Menengah Kejuruan, khususnya jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP) diharapkan memiliki ketrampilan atau kompetensi keahlian dibidang administrasi

perkantoran yang mumpuni. Beberapa kompetensi yang harus dikuasai para lulusan adalah menangani dokumen, menulis dalam bahasa Inggris, memproduksi dokumen, mengoperasikan aplikasi perangkat lunak, mengelola arsip, membuat surat, memiliki ketrampilan dasar komunikasi, berkomunikasi melalui telepon, ketrampilan pelayanan prima, mengatur rapat.

Ketrampilan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki dan dikuasai oleh para lulusan. Namun berdasarkan data pada laman elektronik ayobekasi.net, terdapat *missmatch* sekitar 50%, lulusan tidak sesuai dengan

kebutuhan pasar. Oleh karena itu para siswa SMK, khususnya siswa SMK Jurusan OTKP perlu di beri pelatihan yang berkesinambungan, agar siswa semakin memiliki ketrampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri atau dunia kerja.

Upaya konkrit yang dapat dilakukan sekolah untuk memperkecil kesenjangan antara SMK dengan industri terkait bidang kompetensi lulusan SMK adalah menyiapkan tenaga kerja yang berkompoten baik dari segi *hard skills* maupun *soft skills* sesuai harapan industri, SMK dapat melaksanakan program-program kegiatan sebagai berikut: (1) program *teaching factory* (2) pengelolaan prakerin (3) pengelolaan kunjungan industri (4) penyelenggaraan kelas industri. (5) program *on job training* (6) penyuluhan serta pembinaan dari *stake holder* terkait dengan tenaga kerja (Wibowo, 2016)

Semenjak pandemi corona virus disease 2019 (covid-19) melanda Indonesia, sistem pembelajaran pun disesuaikan dengan adaptasi kebiasaan baru. Pembelajaran daring menjadi pilihan terbaik saat ini. Dampak dari berjalannya pembelajaran daring, terdapat kesulitan untuk mendalami pelajaran yang bersifat praktik, sementara latihan yang berkesinambungan akan bisa membekali para siswa untuk memiliki ketrampilan yang dibutuhkan oleh dunia industri. Namun sisi baiknya, pembelajaran daring mampu memperluas cakupan geografi peserta didik, peserta didik dapat menerima pembelajaran dan pelatihan di lokasi kediaman serta tidak perlu datang ke tempat pelatihan.

Permasalahan yang dihadapi oleh siswa selama pandemi covid 19 adalah 1. Kesempatan untuk memperoleh pelatihan yang berasal dari pihak eksternal sekolah belum optimal. Idealnya semakin banyak siswa mengikuti pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kompetensi akan membuat peserta didik semakin trampil, sehingga terwujud *link and match* dengan dunia industri; 2. Kondisi penyebaran Covid 19, membuat jumlah tatap muka langsung berkurang, sehingga dimungkinkan ada beberapa sesi praktik dan pemahaman yang belum optimal sehingga kompetensi siswa mengalami penurunan; 3. Bagaimana menangani telepon secara profesional, ditinjau dari ketrampilan berkomunikasi, etika bertelepon; 4. Bagaimana membuat konsep

surat berbahasa Indonesia dan Inggris berdasarkan kaidah korespondensi.

Menanggapi permasalahan tersebut, dosen jurusan Administrasi Perkantoran Universitas Bina Insani menyelenggarakan satu hari pelatihan secara daring menggunakan media zoom meeting. Peserta langsung praktik menangani telepon dan praktik membuat konsep surat. Untuk menambah pengetahuan dan pembelajaran berulang, peserta dapat melihat kembali sesi pelatihan melalui media Youtube Fakultas Bisnis Universitas Bina Insani, https://www.youtube.com/channel/UC_h0DIqzBxiFmGk-IHOt7Pg.

