

427
MUA
u ei



LAPORAN PENELITIAN

KEMAMPUAN BERKORRESPONDENSI BISNIS BERBAHASA
INGGRIS: STUDI KASUS PERILAKU BERBAHASA
PENGEKSPOR KERAJINAN KAYU DI JEPARA

Oleh:

Drs. Mualimin, DipTESL M. Hum.

Dra. Wiwiek Sundari

Drs. Suharyo, M. Hum.

Biaya oleh Bagian Proyek Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia,
Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional,
Tahun Anggaran 2002

FAKULTAS SAstra
UNIVERSITAS DIPONEGORO
OKTOBER, 2002

UPI-PUSTAKA INDI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR
HASIL PENELITIAN DOSEN MUDA

1. a. Judul Penelitian : Kemampuan Berkorespondensi Bisnis Berbahasa
Inggris: Studi Kasus Perilaku Berbahasa Para
Pengekspor Kerajinan Kayu di Jepara
b. Kategori Penelitian : Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Seni

2. Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap dan Gelar : Drs. Mualimin, DipTESL, M. Hum.
b. Jenis Kelamin : Laki-laki
c. Pangkat /Gol./NIP : Penata Muda Tk. III-B/131754152
d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
e. Fakultas/ Jurusan : Sastra/ Sastra Inggris
f. Universitas : Diponegoro
g. Bidang Ilmu yang Diteliti : Ilmu Linguistik

3. Jumlah Tim Peneliti : 3 Orang
4. Lokasi Penelitian : Kabupaten Jepara
5. Jangka Waktu Penelitian : 8 Bulan
6. Biaya yang Dibelanjakan : Rp. 6.000.000,00
(enam juta rupiah)

Mengetahui

a.n. Dekan Fak. Sastra
Pembantu Dekan IDra Hj. Tina Hartrina
NIP. 130 324 156

Semarang, 1 Oktober 2002

Ketua Peneliti

Drs. Mualimin, DipTESL, M. Hum.
NIP. 131 754 152

Menyetujui

Ketua Lembaga Penelitian

Prof. Dr. dr. Ikn. Riwanto, Sp.BD
NIP. 130 529 454

RINGKASAN
KEMAMPUAN BERKORESPONDENSI BISNIS BERBAHASA INGGRIS:
STUDI KASUS PERILAKU BERBAHASA
PENGEKSPOR KERAJINAN KAYU DI JEPARA

Oleh:

Mualimin, Wiwiek Sundari, dan Suharyo
 Jurusan Sastra Inggris, Fakultas Sastra
 Universitas Diponegoro
 Tahun 2002, 33 halaman
 SPK No. : 018/LIT/BPPK-SDM/IV/2002

Penelitian ini mengkaji penggunaan ungkapan permohonan dan kesantunan dalam berkorespondensi bisnis berbahasa Inggris di kalangan pengeksport kerajinan kayu (PKK) di Kabupaten Jepara. Kajian ini mencakupi pemerian bentuk-bentuk ujaran yang berfungsi permohonan serta berusaha memerikan ungkapan kesantunan yang menyertai ujaran permohonan. Dengan penelitian ini diharapkan diketahui bentuk-bentuk ujaran permohonan serta kesantunan yang digunakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang menekankan pada pemerolehan data dan analisis data yang bersifat deskriptif. Sumber data penelitian ini terdiri atas lima belas surat terpilih yang ditufis oleh PKK yang berdomisili di Kabupaten Jepara dalam berkorespondensi bisnis dengan pelanggan/pembeli dari mancanegara. Dari lima belas surat terdapat 41 *token* ujaran tindak permohonan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek penelitian menggunakan berbagai bentuk pengungkap permohonan dan juga menyertai ungkapan permohonan dengan ungkapan kesantunan. Permohonan tidak hanya diungkapkan dengan kalimat imperatif, tetapi juga dengan kalimat deklaratif dan interogatif, walaupun yang disebut pertama lebih banyak digunakan. Kurangnya penggunaan bentuk-bentuk lain barangkali dipengaruhi oleh kemampuan berbahasa (*language competence*) subjek yang belum sempurna. Oleh karena itu dalam penelitian juga ditemui penggunaan bentuk ujaran yang kurang patut atau *appropriate*, seperti penggunaan salam penutup yang tidak sesuai dengan salam pembuka yang lazim digunakan dalam surat berbahasa Inggris. Tindak lanjut penelitian ini adalah perlunya pelatihan korespondensi berbahasa Inggris bagi para pengeksport, terlebih-lebih menjelang diberlakukannya AFTA di tahun mendatang.

