Kesalahan Mahasiswa dalam Menulis *Email* Bisnis Berbahasa Jepang (Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Semester Ganjil Tahun Ajaran 2017/2018)

Yuniarsih
Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur 13220
yuni2004jp@yahoo.co.jp

Keywords: *Business emails, Uchi-Soto culture, writing skills*
Abstract: *Writing skills is the skill of using language productively, something difficult for students studying Japanese. Failure in communication through writing in Japanese is the fault of lack of understanding regarding language and culture, this also means writing business emails. The purpose of this research is to identify the mistakes students of the State University of Jakarta make when writing business emails. The method used for this research is qualitative descriptive, and the technique for collecting data is through tasks and test of writing emails. Respondents treated as samples in this research is students who take Tegami no Kakikata course during the 108th semester. In this research, it has been determined mistakes made by students of Universitas Negeri Jakarta on writing business email in Japanese language such as 1) mistakes as in grammar accuracy, and 2) mistakes as in discourse accuracy in the natural way. Mistakes found such as using the expression of Itsumo osewa ni natteorimasu in the opening to Uchi, which should be Otsukaresama desu. Besides that, there are some who wrote Kabushikikaisha Eigyoubuchou Yamada Sama. as the receiver in the beginning of the email to Uchi, which should be Yamada Buchou. Those mistakes caused by influenced by Indonesian language and the lack of understanding of Uchi Soto culture on writing business emails in Japanese language.*

1. PENDAHULUAN

Keterampilan menulis merupakan keterampilan berbahasa produktif, yang dianggap sulit bagi pemelajar bahasa Jepang. Kegagalan dalam berkomunikasi secara tulisan dalam bahasa Jepang dapat dikarenakan kurangnya pemahaman tentang bahasa dan budaya, demikian pula ketika menulis *email* bisnis.

Dalam menulis *email* berbahasa Jepang dipengaruhi kuat oleh budaya Jepang yaitu *uchi* dan *soto* yang akan berpengaruh dalam pemilihan kata dan ungkapan yang akan diungkapkan dalam *email*. Pada saat menulis *email* kepada orang atau perusahaan lain (*soto*), maka harus menggunakan kata dan ungkapan hormat seperti contoh dalam sebagian *email* berikut.

東洋映画株式会社　営業部長
加藤陽子様

ABC 株式会社の王と申します。
①
いつもお世話になっております。
②
弊社で取り扱いさせていただいている御社の製
③ ④ ⑤
品シリーズですが、お客様にもたいへん好評を
⑥
いただいております。
⑦

(Okumura &Kamabuchi, 2008:38)

Pada *email* di atas terlihat jelas penggunaan *keigo* dalam *email* yang ditujukan kepada orang atau perusahaan yang dianggap *soto*. Kata ① *moushimasu*（申します）yaitu kata kerja bentuk *kenjougo* yang digunakan pada saat memperkenalkan diri kepada orang lain (*soto*) ② *orimasu*（おります）adalah kata kerja dalam bentuk hormat namun tergolong pada kata kerja kategori *kenjougo* ③ *heisha*（弊社）adalah kata benda yang memiliki arti ‘*watashitachi no kaisha*’ atau perusahaan kami sebagai *uchi*. ④ *saseteitadaiteiru*（させていただいている）adalah pola kalimat dalam bentuk hormat yang biasa digunakan untuk merendahkan diri ketika menerima ijin dari pihak lain (*soto*). ⑤onsha（御社）adalah kata benda yang digunakan untuk menyatakan ‘perusahaan anda’ sebagai *soto*. ⑥ *okyakusama*（お客様）adalah kata yang memiliki arti ‘tamu’ sebagai *soto*. ⑦ *itadaiteorimasu*（いただいております）adalah bentuk hormat dari kata *moraimasu* sebagai bentuk bahasa merendahkan diri bentuk *kenjougo*.

Mengetahui kesalahan yang dilakukan mahasiswa dalam menulis *email* bisnis merupakan kebutuhan mendasar sebagai landasan untuk perbaikan pembelajaran *tegami no kakikata* pada semester berikutnya agar berjalan efektif.

Hal ini sejalan dengan pemikiran Ishikawa (2000), penelitian analisis kesalahan adalah penelitian untuk melihat kesalahan yang dilakukan oleh pembelajar, seperti apa bentuk kesalahannya, mengapa bisa terjadi, dan bagaimana memperbaiki kesalahan itu, yang akan berguna bagi pendidikan bahasa dan linguistik Jepang. Selanjutnya dikatakan bahwa kesalahan berbahasa merujuk pada dua arah yaitu, kesalahan yang berkaitan ketepatan tata bahasa, dan kesalahan yang berkaitan dengan ketepatan secara natural dalam wacana.