Sikap dalam pelayanan efektif sebagai seorang penerima telepon yang perlu diperhatikan adalah dengan prinsip 7C, yaitu 1. *Credibility* (kredibilitas): merupakan suatu sikap kepercayaan penerima pesan terhadap kompetensi pengirim atau pemberi informasi sebagai sumber dari topik informasi yang disampaikan; 2. *Context* (konteks): pesan yang disampaikan harus sesuai dengan konteks pembahasan yaitu harus dapat mengkonfirmasi, dan bukan menentang isi pesan yang ingin disampaikan; 3. *Content* (isi): pesan yang disampaikan harus relevan dan mengandung makna bagi audiens serta memiliki kesesuaian dengan sistem nilai penerima pesan; 4. *Clarity* (kejelasan): pesan yang disampaikan menggunakan istilah sederhana dan mudah dipahami oleh audiens; 5. *Continuity and consistency* (kontinuitas dan konsistensi): perlu dilakukan pengulangan agar penyampaian pesan bisa benar-benar dipahami dan dilakukan secara konsisten untuk mengurangi kesalahan pahaman audiens dalam mengolah pesan yang diterima; 6. *Channel* (saluran): saluran yang digunakan harus sesuai dengan saluran yang sering digunakan oleh publik sebagai penerima pesan. Pemilihan saluran yang sesuai akan memudahkan penyebaran pesan sesuai dengan sasaran; 7. *Capability of the audience* (kapasitas audiens): proses komunikasi dikatakan efektif apabila tidak terlalu membebani penerima pesan untuk memahami pesan yang disampaikan. Oleh karena itu proses komunikasi harus mempertimbangkan kemampuan audiens dalam menerima pesan (Cutlip, S. M. C., H & Broom, 2011).

Sekretaris perlu memperhatikan beberapa hal dalam korespondensi adalah: (1) menjawab dan menanggapi surat dengan cepat menurut urutan pentingnya, (2) membuat catatan

tentang instruksi khusus yang ada hubungannya dengan surat, (3) memproses surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan buku agenda atau kartu kendali yang dilengkapi dengan lembar disposisi, (4) membuat konsep, mengetik surat, telegram, memo dan bentuk lain dengan kelengkapannya (amplop, lampiran, tembusan, alamat dan lain-lain), serta meneliti kembali sebelum ditandatangani oleh pimpinan, (5) membuat dan menyimpan buku atau daftar alamat penting baik yang bersifat pribadi atau kedinasan guna keperluan surat-menyurat dan lainnya (Sedarmayanti, 1997).

Penanganan surat menyurat berbasis digital menjadi lebih efisien dalam waktu pembuatan dan pengiriman surat. Penanganan surat masuk dan keluar dapat dikerjakan dimana saja yang memiliki jaringan internet. Efisiensi dalam membuat dan menerima surat terlihat pada proses membuat konsep, mengetik, menyunting, pencatatan dan pengiriman surat. Penyimpanan surat menjadi efisien karena tidak membutuhkan ruangan khusus untuk menyimpan dan memudahkan dalam proses penemuan kembali surat (Hartanti et al., 2021).

Hasil analisis kesalahan berbahasa Indonesia di Kantor Kelurahan Layana Indah, dapat disimpulkan bahwa terdapat 116 data kesalahan berbahasa Indonesia pada surat keluar dan surat masuk. Bentuk kesalahan berbahasa Indonesia yang ditemukan, yaitu: (1) kesalahan penulisan huruf kapital, yaitu kesalahan penulisan huruf yang ditemukan kesalahan penggunaan huruf kapital pada awal kata, kata sambung dan nama bulan, (2) kesalahan penulisan huruf miring, (3) kesalahan penulisan kata, kesalahan penggunaan kata depan dan imbuhan, (4) kesalahan penggunaan tanda baca, yang meliputi: kesalahan penggunaan tanda titik, kesalahan penggunaan tanda koma, kesalahan penggunaan tanda petik tunggal, kesalahan penggunaan tanda hubung, kesalahan penggunaan tanda titik dua, kesalahan penggunaan tanda kurung, kesalahan penggunaan tanda garis miring, kesalahan penggunaan tanda petik, dan kesalahan penggunaan tanda elipsis, (5) kesalahan penggunaan kata, kurangnya pemahaman membedakan huruf, dan (6) kesalahan pemisahan kata, yaitu terdapat kekurang tepatan pemisahan kata (Faisah, 2019).

Hasil penelitian berjudul Peran Sekretaris Dalam Penanganan Telepon Pada Kantor Kedeputan Standar Nasional Satuan Ukuran di

Badan Standardisasi Nasional, PUSPIPTEK Tangerang Selatan adalah sekretaris memiliki sangat penting dan sangat kompleks seperti menangani keluar masuk telepon, menghubungi rekanan untuk kerja sama, menginformasikan rapat, dan menanyakan surat yang telah dikirim atau mengkonfirmasi surat-surat yang telah dikirim dipastikan sudah diterima. Hambatan yang dialami adalah yang diakibatkan oleh faktor kondisi peralatan, faktor pemakaian, dan kesalahpahaman dalam bertelepon (Haryono et al., 2021).

