

ANALISIS KESALAHAN TUTURAN CALON WAITER/WAITRESS PADA AGEN KAPAL PESIAR PT. BPC DITINJAU DARI KATEGORI STRATEGI PERFORMASI, TAKSONOMI KOMPARATIF DAN KATEGORI EFEK KOMUNIKASI

Oleh : I Nyoman Sukra
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Abstract

The research of an analysis of error made by the candidate of cruise ship waiter and waitress during their communication with the guests from the performance strategy category, comparative taxonomy and communication effect category point of view is a descriptive research. This research aims at finding out the types, the cause and the effects of the error toward the communication process. The result of this research indicated that the candidate of cruise ship waiter and waitress made two kinds of error: 1) Performative category such as addition, omission, misformation and misordering. 2) Comparative category such as interlingual, intralingual and ambiguous. Those errors are as the result of lack understanding of the English Language principles and the intervention of the first language as well.

Key words: error, communication, performance, comparative.

1. PENDAHULUAN

Tuntutan akan ketrampilan berbahasa Inggris di dunia industri pariwisata semakin dirasakan oleh para pelakunya. Di kapal pesiar, hotel, agen perjalanan, restoran, *artshop* dan lain-lainnya, Bahasa Inggris digunakan sebagai alat komunikasi pertama dengan para tamunya. Di kapal pesiar selain sebagai alat komunikasi pertama, Bahasa Inggris juga sebagai *office language* yang pertama. Hampir semua aktivitas di kapal pesiar baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan servis tamu menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa perantaranya.

Waiter / Waitress kapal pesiar adalah tenaga kerja yang berhubungan langsung dengan tamu. Mereka dituntut untuk memiliki 4 ketrampilan dalam berbahasa Inggris yaitu; trampil menyimak, berbicara, menulis dan membaca. Dalam kaitan dengan ketrampilan berbicara yang dibahas dalam penelitian ini adalah mereka dituntut mampu berbahasa Inggris yang memenuhi faktor-faktor komunikasi dan mengikuti kaedah-kaedah dalam Bahasa Inggris.

Dengan adanya tuntutan inilah, tidak jarang para *waiter* dan *waitress* mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan para tamunya. Dengan kata lain mereka ini sering mendapat komen yang jelek dari para tamu karena faktor bahasa. Sebagai akibatnya, mereka mendapat peringatan dari atasannya bahkan ada yang di pulangkan. Itu artinya, tidak sedikit calon *waiter/waitress* yang dikirim ke kapal pesiar masih belum bisa berbahasa Inggris dengan baik dan

benar. Karena itu penelitian *analisis kesalahan tuturan calon waiter/waitress ditinjau dari segi kategori strategi performatif, taksonomi komparatif dan efek komunikasi* dipandang sangat perlu. Hal ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis kesalahan berbahasa dari calon *waiter/waitress*, akar atau sumber permasalahannya serta efeknya terhadap proses komunikasi sebelum mereka dikirim /diprkerjakan di kapal pesiar. Penelitian ini sangat urgen sekali terutama bagi para guru/instruktur/dosen bahasa inggris sebagai acuan atau tolak ukur kemampuan dalam penguasaan materi ajar, pemilihan materi ajar dan metode mengajar sebelum dan kedepannya.