Berikut akan dijelaskan klasifikasi kesalahan menurut Ishikawa (2000). Kesalahan diklasifikasikan menjadi enam jenis, yaitu:

a. *Datsuraku* (脱落:*omission*)
Omission, merupakan kesalahan berupa penghilangan hal yang seharusnya digunakan, misalnya：｛机の上に映画のチケット φ（→が）2 枚置いてある｝（（→φ）berarti tidak perlu）

b. *Fuka* (付加:*addition*)
Addition adalah kebalikan dari *Omission*, yaitu kesalahan dengan menambahkan hal yang seharusnya tidak digunakan. Misalnya: ｛兄弟は 8

人が、（→φ）いて、シアトルやシカゴに住んでいる｝.

c. *Gokeishiki* (誤形式:*misformation*)
Misformation adalah kesalahan pembentukan kata sambung dan perubahan kata kerja. Misalnya: ｛会いて（→会って）ください｝.

d. *Kondou* (混同:*alternating form*)
Alternating form adalah kesalahan yang disebabkan tertukarnya seperti transitif-intransitif, bentuk「ている」dan「てある」, atau partikel「は」dan「が」.

e. *Ichi* (位置:*misordering*), Misalnya: ｛ぜひ（→φ）これだけはあなたに φ（→ぜひ）見せてあげたい｝, dan

f. *Sonota* (その他:lain-lain).

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui kesalahan secara gramatikal dan kesalahan dalam ketepatan secara natural yang dilakukan oleh mahasiswa semester genap tahun ajaran 2017/2018 Prodi Pendidikan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta dalam menulis *email* bisnis berbahasa Jepang.

2. METODE

Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data berupa tes menulis *email* bisnis. Menurut Sugiyono (2010:126), tes digunakan untuk mengukur hasil belajar siswa setelah selesai satu satuan program pengajaran tertentu. Tes yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data kesalahan dalam *email* bisnis. Tes yang digunakan bukan tes objektif yang berupa pilihan ganda, melainkan tes subyektif untuk mengetahui pemahaman mahasiswa dalam menulis email bisnis terutama *owabi meeru* (*email* permintaan maaf) dengan petunjuk sebagai berikut:

Soal Tes UAS Semester Ganjil Tahun Ajaran 2017/2018

自分の名前： 営業部の武本

相手の名前： 営業部長の林様（武本様と同じ会社に勤めています。）

目的 ： 今日 x 社から発注品が届いたのですが、型番が違っているようで、メールが来ました。すぐ取り替えることを言って、お詫びのメールを送ります。

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mengambil mata kuliah *tegami no kakikata* di semester 108 sebanyak 17 orang.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Mengumpulkan data berupa *email* dari hasil tes mahasiswa semester 108 prodi pendidikan bahasa Jepang.
b. Mengumpulkan data berupa kesalahan dalam email.
c. Mengidentifikasi dan mengklasifikasi kesalahan dengan mengenali dan memilah-milah kesalahan ke dalam dua kategori, 1) kategori kesalahan secara gramatikal, 2) kategori kesalahan ketepatan secara natural.
d. Mengidentifikasi kesalahan ke dalam sub yang lebih kecil.
e. Menjelaskan kesalahan dan memberikan contoh yang benar.
f. Menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa kesalahan mahasiswa semester ganjil tahun ajaran 2017/2018 yang mengambil mata kuliah *tegami no kakikata* yang ditemukan dalam *email* bisnis berbahasa Jepang.

(1) **もういちど**もうしわけありませんでした。

Pada kalimat di akhir email sebagai salam penutup seperti kalimat (1), mahasiswa bermaksud mengakhiri *email* dengan menunjukkan penyesalan dan mengulang permohonan maaf dengan mengungkapkan ‘Sekali lagi saya mengucapkan permohonan maaf’. Dalam bahasa Jepang *owabi no musubi* (ungkapan

penutup setelah mohon maaf) seperti ini bisa dengan menggunakan ungkapan yang natural seperti berikut,

今回のことは、本当に申し訳ありませんでした。

(2) こんど違ってあったら、**もう一度**やりません。

Penulis *email* ingin menunjukkan rasa tanggung jawab karena telah melakukan kesalahan, dengan maksud mengutarakan 'Saya tidak akan mengulangi kesalahan lagi' Kalimat (2) yang benar adalah:

今後はこのような間違いを**二度と**やりません。

'Sekali lagi' jika diterjemahkan ke dalam bahasa Jepang memang benar menjadi もう一度、akan tetapi untuk kalimat (1) dan (2) tidak berterima karena tidak tepat secara bahasa Jepang yang natural. Jika dikaitkan dengan teori Ishikawa, maka termasuk ke dalam kategori その他.