Penerapan metode bermain peran untuk meningkatkan keaktifan dan prestasi belajar pada materi berkomunikasi melalui telepon menunjukkan hasil bahwa prestasi belajar siswa pada mata pelajaran teknologi informasi dengan standar kompetensi menerapkan ketrampilan komunikasi lisan melalui telepon mengalami peningkatan setelah diterapkan metode pembelajaran bermain peran (Erwani et al., n.d.).

Ketrampilan bertelepon dalam bahasa Inggris sebagai sarana membangun citra perusahaan menunjukkan bahwa peningkatan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing di kancah internasional dapat diperoleh melalui kemampuan berkomunikasi menggunakan telepon terutama dalam bahasa Inggris dan dapat memberikan nilai positif bagi perusahaan (Rustanta, 2020).

Teknik komunikasi yang efektif dan efisien via telepon perlu memperhatikan persiapan yang harus dilakukan, menggunakan suara yang menasik, mengetahui cara menerima telepon yang baik, menghindari terjadinya salah paham dalam bertelepon, memiliki profesionalisme dalam percakapan dan memiliki kecakapan dalam mendengarkan (Paoki, 2011).

Hasil penelitian berjudul analisis pengaruh kompetensi profesional dosen dan fasilitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur pada Masa Pandemi Covid 19 diperoleh hasil bahwa kompetensi profesional dosen dan fasilitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa pada mata kuliah Korespondensi Indonesia secara simultan berpengaruh positif dan signifikan, dan secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi profesional dosen dan fasilitas belajar terhadap prestasi belajar mahasiswa sedangkan pada variabel fasilitas belajar terhadap prestasi belajar berpengaruh negatif dan signifikan, hal

ini karena ada faktor yang memengaruhi prestasi belajar mahasiswa selain kompetensi dosen dan fasilitas belajar yaitu faktor internal ((keinginan dan minat mahasiswa untuk belajar) (Utami, 2020).

Model pembelajaran kooperatif tipe *numbered heads together* (NHT) untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa pada mata pelajar korespondensi bahasa Indonesia menunjukkan bahwa dengan penerapan model pembelajaran kooperatif tipe NHT, keaktifan mengalami peningkatan (Ifada & Oktariana, 2016).

Kesalahan gramatika terhadap mata kuliah korespondensi niaga Bahasa Inggris menunjukkan bahwa Kesalahan-kesalahan yang dibuat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: pengaruh bahasa ibu atau bahasa asal, generalisasi yang berlebihan dan mengabaikan dari pembatasan aturan, tidak mengetahui aturan gramatika, atau aturan gramatika yang disalah mengerti (Munadzdofah & Sudomo, 2016).

Pelatihan ketrampilan menulis dalam korespondensi berbahasa Inggris, menerjemahkan serta keterampilan menggunakan *grammarly*, *google translate* dan *google drive* di Sekolah Menengah Kejuruan Ksatrya, Rawasari, Jakarta Pusat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peserta pelatihan dalam melakukan *business correspondence* lebih meningkat (Setiawan et al., 2020).

Pentingnya penguasaan bahasa Inggris bagi pelaksanaan tugas rutin sekretaris menunjukkan penguasaan bahasa Inggris bagi sekretaris penting karena melalui penguasaan bahasa Inggris dapat membuka jendela dunia untuk memasuki dunia baru yang lebih luas, meningkatkan karir, memperlancar komunikasi, memberikan nilai tambah, menambah pengetahuan dan wawasan seputar informasi dunia internasional dan bahasa pengantar untuk mempermudah memahami teknologi gadget dan internet (Dwihartanti & Faizah, 2019).

Peningkatan kemampuan berbahasa Inggris pada remaja usia produktif di Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang dalam hal korespondensi bahasa Inggris meliputi ketrampilan membaca, menulis, mendengar dan berbicara menumbuhkan kesadaran rasa percaya diri untuk mempraktekkan kemampuan berbahasa Inggris walaupun kemampuan yang dimiliki masih rendah (Manurung & Tuss'adiah, 2017).

Faktor-faktor yang mempengaruhi penguasaan ketrampilan korespondensi pada mahasiswa matakuliah english for secretary Program Studi Bahasa Inggris UMSU menunjukkan kurangnya percaya diri menggunakan bahasa Inggris dan anggapan bahwa belajar korespondensi adalah sesuatu yang tidak penting (Artha, 2018).