Dari latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah; Apa jenis-jenis kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter/waitress* kapal pesiar saat bertuturan di tempat praktek, apa penyebabnya, dan apa akibatnya terhadap proses komunikasi mereka. Istilah yang diberikan mengenai kesalahan berbahasa adalah sangat beragam. Corder (1974) menggunakan 3 (tiga) istilah untuk mebatasi kesalahan berbahasa: (1) *Lapses*), (2) *Error* dan (3) *Mistake*. Selanjutnya Burt dan Kiparsky dalm Syafi'ie (1984) membatasi kesalahan berbahasa itu dengan istilah *goof*, *goofing*, dan *goficon*. Ketiga istilah kesalahan berbahasa yang dikemukakan oleh Coeder di atas memiliki domain yang berbeda-beda: (1). *Lapses*. *Lapses* adalah kesalahan berbahasa akibat penutur beralih cara untuk menyatakan sesuatu sebelum seluruh tuturannya selesai diungkapkan. Dalam bahasa lisan, jenis kesalahan ini disitilahkan dengan "*slip of the tongue*" sedangkan dalam bahasa tulis diberi istilah "*slip of the per*". Kesalahan ini terjadi akibat ketidaksengajaan dan tidak disadari oleh penuturnya. (2). *Error*. *Error* adalah kesalahan berbahasa akibat penutur melanggar kaedah atau aturan tata bahasa (*breaches of code*). Kesalahan ini akibat penutur sudah memiliki aturan (kaedah) tata bahasa yang berbeda dari tata bahasa yang lain sehingga itu berdampak pada kekurangsempurnaan atau ketidakmampuan penutur. Hal tersebut berimplikasi terhadap penggunaan bahasa, terjadi kesalahan berbahasa akibat penutur menggunakan kaedah bahasa yang salah.

Mitake

Mistake adalah kesalahan berbahasa akibat penutur tidak tepat dalam memilih kata atau ungkapan untuk situasi tertentu. Kesalahan ini mengacu kepada kesalahan akibat penutur tidak tepat menggunakan kardah yang diketahui benar, bukan karena kurangnya penguasaan bahasa kedua (B2).Kesalahan terjadi pada produk aturan yang tidak benar. Burt dan Kiparsky mengistilahkan kesalahan berbahasa itu dengan "*goof*" yaitu: kalimat-kalimat atau tuturan yang mengandung kesalahan. "*Gooficon*" untuk menyebut jenis kesalahan dalam gramatika atau tata bahasa, sedangkan "*goofing*" adalah istilah untuk semua jenis kesalahan, *goof* dan *gooficon*.

Kesalahan berbahasa dapat terjadi pada setiap tataran *linguistic* (kebahasaan). Ada kesalahan yang terjadi dalam tataran fonologi, morfologi, sintaksis, wacana dan *semantic*. Kesalahan berbahasa dapat disebabkan oleh intervensi (tekanan) bahasa pertama (B1) terhadap bahasa kedua (B2). Kesalahan yang paling umum terjadi akibat penyimpangan kaidah bahasa. Hal itu terjadi

karena perbedaan kaedah (struktur) bahasa pertama (B1) dengan bahasa kedua (B2). Dalam pengajaran bahasa, kesalahan berbahasa disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya: kurikulum, guru, pendekatan, pemilihan bahan ajar, serta cara mengajar yang kurang tepat (Tarigan 1997).

Berdasarkan taksonomi kategori strategi performansi, kesalahan didasarkan kepada penyimpangan bahasa yang terjadi pada pemerolehan dan pengajaran bahasa kedua (B2). Dalam kategori strategi performansi, tataran kesalahan dapat dibedakan menjadi empat (4) kesalahan:

1. Penanggalan (*omission*), penutur menanggalkan satu atau lebih unsur bahasa yang diperlukan dalam suatu frase atau kalimat. Akibatnya terjadi penyimpangan konstruksi frase atau kalimat.
2. Penambahan (*addition*), penutur bahasa menambahkan satu atau lebih unsur - unsur bahasa yang tidak diperlukan dalam suatu frase atau kalimat. Akibatnya terjadi penyimpangan konstruksi frase atau kalimat.
3. Kesalahbentukan (*misformation*), penutur membentuk suatu frase atau kalimat yang tidak sesuai kaidah bahasa itu. Akibatnya konstruksi frase atau kalimat menjadi salah (penyimpangan kaidah bahasa).
4. Kesalahurutan (*misordering*), penutur menyusun atau mengurutkan unsur-unsur bahasa dalam suatu konstruksi frase atau kalimat di luar kaidah bahasa itu. Akibatnya frase atau kalimat itu menyimpang dari kaidah bahasa .