SUMMARY

THE ABILITY OF WOODCRAFT EXPORTERS OF JEPARA IN WRITING BUSINESS LETTERS: A CASE STUDY OF LANGUAGE BEHAVIOR

By Mualimin, Wiwiek Sundari, and Suharyo

The English Department of Faculty of Letters

Diponegoro University

Year 2002, 33 pages

SPK No.: 018/LIT/BPPK-SDM/IV/2002

This research studies the use of requests and politeness in English business correspondence among the woodcraft exporters of Jepara. The study covers the description of utterances of request and politeness expressions accompanying them.

The research uses qualitative method in that the research tries to describe the use of utterances for request. The data are taken from fifteen business letters covering 41 token utterances of request.

The result shows that the subjects use two kinds of requests, direct and indirect forms. The direct forms are realized in the form of imperative sentences, and the indirect forms are realized in either declarative or interrogative sentences. The direct forms are more frequently used than the others. This is, may be, due to the lack of language competence of the subjects, especially in terms of appropriateness. Because of this condition, it is preferable that the exporters are given a short training on writing English business letters to anticipate the coming of AFTA era.

PRAKATA

Dengan selesainya penulisan laporan penelitian ini, saya memanjatkan puji syukur ke hadirat Ilahi Rabbi. Hanya karena perkenan-Nya, karya kecil ini bisa terwujud dan memang hanya kepada-Nya lah kita harus bersyukur atas segala nikmat yang kita terima selama ini.

Terselesaikannya laporan ini juga berkat keterlibatan banyak pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati dan tulus ikhlas yang sedalam-dalamnya saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.dr.Ign. Riwanto, Sp.B.D. selaku ketua lembaga penelitian UNDIP;
2. Ibu Prof. Dr. Th. Sri Rahayu Prihatmi, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Diponegoro.
3. Anggota Tim peneliti Sdri. Dra. Wiwiek Sundari dan Drs. Suharyo, M.Hum. yang telah ikut membantu penyusunan laporan, juga Sdr.Muh. NuhThabroni, S.S. yang telah ikut berjasa mencarikan data yang sangat berharga;
4. Petugas Perpustakaan Faklutas Sastra (sekarang Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya) UI, Perpustakaan Pusat UI, Perpustakaan UNIKA Atma Jaya, serta Perpustakaan Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Jakarta yang dengan ramah dan akrab melayani pengunjung, termasuk saya, sehingga diperoleh hal-hal yang saya butuhkan.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhirnya, sebagai penulis saya hanya dapat berdo'a semoga bantuan Bapak dan Ibu serta rekan-rekan senantiasa mendapat balasan dari Allah yang Maha Kaya dan Maha Mengetahui, dan berharap, semoga karya kecil ini ada manfaatnya dan dapat menjadi setetes air bagi lautan samudra ilmu Allah yang maha luas ini.

Terlepas dari semua nama yang disebut di atas, segala kesalahan dan kealpaan berpulang pada diri saya, sebagai penulis laporan ini.