Kesesuaian kurikulum bahasa Inggris dengan standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di Program Studi Sekretaris ASM Bina Insani menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara kurikulum yang dijabarkan dalam RPS dengan apa yang dituntut dalam SKKNI karena penggunaan buku referensi yang terlalu luas topiknya sehingga tidak fokus pada sisi penguasaan bahasa Inggris untuk profesi sekeretaris (Sudomo & Munadzdofah, 2018).

Pelatihan guru SMK Muhammadiyah 4 Slipi Jakarta mengenai *business letter* berbahasa Inggris bertujuan untuk menyusun *business letter* berbahasa Inggris yang baik dan benar dan dapat diajarkan kepada siswa siswa agar ketika mereka lulus dapat mengaplikasi ketrampilan yang dimiliki di dunia kerja (Ulfa, 2018).

METODE

Metode pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan cara peserta dan instruktur berada di kediaman masing-masing. Universitas Bina Insani akan menyediakan link zoom dan peserta pelatihan diminta kesediaannya untuk menyiapkan paket data untuk internet. Instruktur adalah dua orang dosen pengampu matakuliah korespondensi Bahasa Indonesia dan Inggris serta satu dosen pengampu matakuliah kesekretarian. Pelatihan ini diikuti oleh 103 peserta siswa Jurusan OTKP kelas 12 yang berasal dari SMK Karya Bakti dan SMK Widya Nusantara Pelaksanaan di rencanakan sebagai berikut:

1. Tim Pengabdian kepada Masyarakat akan melakukan komunikasi dan berdiskusi mengenai pelaksanaan pelatihan kepada pihak mitra;
2. Peserta pelatihan diharuskan untuk mendaftarkan diri melalui link yang akan diinformasikan sebelum tanggal 30 Januari 2021;
3. Peserta dibuatkan WA grup agar memudahkan dalam berkomunikasi;
4. Pelatihan akan dilaksanakan pada Sabtu, 13 Februari 2021, pukul 09.00 – 12.00 WIB.

5. Peserta akan praktik menangani telepon dan membuat surat dalam Bahasa Indonesia dan Inggris;
6. Modul pelatihan di berikan kepada peserta;
7. Di akhir pelatihan, peserta akan diberi angket evaluasi kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil.

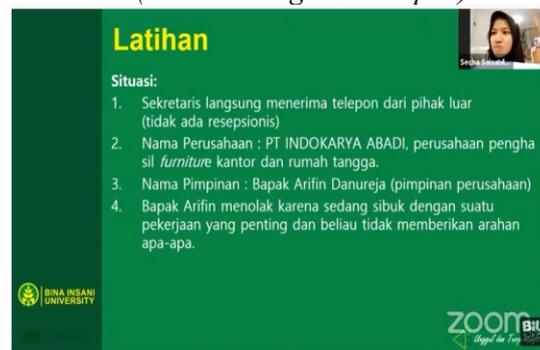
Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat berbentuk pelatihan menangani telepon, korespondensi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dilaksanakan sebagai berikut:

1. Menangani Telepon
 - a. Narasumber pelatihan menangani telepon adalah dosen pengampu matakuliah kesekretarisan. Ruang lingkup materi yang disampaikan meliputi etika menangani telepon, teknik menerima telepon, teknik bertelepon, menyabungkan komunikasi telepon dan alat bantu.
 - b. Di awal sesi, instruktur menyampaikan materi dan mempraktikkan cara menangani telepon dengan durasi 30 menit. Materi dan modul pelatihan menangani telepon meliputi pengertian menangani telepon, jenis pesawat telepon, tatacara menerima pesawat telepon, tatacara menerima telepon, tata cara menelepon dan meneruskan sambungan telepon. Etiket dalam menangani telepon adalah harus menjaga rahasia, menggunakan volume suara normal, fokus pada pembicara, profesional menggunakan telepon di jam kantor, hindari penggunaan speaker phone, menentukan waktu menelepon yang tepat, tidak sembarang memberikan nomor telepon orang, ramah dan bicara sambil tersenyum. Instruktur juga memberikan cara mengisi formulir pesan telepon dan tata cara menelepon yang benar yaitu siapkan rencana, siapkan alat, kenali pesawat telepon, pastikan sampai di tujuan, ingin bicara dengan siapa, identitas diri, beritahukan tujuan dan tinggalkan pesan singkat, padat dan tepat.
 - c. Setelah itu, narasumber melakukan simulasi dan praktik dengan peserta pelatihan dengan cara bermain peran yaitu berperan sebagai seorang sekretaris yang akan menerima telepon dari pihak luar. Sedangkan narasumber berperan sebagai penelepon eksternal.