Berdasarkan kategori efek komunikasi, kesalahan berbahasa dapat dibedakan menjadi kesalahan *local* dan kesalahan *global*. Berdasarkan jenis penyimpangan bahasa, kesalahan lokal adalah kesalahan konstruksi kalimat yang ditanggalkan (dihilangkan) salah satu unsurnya. Akibatnya proses komunikasi menjadi terganggu. Misalnya; penutur menggunakan kalimat yang janggal saat berkomunikasi. Kesalahan global adalah tataran kesalahan bahasa yang menyebabkan seluruh tuturan atau isi yang dipesankan dalam berkomunikasi, baik lisan maupun tulis, menjadi tidak dapat dipahami akibat dari frase ataupun kalimat yang digunakan oleh penutur berada di luar kaedah bahasa B1 maupun B2.

Berdasarkan taksonomi komparatif, kesalahan dibedakan menjadi 4 (empat) tataran kesalahan. Berikut adalah keempat jenis kesalahan berdasarkan taksonomi komparatif.

1. Kesalahan *interlingual* disebut juga kesalahan interferensi, yakni: kesalahan yang bersumber (akibat) dari pengaruh bahasa pertama (B1) terhadap bahasa kedua (B2).
2. Kesalahan *intralingual* adalah kesalahan akibat perkembangan. Kesalahan berbahasa bersumber dari penguasaan bahasa kedua (B2) yang belum memadai.
3. Kesalahan ambigu adalah kesalahan berbahasa yang merefleksikan kesalahan *interlingual* dan *intralingual*. Kesalahan ini diakibatkan kesalahan pada *interlingual* dan *intralingual*.

4. Kesalahan unik adalah kesalahan bahasa yang tidak dapat dideskripsikan berdasarkan tataran kesalahan interlingual dan intralingual. Kesalahan ini tidak dapat dilacak dari B1 maupun B2. Misalnya: anak kecil yang mulai belajar berbicara dalam suatu bahasa, tidak sedikit tuturan (kata frasa atau kalimat) yang tidak dapat dijelaskan dari B1 maupun B2

2. METODE PENELITIAN

Penelitian analisis kesalahan tuturan calon waiter/waitress kapal pesiar ini merupakan penelitian eksploratif dan deskriptif-kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini mengingat data penelitian ini berupa data perbal yaitu tuturan calon waiter/waitress kapal pesiar. Metode eksploratif-deskriptif digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan sifat atau karakteristik data yang sebenarnya serta mampu melihat faktor-faktor yang melatarbelakangi sifat-sifat data yang diperoleh.

Sumber data penelitian ini adalah calon *water/waitress* yang ada di agen penyalur PT. BPC Denpasar Bali. Data penelitian meliputi data percakapan lisan antara calon waiter/waitress saat praktek di *restaurant*. Data tuturan yang berupa percakapan lisan digunakan apabila terdapat kesalahan baik dari segi strategi performatif, taksonomi komparatif maupun kategori efek komunikasi.

Dalam menentukan objek penelitian digunakan teknik sampel mengingat luasnya populasi dan terbatasnya waktu penelitian. Pengambilan sample dilakukan dengan sampel area dan sampel penutur. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* untuk menentukan wilayah penelitian. Hal ini dilakukan karena sampel untuk penelitian kualitatif cenderung purposif. (Miles dan Huberman, 1992: 47). Dalam penelitian ini tempat atau wilayah yang dipilih sebagai sampel adalah agen penyalur PT. BPC sebagai penyalur calon tenaga kerja terbesar di Bali.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksploratif dan observasi langsung yang direalisasikan melalui teknik simak dan cakap. Keuntungan menggunakan teknik ini adalah peneliti dapat langsung menjadi bagian integral dari situasi yang diamati. Kehadiran peneliti tidak mempengaruhi situasi dalam kewajarannya, sehingga validitas dan keaslian data dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melaksanakan teknik ini, semua interaksi verbal yang diamati dan diwawancarai dibantu dengan perekaman (dalam keadaan tidak diketahui) dan pencatatan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelatihan *restaurant practice*, calon *waiter/waitress* di bagi menjadi tiga kelompok; kelompok *waiter/waitress*, kelompok tamu dan kelompok cook. Para calon secara bergantian mengambil posesi masing-masing kelompok itu. Selama pelatihan ini, situasi tuturan yang dapat dihimpun saat melakukan observasi dapat dibagi menjadi beberapa jenjang:

Bila tamu mulai memasuki *restaurant* para calon *waiter/waitress* siap untuk menyapa para tamu yang diawali dengan *greeting, welcoming the guest*, menanyakan apakah tamu sudah memesan meja atau tidak. Pada saat menanyakan apakah tamu sudah memesan meja atau tidak, Sebagai calon waiter/ waitrees

sudah menggunakan ungkapan yang sesuai dengan kaedah-kaedah bahasa Inggris tetapi sebagian belum seperti yang dikutip berikut ini:

- a) *Waiter: Have you been making a reservation?*
Guest : Sorry?
- b) *Waiter: Have you been made a reservation?*
Guest : Not yet
- c) *Waiter: Have you a reservation before?*
Guest : Yes, I have.
- d) *Guest : Is it possible for us to have lunch here now?*
Waiter : I am very sorry. We booking fully this afternoon.

Pada percakapan (a), waiter bermaksud menanyakan apakah tamu sudah memesan meja atau tidak. Semestinya waiter menanyakannya dengan kalimat "*Have you made a reservation?*" Namun disini terjadi penambahan kata *been* sekaligus pengubahan kata kerja *made* menjadi *making*. Sebagai akibatnya apa yang dimaksudkan oleh waiter berbeda dengan maksud dari kalimat yang diungkapkan itu. Maka dari itu terjadilah perbedaan persepsi antara waiter dengan tamu. Dari kategori efek komunikasi kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter* termasuk jenis kesalahan global yaitu tataran kesalahan bahasa yang menyebabkan sluruh tuturan atau isi yang dipesankan dalam komunikasi menjadi tidak dapat dipahami. Kesalahan ini disebabkan oleh pemahaman seorang calon waiter terhadap Bahasa Inggris (B2) belum memadai. Berdasarkan taksonomi komparatif, kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter* ini termasuk dalam kategori kesalahan *intralingual*.

Berbeda dengan kalimat pada percakapan (b). Dari kategori strategi performansi, terjadi penambahan satu unsur bahasa (*been*) yang tidak diperlukan dalam kalimat. Akibatnya terjadi penyimpangan konstruksi kalimat dalam Bahasa Inggris (B2). Penyimpangan ini sangat mengganggu proses komunikasi walaupun, dengan bantuan situasi yang ada, maksud kalimat yang diungkapkan itu pada akhirnya dapat dipahami oleh tamunya. Kesalahan ini, seperti halnya dengan kesalahan pada (a), juga disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap B2 yang disebut dengan kesalahan *intralingual*.

Pada percakapan (c) terjadi sebaliknya dengan apa yang dilakukan oleh calon waiter pada percakapan (b). Dalam pembentukan kalimat pada percakapan (c) ini terjadi penanggalan (*omission*) satu unsur bahasa (*made*) yang diperlukan dalam kalimat. Akibatnya dari kategori strategi performansi terjadi penyimpangan konstruksi kalimat. Dari kategori efek komunikasi, calon waiter membuat kesalahan *local* yaitu kesalahan konstruksi kalimat yang ditanggalkan salah satu unsurnya. Akibatnya proses komunikasi menjadi terganggu. Kesalahan ini juga disebabkan oleh kurangnya pemahaman akan B2 oleh calon *waiter* (kesalahan *intralingual*).