(3) 間違いことが**ございます**ので、お詫び申し上げます。

Dalam bahasa Indonesia, diterjemahkan 'Kami menghaturkan permohonan maaf atas kesalahan ini.' Interferensi gramatikal bahasa Indonesia ke dalam bahasa Jepang terlihat dalam kata *gozaimasu*, yang seharusnya *gozaimashita*. Kalimat (3) di atas menjadi:

間違いことが**ございました**ので、お詫び申し上げます。

Dalam bahasa Indonesia juga kata 'telah melakukan kesalahan' bisa mengalami pelesapan. Untuk menunjukkan hal yang telah dilakukan tidak mengubah bentuk kata kerja berbeda dengan bahasa Jepang untuk menunjukkan 'telah' diungkapkan dengan bentuk ~ta.

(4) 今日 x 社から発注品が届いたについてですが、x 社にミスが**ある**ので型番が違っているようですが、もうしわけございません。

Penulis *email* ingin mengungkapkan bahwa 'Ada email dari perusahaan x yang memberitahukan bahwa pemesanan barang sudah kami terima namun nomor modelnya salah. Kami menghaturkan permohonan maaf atas kesalahan ini.' Koreksi untuk kalimat (4) di atas adalah:

今日 x 社から発注品が届いたのですが、型番が違っているようで、メールが来ました。ミスが**ありました**ので、もうしわけございません。

Kesalahan interferensi gramatikal kalimat (3) dan (4) diakibatkan oleh pemahaman dalam bahasa Indonesia yang tidak terlihat menggunakan bentuk lampau.

(5) 営業部長の林様

Dalam *email* bisnis berbahasa Jepang, harus memperhatikan 宛先 atau penerima email. Jika email itu ditujukan untuk orang dalam satu perusahaan (*uchi*), maka pada saat menulis *atesaki* tidak perlu 営業部長林様 (tanpa partikel *no* setelah kata *eigyoubuchou* digantikan dengan spasi) seperti yang dilakukan pada *atesaki* perusahaan lain (*soto*). Menulis *Atesaki* yang benar dalam *email* untuk *uchi* apalagi dalam (5) yang merupakan satu bagian di pemasaran, adalah 林部長.

(6) 武本でございます。

送信者 atau pengirim dalam *email* yang ditujukan ke orang satu perusahaan (*uchi*) tidak perlu menggunakan degozaimasu, Kalimat yang benar adalah 武本です。

Kesalahan pada kalimat (6) ini bukan termasuk kesalahan gramatikal melainkan termasuk kategori kesalahan dikarenakan ketepatan secara natural.

(7) いつもお世話になっております。

Kalimat (7) benar secara gramatikal, akan tetapi tidak biasa digunakan pada saat email untuk orang di perusahaan sendiri (*uchi*) seperti kondisi yang diminta dalam soal tes.

Dalam *email* bisnis berbahasa Jepang yang ditujukan untuk perusahaan lain (*soto*), sering digunakan persalaman *itsumo osewa ni natteorimasu* . Sedangkan ungkapan salam **お疲れさまです** digunakan dalam *email* yang ditujukan untuk perusahaan sendiri (*uchi)*. Namun, beberapa mahasiswa

banyak melakukan kesalahan menulis salam dengan お疲れ様でした. Ungkapan *otsukaresamadeshita* sangat dekat dengan mahasiswa karena sering digunakan di akhir kegiatan.

Kesalahan pada kalimat (5) (6) dan (7) dipengaruhi dengan pemahaman budaya *uchi soto*. Jika dikaitkan dengan teori Ishikawa, partikel *no* pada (5) merupakan 付加 produksi bertambah yang seharusnya tidak perlu ada, akan tetapi digantikan dengan spasi. Jika dikaitkan dengan teori Ishikawa, sering tertukar antara penggunaan salam (6) *osewa ni natteorimasu* dan *otsukaresama desu,* lalu (7) *~de gozaimasu* dan *~desu* termasuk kategori kesalahan 混同.