- d. Di sesi awal, kemampuan siswa dalam menangani telepon terlihat minim, tercermin dari kegagapan dalam menjawab telepon dan menyabungkan telepon ke orang yang dituju. Kegagapan ini disebabkan karena para siswa belum optimal melakukan praktik menangani telepon.
- e. Untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan kepada para peserta, narasumber menyiapkan materi dalam bentuk power point dan modul pelatihan penanganan telepon yang berisi mengenai pengertian menangani telepon, jenis pesawat telepon, tatacara menerima telepon, tata cara menelepon dan meneruskan sambungan telepon.



Gambar 1: Praktik Menangani Telepon (Peran Sebagai Penelepon)



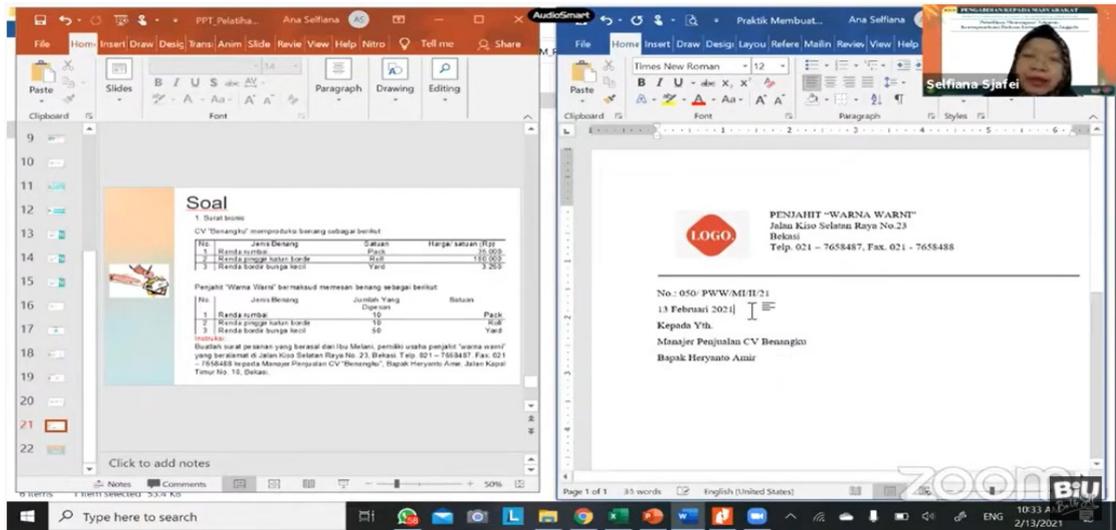
Gambar 2: Praktik Menangani Telepon (Peran Sebagai Penerima Telepon)

2. Korespondensi Bahasa Indonesia
 - a. Narasumber pelatihan korespondensi bahasa Indonesia adalah dosen pengampu matakuliah korespondensi bahasa Indonesia. Bahan kajian yang akan disampaikan adalah pengertian korespondensi, bagian-bagian surat, bentuk surat dan jenis surat. Antusias peserta terlihat dari banyaknya pertanyaan yang masuk ke WA group dan selama sesi pelatihan.