Pada percakapan (d), calon waiter membuat kesalahan yang lebih parah lagi. Disamping melakukan penanggalan (*omission*) terhadap salah satu unsur bahasa (*are*) dalam kalimat juga pemilihan kata kerja yang tidak sesuai dengan kaedah B2. Semestinya calon waiter menggunakan kata kerja bentuk *past participle* (bentuk kerja III) namun yang digunakan adalah bentuk kata kerja I +

ing. Akibatnya terjadi penyimpangan konstruksi kalimat dalam B2. Dari kategori efek komunikasi, kesalahan ini dapat diklasifikasikan dalam kesalahan *global* yaitu tataran kesalahan berbahasa yang menyebabkan seluruh tuturan atau isi yang dipesankan dalam berkomunikasi menjadi tidak dapat dipahami. Kesalahan semacam ini disebabkan disamping kurangnya pemahaman terhadap B2 (*intralingual*) juga karena pengaruh B1 terhadap B2 yang disebut dengan kesalahan *interlingual* atau *interferensi*

Setelah memberikan daftar makanan dan minuman, beberapa menit kemudian calon waiter lalu mengambil pesanan tamunya. Cuplikan percakapan saat mengambil pesanan (*taking an order*) adalah sebagai berikut:

- a). W : *Excuseme. Have you ready to order, sir/madam?*
G : *Yes, I am.*
- b). W : *What would you like something to drink before your meal, sir?*
G : *Sorry?*
- c). W : *What would you like kind of tea, sir?*
G : *Green tea, please.*
- d). W : *Are you like anything else, sir/ madam?*
G : *What?*

Kesalahan yang dibuat oleh calon waiter pada percakapan (a) di atas adalah termasuk kesalahan *intralingual* yaitu kesalahan berbahasa yang bersumber atau akibat dari penguasaan (B2) yang belum memadai. Calon waiter belum bisa membedakan penggunaan kata bantu (*have*) dengan *to be (are)* dalam sebuah kalimat. Dengan menggantikan *to be (are)* dengan kata bantu (*have*) pada kalimat dalam percakapan (a) di atas mengakibatkan terjadinya penyimpangan konstruksi kalimat dalam B2. Dari kategori efek komunikasi, kesalahan ini mengakibatkan proses komunikasi menjadi terganggu.

Dalam percakapan (b) ini, jelas sekali bahwa disamping adanya *interferensi* /pengaruh dari B1 terhadap B2, calon waiter juga belum mampu membedakan antara *Yes/No-Questin* dan *WH-Question* dalam B2. Penambahan kata tanya *what* disamping karena terbatasnya pemahaman terhadap arti dan fungsi dari kata tanya *what* (*what* hanya diartikan sebatas apa/ apakah) juga karena kuatnya pengaruh B1 sehingga ditambahkan kata tanya *what* dalam kalimat. Demikian juga pada penggunaan kata *something*, pemahaman calon waiter masih belum memadai tentang fungsi kata *something*. Dari strategi kategori *performasi*, kalimat yang disusun oleh calon waiter berada di luar kaedah B1 maupun B2 akibatnya seluruh tuturan atau isi yang dipesankan saat berkomunikasi menjadi tidak dapat dipahami oleh tamunya.

Susunan unsur-unsur bahasa pada kalimat yang digunakan oleh calon waiter pada percakapan(c) masih berada di luar kaedah B2. Semestinya frase *kind of tea* ditempatkan setelah kata Tanya *what* bukan setelah kata *like*. Jadi calon waiter melakukan kesalahan dalam mengurutkan unsur-unsur bahasa dalam kalimat di atas (*misordering*). Kesalahan ini tidak terlepas dari kurangnya pemahaman calon waiter terhadap susunan kalimat Tanya dalam B2 disamping adanya *interferensi* B1 terhadap B2. Kesalahan menyusun unsur-unsur bahasa dalam kalimat Tanya di atas dapat mengganggu proses komunikasi.

Pada konteks situasi seperti ini, calon waiter semestinya menggunakan kalimat *Would you like anything else?* bukan *Are you like anything else?*. Penggantian modal *would* dengan *to be are* akan menimbulkan makna yang berbeda. Akibatnya seluruh tuturan atau isi yang dipesankan dalam berkomunikasi tidak dapat dimengerti bahkan dapat membuat tamu menjadi salah paham. Semuanya ini karena pemahaman calon waiter terhadap kalimat *Are you like* masih belum memadai.