Semarang, 1 Oktoberi 2002

Penulis

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

	Halaman
TABEL	
Tabel 2.1 Strategi Permohonan Menurut Trosborg	10
Tabel 5.1 Penggunaan Strategi Permohonan	22
Tabel 5.2 Penggunaan Strategi Kesantunan pada Peristiwa Tutar 1- 15	23-24
BAGAN	
Bagan 1 Strategi Bertutur Menurut Brown dan Levinson	13

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN DAN SUMMARY	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5
1. Tindak Tutur	5
2. Tindak Permohonan	7
3. Bentuk dan Strategi Permohonan	8
B. Teori Kesantunan Berbahasa	10
C. Kesantunan dan Konteks Situasi	14
III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	15
B. Manfaat Penelitian	15

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Data dan Korpus Data	17
B. Metode dan Teknik	18
C. Pengolahan Data.....	19
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Temuan Strategi permohonan dan Ungkapannya	20
B. Pembahasan Strategi Kesantunan dalam Tindakan Permohonan	23
C. Kesantunan dan Kepatutan	26
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	28
A. Simpulan	28
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ahli filsafat bahasa, Austin (1952), menyatakan bahwa bahasa tidak hanya digunakan untuk menyatakan suatu pesan, tetapi juga untuk melakukan suatu tindakan. Dengan demikian, bahasa dapat dikaji berdasarkan tindak tutur atau tindak bahasa yang dalam bahasa Inggris disebut *speech act*. Salah satu dari tindak bahasa adalah tindak bahasa direktif, yaitu penggunaan bahasa yang melibatkan penutur/pembicara/penulis yang selanjutnya disingkat P1, dan petutur/pendengar/pembaca ujaran yang selanjutnya disingkat P2, yang dengan ujaran tersebut P1 meminta P2 untuk melakukan suatu tindakan sebagaimana yang diujarkan oleh P1.

Keberhasilan suatu usaha salah satunya ditentukan oleh faktor komunikasi antara penjual dan pembeli. Surat, sebagai salah satu wujud tindak berbahasa dalam komunikasi bisnis, menuntut para penulisnya untuk mengkomunikasikan maksudnya dengan pemilihan strategi berbahasa yang benar. Tanpa penggunaan strategi berbahasa yang benar dapat mengakibatkan citra yang kurang baik bagi penulisnya dan juga citra perusahaan yang mengirimkannya. Oleh karena itulah penulisan surat memerlukan perhatian yang penting dalam berbisnis

Kesantunan berbahasa berkait erat dengan kesantunan budaya suatu masyarakat. Kesantunan berbahasa dalam bahasa Inggris juga terkait dengan budaya masyarakat yang menggunakan bahasa Inggris. Bagi orang Indonesia yang menggunakan bahasa Inggris, dituntut pula penggunaan ungkapan yang santun sesuai dengan konsep kesantunan dalam bahasa dan budaya pengguna bahasa Inggris. Sebagai contoh, ungkapan permintaan yang disampaikan oleh seseorang yang sangat membutuhkan bantuan dengan bentuk ujaran "*I want you to help me*" akan mempunyai kesan yang berbeda bagi pendengar apabila digunakan bentuk ungkapan lain seperti "*It is very kind of you if you could help me solve my problems*". Kedua ungkapan tersebut mempunyai makna yang sama yakni

Kesantunan berbahasa berkait erat dengan kesantunan budaya suatu masyarakat. Kesantunan berbahasa dalam bahasa Inggris juga terkait dengan budaya masyarakat yang menggunakan bahasa Inggris. Bagi orang Indonesia yang menggunakan bahasa Inggris, dituntut pula penggunaan ungkapan yang santun sesuai dengan konsep kesantunan dalam bahasa dan budaya pengguna bahasa Inggris. Sebagai contoh, ungkapan permintaan yang disampaikan oleh seseorang yang sangat membutuhkan bantuan dengan bentuk ujaran "*I want you to help me*" akan mempunyai kesan yang berbeda bagi pendengar apabila digunakan bentuk ungkapan lain seperti "*It is very kind of you if you could help me solve my problems*". Kedua ungkapan tersebut mempunyai makna yang sama yakni permohonan akan tetapi ungkapan yang pertama akan dipandang kurang santun daripada ungkapan yang kedua. Hal seperti ini dapat saja terjadi dalam dunia bisnis.