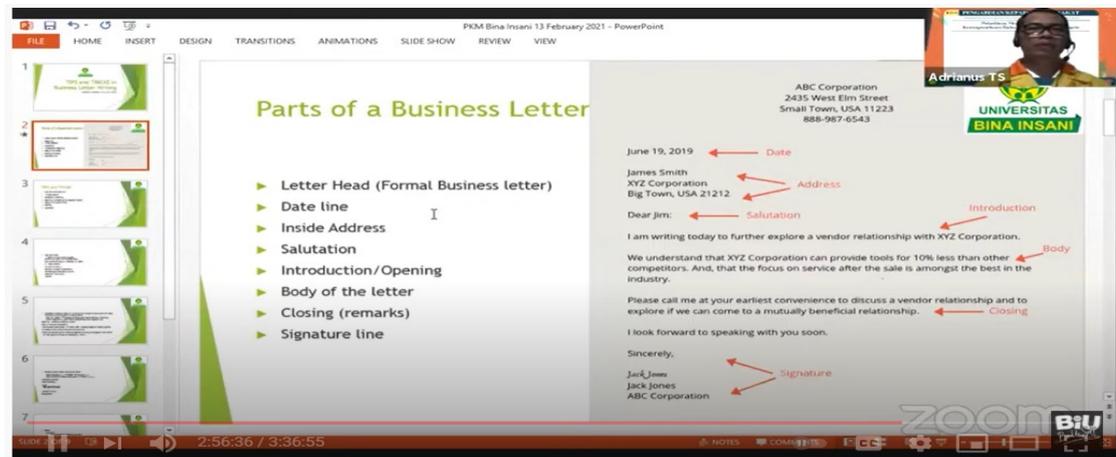
- b. Di awal sesi, instruktur menyampaikan materi selama 30 menit dan 15 menit berikutnya digunakan untuk praktik membuat surat bisnis berbahasa Indonesia. Narasumber mempersiapkan materi dalam bentuk power point dan modul pelatihan korespondensi bahasa Indonesia.
 - c. Pada saat sesi praktik membuat konsep surat, terlihat siswa belum menguasai langkah langkah menyusun konsep sebuah surat. Sebagai besar belum memahami bahwa ketika membuat konsep sebuah surat harus dimulai dari memahami bentuk surat, bagian-bagian surat dan menyusun alinea pembuka, isi dan penutup.
 - d. Setelah sesi pelatihan selesai, peserta diminta untuk menyelesaikan latihan yang tercantum pada modul pelatihan korespondensi bahasa Indonesia. Modul pelatihan berisi pengertian korespondensi, bagian-bagian surat, bentuk surat, jenis surat, peraturan huruf kapital, peraturan penggunaan tanda baca, latihan pendalaman materi
 - e. Peserta pelatihan yang mengikuti praktik membuat surat ada 24 siswa. Pekerjaan siswa tersebut di periksa dan di teliti oleh tim pelaksana PkM yang berasal dari mahasiswa Program Studi Sekretari. Siswa harus lebih teliti ketika membuat sebuah surat. Perbaikan yang harus dilakukan dan dilatih ada ketelitian dalam menuliskan bagian-bagian surat. Penulisan kepala surat, tanggal surat, nomor surat, alamat dalam belum sesuai dengan kaidah korespondensi bahasa Indonesia. Perancangan kalimat dan tata bahasa masih perlu banyak berlatih.
3. Korespondensi Bahasa Inggris
 - a. Narasumber pelatihan korespondensi bahasa Inggris adalah dosen pengampu matakuliah korespondensi bahasa Indonesia. Sesi ini diberi judul “*Tips and Tricks in Business Letter Writing.*” Bahan kajian yang disampaikan adalah *parts of a business letter, tips and tricks: how to write date line, inside address, salutation matching, opening, introducing the subject/matter, body of the letter, closing and signature.*
 - b. Instruktur memberikan materi sekaligus praktik selama 45 menit. Narasumber mempersiapkan materi berbentuk *power point* dan modul pelatihan korespondensi bahasa Inggris.
 - c. Di akhir sesi, peserta diminta untuk melakukan latihan membuat surat berbahasa Inggris yang tercantum di modul pelatihan. Modul berisi pengertian korespondensi bahasa Inggris, bagian-bagian surat bisnis, tips dan trik dalam menyajikan surat bisnis dalam bahasa Inggris.
 - d. Peserta pelatihan yang mengikuti praktik membuat surat ada 8 siswa. Pekerjaan siswa tersebut di periksa oleh tim pelaksana PkM yang berasal dari mahasiswa Program Studi Sekretari. Hasil yang diperoleh siswa masih perlu berlatih dalam menuliskan bagian-bagian surat yang terdiri dari kepala surat, tanggal surat, nomor surat, alamat tujuan, perihal, salam pembuka, alinea pembuka, isi dan penutup.