Setelah tamu dilihat selesai makan, calon waiter lalu membereskan meja tamunya. Cuplikan percakapannya adalah sbb:

a). W : *Excuse me. What are you finished, sir/madam?*

G : *Sorry?*

b). W : *Are you enjoy your lunch, sir?*

G : *Yes. I did.*

Dalam kalimat percakapan (a) di atas, calon *waiter* melakukan sekaligus penambahan (*addition*) unsur bahasa *what* yang tidak diperlukan dan penggantian unsur bahasa *have* dengan *are*. Akibatnya terjadi penyimpangan konstruksi kalimat. Dengan kata lain, kalimat yang digunakan ada di luar kaedah B2. Kesalahan yang dibuat oleh calon waiter ini tidak terlepas dari kurangnya pemahaman terhadap B2 dan interferensi atau pengaruh B1 terhadap B2. Kesalahan pada level ini menyebabkan seluruh uturan atau isi yang dipesankan dalam berkomunikasi menjadi tidak dapat dipahami.

Dari kategori strategi performasi, jenis kesalahan yang dibuat oleh calon waiter pada kalimat percakapan (b) di atas dapat dikategorikan dalam kesalahan *misformation*. Disamping maksudnya menanyakan peristiwa yang terjadi dimasa lampau, predikat kalimat ini juga menggunakan kata kerja. Jadi penggunaan *to be are* sebagai pengganti *did* dalam kalimat di atas tidak sesuai dengan kaedah B2. Kesalahan semacam ini disebabkan atau bersumber dari penguasaan B2 yang belum memadai. Akibatnya proses komunikasi menjadi terganggu.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara kategori strategi performasi ada 4 empat jenis kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter/waitress* dalam bertuturan saat praktek menerima tamu, mengambil pesanan dan membereskan meja tamu di restaurant yaitu: penanggalan (*omission*), penambahan (*addition*), kesalahbentukan (*misformation*) dan kesalahurutan (*misordering*). Sedangkan secara taksonomi komparatif ada 3 (tiga) jenis kesalahan yaitu: kesalahan *interlingual*, *intralingual* dan ambigu.
2. Kurangnya pemahaman terhadap kaedah-kaedah dalam Bahasa Inggris (B2) serta adanya pengaruh atau tekanan dari B1 terhadap B2 adalah faktor yang menyebabkan kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter/waitress*. Semua penyebab ini berawal dari kurikulum, guru, pendekatan, pemilihan bahan ajar serta cara pengajaran bahasa yang kurang tepat (Tarigan, 1997).

3. Jenis kesalahan yang dibuat oleh calon *waiter/waitress* saat bertuturan di atas dapat mengakibatkan mulai dari terganggunya proses komunikasi hingga tidak dapat dipahaminya seluruh tuturan atau isi yang dipesankan dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarsa, Made. 2006. *Penggunaan Bahasa dalam Ranah Pariwisata di Beberapa Hotel di Kuta, Kabupaten Badung, Bali*.Desertasi, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Dulay, Heidi; Burt, marina; Krashen, Stephen, 1982. *Language Two*. Oxford: Oxfod University Press.
- Krashen, S. 1976. *Formal and Informal Linguistic Environments in Language Acquisition and Language Learning*. TESOL Quarterly 10
- Nurhadi, Roekham. 1990. *Dimensi-dimensi dalam belajar bahasa kedua*. Bandung: Sinar Baru.
- Richards, Jack C. 1974. *Error Analysis*. Perspectives on Second Language Acquisition. Longman
- Syafi'ie Iman, dkk. 1981. *Pendekatan Pembelajaran Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Penerbit UT.
- Tarigan, Guntur H. 1997. *Analisis Kesalahan Berbahasa*. Jakarta: Depdikbud