

# KAIDAH KORESPONDENSI BISNIS BERBAHASA INGGRIS DI ERA ABAD 21

*Dra. Asmara Sudomo*

## **ABSTRACT**

*This article serves as a general guide in writing English business correspondence in the era of the 21<sup>st</sup> century. The guidance of this new trend covers how business correspondence is presented, how it is structured, what English style sentences are used, and what tone is required. The appearance of internet and email in the late 20<sup>th</sup> century has made tremendous changes in business, and it has automatically affected how we do our business correspondence. Communication becomes quicker therefore business correspondence needs to keep up in speed as well as keeping its efficiency and effectiveness. The way correspondence is written has gone a long way since our grandparents' time. Although we still need to be courteous in our writing, we no longer use long, complicated, and rigid expressions like in those days. On the contrary, we use clear, concise, simple, short, and informal ones as if we are talking directly to the recipients.*

**Key words: presentation, structure, language, and tone**

## **1. PENDAHULUAN**

Korespondensi dalam bisnis sudah ada sejak berpuluh-puluh tahun yang lalu, yakni sejak manusia menemukan media untuk melakukan komunikasi secara tertulis. Tak dipungkiri lagi, seiring dengan perubahan jaman, berkembang pulalah metode penulisannya. Walau tiap korespondensi me-

memiliki tujuan isi yang berbeda-beda, secara umum kita masih tetap perlu memiliki kaidah penulisan untuk memberi batasan pada pelakunya dan menjaga konsistensi hasilnya.

Dari pertengahan sampai akhir abad ke 20, komunikasi bisnis banyak dilakukan dengan surat atau tatap muka dalam rapat. Namun, dengan melebarnya cakupan geografis bisnis, dan majunya teknologi, maka komunikasi tatap muka tidak lagi merupakan sebuah keharusan. Kecanggihan elektronik masa kini memungkinkan diwakilinya tatap muka dengan komunikasi tertulis yang lebih cepat yakni dengan fax atau email.

Perubahan gaya berkomunikasi telah terjadi namun, kualitas pesan yang disampaikan tetap harus memiliki standard yang tinggi yakni efisien dan efektif. Standard ini pada akhirnya akan membantu terciptanya opini tentang lembaga yang diwakilinya. Opini inilah yang akhirnya menciptakan citra lembaga. Korespondensi, pada dasarnya, mampu menciptakan citra lembaga yang modern, teroganisir, dan sukses ditengah-tengah terbatasnya kesempatan bertatap muka. Melalui penataan spasi yang baik, konstruksi tulisan yang baik dan susunan kata yang baik citra tersebut dapat diperoleh.

Di abad ini, pembuatan sebuah korespondensi merupakan kolaborasi antara 2 pihak. Pihak pimpinan, sebagai sumber konsep, dan pihak sekretaris, sebagai asisten administrasi pimpinan. Kolaborasi yang baik akan mampu memberi kualitas korespondensi yang tinggi.

Pimpinan akan bertindak sebagai pihak ahli yang menentukan nada bahasa dari pesan yang disampaikan sekaligus pihak yang menguasai bahasa teknis yang diperlukan untuk kemudahan pemahaman. Pimpinan

bertanggung jawab untuk memastikan bahwa bahasa teknis tersebut jelas, sederhana, serta langsung ke pokok masalah sesuai bidang bisnisnya.

Sekretaris disisi lain, bertanggung jawab untuk menjaga presentasi akhir yang baik yakni memastikan bahwa tata letak dalam halaman yang tersedia adalah proporsional, serta adanya struktur bahasa yang baik. Sekretaris harus menjaga agar tampilan akhir terlihat rapi, simetris, tanpa kesalahan-kesalahan ketik, gramatika, maupun ejaan.

## 2. TINJAUAN TEORI

Kunci dari korespondensi yang baik ada 2, yaitu efektif dan efisien. Efektif, menurut Nadar (2004), adalah jika menggunakan teknik tertentu sehingga berhasil guna dan mencapai sasaran. Sedang efisien, menurut Asekma Don Bosco (2010), adalah jika isinya dapat cepat dipahami pembaca.