2. Pembahasan

Kegiatan pelatihan yang dilakukan kegiatan setengah hari ini mampu mengatasi sebagian permasalahan yang dihadapi para siswa. Setelah kegiatan ini selesai, maka siswa akan dapat berlatih secara mandiri. Siswa akan didampingi oleh para instruktur jika menemukan kesulitan. Permasalahan yang dapat diatas melalui kegiatan PkM ini adalah siswa mendapatkan pelatihan yang berasal dari eksternal sekolah yang sesuai dengan kompetensinya, sehingga akan menambah wawasan dan ketrampilan, siswa memiliki pengalaman praktik secara daring untuk mengasah kompetensinya yang kemungkinan menurun selama periode pandemi covid 19, ketrampilan siswa meningkat setelah dilatih beberapa kali dan menunjukkan kepercayaan diri ketika menangani telepon dan membuat konsep surat berbahasa Indonesia dan Inggris.



Gambar 2: Praktik Korespondensi Bahasa Indonesia



Gambar 3: Praktik Korespondensi Bahasa Inggris

Tabel 1: Keberhasilan PkM

| No. | Hasil Jurnal (Judul PkM / Penelitian) | Hasil | Indikator Keberhasilan PkM Pelatihan Menangani Telepon, Korespondensi Bahasa Indonesia dan Inggris |
|-----|--|---|---|
| 1 | Pengabdian Kepada Masyarakat Ketrampilan Bertelepon dalam Bahasa Inggris Sebagai Sarana Membangun Citra Perusahaan | Kemampuan berkomunikasi melalui telepon akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, citra perusahaan dapat meningkat, komunikasi yang efektif dan efisien oleh para sekretaris memberikan nilai tambah bagi pimpinan dan perusahaan | Siswa memiliki kepercayaan diri dan kemampuan menerima telepon dan menyambungkan ke orang yang dituju dengan menerapkan kalimat yang sopan, santun dan jelas. |
| 2 | Penelitian berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi penguasaan ketrampilan | Menunjukkan kurangnya percaya diri menggunakan bahasa | Kepercayaan diri siswa meningkat ketika menyusun konsep surat menggunakan |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | korespondensi pada mahasiswa matakuliah english for secretary Program Studi Bahasa Inggris UMSU | Inggris dan anggapan bahwa belajar korespondensi adalah sesuatu yang tidak penting | bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Mereka mulai membiasakan diri untuk menentukan bentuk surat, menuliskan bagian-bagian surat dan menuliskan paragraf pembuka, isi dan penutup. |
| 3 | Pengabdian Kepada Masyarakat berjudul Pelatihan ketrampilan menulis dalam korespondensi berbahasa Inggris, menerjemahkan serta keterampilan menggunakan <i>grammarly</i> , <i>google translate</i> dan <i>google drive</i> di Sekolah Menengah Kejuruan Ksatrya, Rawasari, Jakarta Pusat | 1. Pengetahuan dan ketrampilan siswa meningkat dalam korespondensi bisnis; 2. Meningkatkan keberanian dan rasa percaya diri siswa untuk berani berkomunikasi. | |

Tabel 2: Hasil Angket Kepuasan Pelaksanaan Kegiatan PkM

| No. | Materi | Hasil |
|-----|--|--------------------|
| 1 | Materi yang disampaikan oleh narasumber | 45,5% baik sekali |
| 2 | Respon peserta pelatihan terhadap materi yang disampaikan | 62,4 % baik sekali |
| 3 | Hubungan materi yang disajikan dengan kebutuhan peserta pelatihan | 54,5% baik sekali |
| 4 | Keterkaitan antara materi dengan aplikasi yang dapat diserap peserta pelatihan | 57,4% baik sekali |
| 5 | Keterkaitan materi yang dibutuhkan | 57,4% baik sekali |
| 6 | Pemateri dan teknik penyajian | 56,4% baik sekali |
| 7 | Waktu yang dipergunakan dalam pemberian materi | 59,4% baik sekali |
| 8 | Kejelasan materi | 55,4% jelas sekali |
| 9 | Minat peserta pelatihan terhadap kegiatan | 66,3% baik sekali |

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat untuk siswa-siswa kelas 12, Sekolah Menengah Kejuruan berdampak positif. Siswa diingatkan dan dilatih kembali bagaimana menangani telepon dan membuat surat berbahasa Indonesia dan Inggris sesuai dengan kaidah korespondensi. Walaupun di awalnya, peserta pelatihan terkesan grogi, ragu-ragu dan khawatir, namun melalui bimbingan dan arahan dosen pengampu mata kuliah kesekretarian, peserta pelatihan mengetahui langkah-langkah dan cara-cara yang harus dilakukan ketika menerima panggilan telepon yang berasal dari eksternal perusahaan.