Berkaitkan dengan kesantunan berbahasa sebagaimana dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987), penggunaan tindak bahasa direktif perlu diperhatikan kedudukan atau peran P1 dan P2. Dengan memperhatikan peran tersebut, P1 dapat memilih strategi yang tepat, sehingga apa yang disampaikan oleh P1 terdengar santun dan apa yang dimaksudkannya dapat dipahami oleh P2.

Dalam penulisan surat bisnis, tindak bahasa direktif termasuk yang sering digunakan karena tindak bahasa tersebut meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan upaya P1 meminta P2 untuk melakukan tindakan sebagai mana yang diinginkannya. Dalam dunia bisnis, tindak bahasa direktif menyangkut

permohonan atau permintaan suatu barang, jasa atau informasi dari pihak lain (P2). Kesalahan penggunaan ungkapan permintaan yang kurang tepat dapat menyebabkan gagalnya sebuah transaksi bisnis dan hal ini tentu saja tidak menguntungkan bukan hanya bagi perusahaan tapi juga bagi pemerolehan devisa melalui perdagangan antar negara.

Penelitian penggunaan bahasa Inggris pada pengrajin ukir di Jepara pernah dilakukan oleh Sundari (1998) yang menemukan bahwa bahasa Inggris formal lebih banyak digunakan daripada bahasa Inggris non-formal. Dari penelitian tersebut Sundari (1998) juga menemukan bahwa bahasa Inggris digunakan dalam komunikasi bisnis, termasuk dalam korespondensi. Namun penelitian Sundari belum meliputi hal yang lebih rinci dalam korespondensi, khususnya bentuk-bentuk ujaran yang termasuk dalam kategori tindak bahasa direktif.

Dalam penelitian yang lain tentang kemampuan wanita pengusaha ukir berstatus istri pengusaha asing, Sundari (1999) menemukan bahwa penggunaan bahasa oleh para wanita pengusaha ukir masih sangat tergantung pada peran suami mereka yang sekaligus juga berperan sebagai pendorong dalam berbahasa Inggris.

Penelitian tentang Perilaku berbahasa dalam korespondensi bisnis berbahasa Inggris di kalangan Pengekspor Kerajinan Kayu di Jepara, selanjutnya disingkat PKK, sejauh pengetahuan saya, belum dilakukan karena apa yang pernah dilakukan oleh Sundari (1998) dan Sundari (1999) hanya terbatas pada penggunaan bahasa Inggris yang masih bersifat umum dan belum rinci. Untuk mengetahui penggunaan bahasa Inggris yang lebih rinci dalam

korespondensi, khususnya dalam tindak bahasa direktif permohonan, maka penelitian (lanjutan) ini perlu dilakukan karena penelitian ini menyangkut penggunaan bahasa Inggris yang lebih mendalam dalam korespondensi bisnis. Penelitian ini juga mempunyai nilai penting dalam upaya peningkatan hubungan perdagangan antar negara, yakni sebagai usaha antisipasi menuju perdagangan global yang semakin kompetitif.

B. Perumusan Masalah

Dari topik penelitian ini rumusan masalah penelitian ini dapat diperinci sebagai berikut.

- 1) Apakah PKK menggunakan strategi kesantunan direktif dalam tindak bahasa permohonan pada korespondensi berbahasa Inggris?
- 2) Apakah ungkapan yang digunakan PKK dalam tindak bahasa permohonan sesuai dengan kaidah kesantunan dalam bahasa Inggris?
- 3) Apakah pemilihan strategi kesantunan PKK berhubungan dengan peran P1-P2?