Dalam era global sekarang ini, kecepatan acapkali merupakan kunci keberhasilan bisnis. Oleh karena itu, penulisan yang efektif dan efisien memegang peranan penting. Gentle (2002) mengatakan: "*unlike literature, business writing is not read for pleasure, it is written to be understood and acted on.*" (tidak seperti literature, tulisan bisnis tidak dibaca untuk bersantai namun ditulis untuk dipahami dan ditindaklanjuti). Pekerjaan membaca dalam dunia bisnis adalah suatu keharusan, bukan sebuah pilihan.

Lebih lanjut, Gentle (2002) memaparkan sebuah kenyataan tentang waktu yang tersedia untuk membaca tulisan bisnis dan hasilnya merupakan sesuatu yang mungkin mengejutkan kita.

Tabel 1  
Waktu Baca Dokumen Bisnis

<u>Dokumen Bisnis</u>	<u>Waktu Baca Rata-Rata</u>	<u>Sikap Pembaca</u>
• Laporan umum	3 - 8 menit	Membaca ringkasan terlebih dahulu, baru ke bagian lain jika menarik.
• Laporan keuangan	5 - 10 menit	Membaca sepintas dan mengulang bagian yang menarik.
• Web site	1 - 5 menit	Menutup site jika tidak menemukan yang menarik
• Korespondensi	½ - 2 menit	Jika tidak menangkap intinya, akan: mengirim pertanyaan, langsung di arsip, atau dibuang
• Memo	½ - 1 menit	Jika tidak menangkap intinya, akan: mengirim pertanyaan, langsung di arsip. atau dibuang
• Iklan, brosur, leaflet	5 - 30 detik	Jika tidak menimbulkan keinginan bertindak, akan langsung dibuang.

Sumber : Gentle (2002)

Dengan kesadaran bahwa waktu yang tersedia untuk membaca ternyata sangat terbatas, maka ada 4 kaidah utama yang dapat dipergunakan untuk memastikan bahwa pesan akan dibaca dan bukan dibuang karena terlalu memakan waktu dalam untuk memahami. Keempat kaidah tersebut menurut Taylor (2004) adalah presentasi, struktur, bahasa Inggris, dan nada.

## 2.1 Presentasi

Presentasi, yang menjadi kaidah pertama penulisan korespondensi bisnis mencakup 3 hal yaitu bentuk korespondensi, elemen masing-masing bentuk, dan format surat.

Asekma Don Bosco (2010) menyebutkan bahwa ada 4 bentuk ko-respondensi yakni: Surat, Memo, Fax, dan Email. Masing-masing bentuk memiliki elemennya sendiri seperti tergambar di bawah ini:

<u>1. MEMORANDUM</u>	
<u>2. To</u> : (nama tujuan)	<u>5. CC</u> : (tembusan)
<u>3. From</u> : (nama pengirim)	<u>6. Date</u> : (tanggal)
<u>4. Ref</u> : (nomor ref)	
<u>6. Subject</u> : (perihal)	
<u>7. Isi</u>	
<u>8. Tanda tangan</u>	
<u>9. Lampiran</u>	
<u>10. Tembusan</u>	

Gambar 1 : Memo

1. To	
2. CC	
3. From	
4. Subject	
5. Attachment	
<hr/>	
6. Isi	

Gambar 2 : Email

<u>1. Kepala Surat</u>	
<u>2. Tanggal</u>	
<u>3. Referensi</u>	
<u>4.</u>	Alamat Dalam
<u>5. Perihal</u>	
<u>6. Salam Pembuka</u>	
<u>7.</u>	Isi
<u>8. Salam Penutup</u>	
<u>9.</u>	Tanda tangan
	Nama
<u>10. Inisial</u>	
<u>11. Lampiran</u>	
<u>12. Tembusan</u>	