Perbaikan dan catatan untuk diperhatikan dalam membuat konsep sebuah surat diberikan kepada siswa berdasarkan latihan korespondensi yang dikerjakan dan di unggah ke link *google drive* yang sudah diinformasikan pada saat sesi pelatihan. Antusias peserta yang

mengerjakan modul pelatihan sangat signifikan. Hal tersebut menunjukkan adanya keinginan peserta untuk trampil dalam menyusun sebuah surat berbahasa Indonesia atau Inggris.

Pelatihan semacam perlu dilakukan untuk siswa-siswa kelas 11, untuk mempersiapkan siswa dengan ketrampilan yang dibutuhkan di dunia kerja dan menghadapi ujian kompetensi.

DAFTAR RUJUKAN

- Artha, D. J. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penguasaan Keterampilan Korespondensi Pada Mahasiswa Matakuliah English for Secretary Program Studi Bahasa Inggris UMSU*. 4(1), 1–6.
- Cutlip, S. M. C., H. A., & Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations*.
- Dwihartanti, M., & Faizah, N. (2019). Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pelaksanaan Tugas Rutin Sekretaris.

- Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 15(1), 28–35.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v15i1.24483>
- Erwani, S., Sawiji, H., & Rahmanto, A. N. (n.d.). *Penerapan Metode Bermain Peran Untuk Meningkatkan Keaktifan dan Prestasi Belajar Pada Materi Berkomunikasi Melalui Telepon*.
- Faisah, N. (2019). Analisis Kesalahan Berbahasa Indonesia Dalam Surat Menyurat Di Kantor Kelurahan Layana Indah. *Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 4(1), 26–31.
- Hartanti, P., Selfiana, & Rahmawati, S. (2021). Penanganan Surat Menyurat Berbasis Elektronik di PT Bhandha Ghara Reksa (Persero). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan Stiks Tarakanita*, 6, 1–15.
- Haryono, Dewi, D. P., & Lisdha, M. (2021). Peran Sekretaris Dalam Penanganan Telepon Pada Kantor Kedeputusan Standar Nasional Satuan Ukuran di Badan Standardisasi Nasional, Puspiptek, Tangerang Selatan. *Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi Untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri*.
- Ifada, A. L., & Oktariana, N. (2016). Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Numbered Heads Together (NHT) Untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Korespondensi Bahasa Indonesia. *Economic Education Anaysis Journal*, 5(2), 616–629.
- Manurung, I. D., & Tuss'adiah, H. (2017). Peningkatan kemampuan berbahasa Inggris pada remaja usia produktif di kecamatan beringin Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Prodikmas Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 36–46.
- Munadzdzofah, O., & Sudomo, A. (2016). Kesalahan gramatika terhadap matakuliah korespondensi niaga bahasa Inggris. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(1).
- Paoki, R. (2011). Teknik Komunikasi yang Efektif dan Efisien Via Telepon. *Ilmiah Unklab*, 15(2), 102–112.
- Rustanta, A. (2020). Keterampilan Bertelepon Dalam Bahasa Inggris Sebagai Sarana Membangun Citra Perusahaan. *Jurnal Karya Untuk Masyarakat*, 1(1), 80.
- Sedarmayanti. (1997). *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*.
- 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>
- Sudomo, A., & Munadzdzofah, O. (2018). Kesesuaian Kurikulum Bahasa Inggris Dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Program Studi Sekretaris ASM Bina Insani. *Jurnal Administrasi Kantor Bina Insani*, 6(1), 73–82.
<http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAKBI/article/view/927%0Ahttp://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAKBI/article/download/927/787>
- Ulfa, R. N. (2018). Pelatihan Guru SMK Muhammadiyah 4 Slipi Jakarta Mengenai Business Letter Berbahasa Inggris. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 2(1), 61–67.
<https://journal.ubm.ac.id/index.php/pengabdian-dan-kewirausahaan/article/view/1134>
- Utami, I. T. (2020). Analisis Pengaruh Kompetensi Profesional Dosen dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur Pada Masa Pandemi/Covid-19 (Studi Empiris:Perkuliahan Korespondensi Bahasa Indonesia Semester Genap 2019/2020). *Jurnal Maneksi*, 9(2), 378–383.
- Wibowo, N. (2016). Upaya Memperkecil Kesenjangan Kompetensi Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan dengan Tuntutan Dunia Industri. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 23(1), 45.
<https://doi.org/10.21831/jptk.v23i1.9354>