(8) このような**違い**はないように、これからもっと注意します。

Kata *chigai* dalam kalimat (8) mirip dengan kata *machigai*. Namun, memiliki arti yang berbeda. Seharusnya untuk kalimat di atas kata yang tepat adalah '*machigai*' yang berarti 'kesalahan', menjadi kalimat yang benar seperti berikut.

このような**間違い**はないように、これからもっと注意します。

Sering tertukar antara chigai dan machigai, kesalahan ini termasuk ke dalam kategori 混同.

(9) 型番が違っているよう**ですが**、もうしわけございません。

Kesalahan kalimat (9) di atas adalah pada penggunaan *setsuzokujoshi* yaitu partikel yang menghubungkan induk kalimat dengan anak kalimat. Penggunaan *setsuzokujoshi* yang tepat adalah:

型番が違っているよう**で**、もうしわけございません。

Setsuzokujoshi dalam bahasa Jepang cukup banyak, dan adakalanya memiliki fungsi yang sama, namun untuk kalimat (9) karena kalimat sebab akibat, maka *setsuzokujoshi* yang tepat adalah *~de*. Oleh karena itu, kesalahan ini termasuk kategori 混同.

(10) **さいご**はこのようなことがないよう**じぶんはなします**。

Kesalahan dalam kalimat (10) dikarenakan mahasiswa hanya sekedar menghapal ungkapan yang biasa digunakan di akhir *email* bisnis ketika meminta maaf kepada penerima *email*.

今後はこのことがないように**じゅうぶんに注意をします**。

Kesalahan seperti ini termasuk ke dalam kategori 混同.

(11) 今すぐ**取り替えします**。

Kesalahan dalam kalimat (11) termasuk kategori 語形式 karena terdapat kesalahan dalam perubahan kata kerja dari kata kerja dasar 取り替える berubah ke dalam bentuk masu menjadi 取り替えます bukan menjadi 取り返します.

(12) メールで大変恐縮ではございますが、お託方々ご回答申し上げます。

Kalimat (12) sama dengan kalimat (7), benar secara gramatikal, akan tetapi tidak biasa digunakan pada saat email untuk orang di perusahaan sendiri (*uchi*) seperti kondisi yang diminta dalam soal tes. Pada saat menutup email (*owabi no musubi*) pada email untuk *uchi* bisa lebih singkat seperti berikut.

取り急ぎ、お詫び申し上げます。

Kesalahan seperti ini termasuk kategori kesalahan yang berkaitan dengan ketepatan secara natural. Jika dikaitkan dengan teori Isikawa, termasuk ke dalam その他.

Berdasarkan data *email* di atas, dalam penelitian ini, ditemukan kesalahan mahasiswa program pendidikan bahasa Jepang Universitas Negeri Jakarta semester genap tahun ajaran 2017/2018 dalam menulis email bisnis berbahasa Jepang yaitu 1) kesalahan yang berkaitan ketepatan tata bahasa, dan 2) kesalahan yang berkaitan dengan ketepatan secara natural dalam wacana.

Kesalahan tersebut dikarenakan interferensi bahasa Indonesia dan kurangnya

pemahaman budaya *uchi soto* dalam menulis *email* bisnis berbahasa Jepang.

4. KESIMPULAN

Kesalahan mahasiswa semester genap tahun ajaran 2017/2018 dalam menulis *email* bisnis berbahasa Jepang dipengaruhi oleh interferensi bahasa Indonesia dan kurangnya pemahaman budaya Jepang. Dengan demikian, untuk meningkatkan keterampilan menulis *email* bisnis berbahasa Jepang, maka dalam perkuliahan selain pengetahuan tentang kebahasaan, harus diberikan input secara rinci tentang budaya *uchi soto* dalam *email* bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

Akiko Yana, Rie Ooki, Yuka Komatsu. (2005). *Nihongo E Meeru no Kakikata: Writing E-mails in Japanese.* Japan: The Japan Times.

Ichikawa, Yasuko. (2000). *Nihongo Goyou Reibun Shoujiten*. Tokyo: Bojinsha

Kaneko Hiroyuki. (2012). Shokyuu ga Owattara *Hajimeyou Nihongo Keigo Toreeninggu*, Japan: Kabushiki Kaisha Asuku Shuppan.

Okumura Maki, Kamabuchi Yuko. (2008). *Shigoto no Nihongo: Meeru no Kakikata*. Japan: ALC press.

Seiichi Makino. (1996). Uchi to Soto no Gengobunkagaku: Bunpou o Bunka de Kiru. Japan: Aruku.

Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

http://buz-mail.com/owabi/
email.chotto.net/example/in-office/wabi.html
email.chotto.net/example/out-office/wabi.html