Gambar 3 : Surat

Sumber: Taylor (2004)

<u>1. Kepala Surat</u>	
<u>2. FAX</u>	
<u>3. To:</u>	<u>7. From:</u>
<u>4. Company:</u>	<u>8. Date:</u>
<u>5. Fax No.:</u>	<u>9. Ref:</u>
<u>6. Total Page (including this page):</u>	
<u>10. Subject : (perihal)</u>	
<u>11. Isi</u>	
<u>12. Tembusan</u>	

Gambar 4 : Fax

Sumber : Taylor (2004)

Untuk format (*style*) surat, tersedia format yang berstandar internasional dan masih berlaku sampai saat ini. Yatimah (2000:150) menyebutkan beberapa format yaitu :

- balok penuh/lurus penuh (*full block style*),
- lurus (*block style*),
- setengah balok (*semi block style*),
- lekuk (*indented style*).

## 2.2. Struktur

Keempat bentuk korespondensi di atas memang memiliki susunan elemen yang tak sepenuhnya sama, namun semuanya perlu memiliki struktur isi pesan yang sama. Taylor (2004: 22) mengatakan bahwa elemen struktur itu terdiri dari 3 yaitu:

- a. Pembukaan : berisi sebab mengapa penulis membuat korespondensi tersebut.
- b. Isi pokok : terdiri dari data, atau info, atau detail yang perlu disampaikan agar pembaca memahami situasi sebenarnya. Semua disusun secara logis sehingga diperoleh kesimpulan dari apa yang harus dilakukan pembaca atau apa yang akan dilakukan penulis,
- c. Penutup : berupa sebuah kata akhir yang singkat penulisannya. Isinya berupa harapan positif yang bersifat nyata.

Struktur sebagai kaidah penulisan korespondensi modern yang kedua, tidak mengalami perubahan dalam elemennya melainkan dari cara membentuk kalimat.

## 2.3 Bahasa Inggris

Berbeda dengan struktur korespondensi yang tidak mengalami perubahan, maka kaidah ketiga yaitu gaya bahasa Inggris untuk sebuah

korespondensi bisnis mengalami pergeseran yang cukup signifikan. Taylor (2004) menjelaskan bahwa ciri bahasa Inggris untuk korespondensi bisnis di era abad 21 adalah sbb:

- a. Tidak lagi menggunakan ekspresi-ekspresi kuno yang kaku;
- b. Tidak lagi menggunakan kata-kata sukar yang tak lazim dipakai sehari-hari;
- c. Tidak lagi menggunakan banyak kalimat pasif karena kalimat aktif membuat tulisan menjadi lebih mudah dimengerti (Stroman dkk 2008).

#### 2.4 Nada

Kaidah keempat yaitu nada bahasa sebuah korespondensi bisnis berbahasa Inggris di masa kini pada dasarnya masih sama yaitu tetap sopan. Perubahan terbesar terletak pada nada bahasanya. Sekarang penulis dapat berinteraksi dengan nada yang lebih informal. Selain itu, nada korespondensi masa kini tidak terlalu banyak berisi basa basi. Kalimatnya bersifat yang langsung ke pokok persoalan karena basa basi dianggap banyak membuang waktu. Dan ketika perlu memberikan apresiasi, maka akan dilakukan dengan kalimat yang tulus. Ketentuan umum tentang nada bahasa adalah sbb:

- a. Menjaga kesopanan dengan cepat membalas dan tidak menunda, dengan tidak agresif atau menyalahkan orang lain, serta dengan menghargai maksud pembaca ;
- b. Menggunakan nada alamiah layaknya penulis berbicara langsung dengan pembaca;
- c. Mengungkapkan data yang lengkap sehingga tidak membuat pembaca bertanya-tanya;

- d. Memberi kesan hangat untuk mengganti kesan formal.
- e. Menggunakan kata 'terima kasih' secara berlebihan perlu ditinggalkan karena mencerminkan basa basi dan tidak tulus.

### 3 PEMBAHASAN

Email merupakan bentuk tambahan dalam korespondensi bisnis berbahasa Inggris modern yang timbul di akhir abad ke 20 seiring dengan timbulnya teknologi internet. Jika pada awal kemunculannya, email disebut sebagai bentuk korespondensi yang bersifat informal, maka kini telah dianggap sebagai bentuk yang resmi mewakili lembaga. Untuk menguatkan sifatnya yang resmi itu, timbullah kebutuhan untuk mengatur tata cara berkirim email. Tata cara ini kemudian dikenal dengan istilah *netiquette* atau etiket berkirim email (Taylor 2004).

Perubahan signifikan dari korespondensi masa kini salah satunya terjadi dalam penulisan bentuk surat dengan *full block style*. Format ini ditulis dengan sistim tanda baca terbuka (*open punctuation*) yang menurut Taylor (2004) adalah penulisan yang meniadakan beberapa tanda baca. Peniadaan ini berlaku dalam penulisan semua elemen surat kecuali isi.

Tabel 2  
Perubahan Penulisan Surat *Full Block Style*

<u>Elemen</u>	<u>Dahulu</u>	<u>Sekarang</u>
Tanggal	15 <sup>th</sup> January, 2000	15 January 2000
Alamat Dalam	Mr. Alan Hill General Manager Long Printing Co. Ltd. 34 Wood Lane, Austin, Texas 76501	Mr Alan Hill General Manager Long Printing Co Ltd 34 Wood Lane Austin Texas 76501

Salam Pembuka	Dear Allan,	Dear Allan
Salam Penutup,	Yours sincerely,	Yours sincerely
Tandatangan, nama	 <u>Mark Terrence</u> Director	 Mark Terrence Director
Singkatan	Mr. Dr. P.S N.B e.g. i.e. p.m. a.m.	Mr Dr PS NB eg ie pm am
Angka	9.30 a.m. 09.50 am 14:00 1. a) 2. b)	9.30 am 09.50 14.00 1 a 2 b
Titik dua ( : )	Meeting will be held : Date : 29 January, 2000 Time : 09.00 a.m. - 05.00 p.m. Venue : Sheraton Hotel	Meeting will be held Date : 29 January, 2000 Time : 9.00 am – 5.00 pm Venue Sheraton Hotel

Sumber: Taylor (2004)

Di abad modern ini, surat yang berformat *full block style* telah meniadakan beberapa tanda baca seperti :

1. Koma (,) dalam penulisan tanggal, alamat, salam pembuka, dan salam penutup ;
2. Titik (.) dalam singkatan dan pemberian nomor;
3. Tanda kurung tutup ( ) ) dalam pemberian nomor;
4. Titik dua (: ) untuk mengungkapkan data-data yang disusun dengan sistim kolom

Peniadaan tersebut membuat tulisan menjadi lebih cepat dibaca. Salah satu fungsi tanda baca adalah untuk memisahkan satu kesatuan kalimat ke dalam bagian-bagian, dan sebagai akibatnya, pembacaraannyapun menggunakan jeda. Dengan meniadakannya maka saat membaca kitapun akan menghilangkan jeda dan menambah kecepatan baca yang pada akhirnya menekan waktu baca.

Sistim *open punctuation* hanya berlaku untuk surat dengan *full block style* saja. Jadi bagi penulis yang tidak ingin menghilangkannya karena alasan selera, masih bisa memilih format lain misalnya *block*, *semi block* atau *indented style*.

Isi surat yang terdiri dari pembukaan, isi pokok surat, dan penutup masih perlu tetap mempertahankan tanda baca. Apapun bentuk format suratnya, tanda baca di bagian isi pokok tetap harus ada. Ini perlu untuk sebagai penerapan kaidah gramatika berbahasa Inggris yang baik. Jika bagian isi ini ikut serta ditiadakan, maka makna kalimat bisa menjadi hilang atau berubah dan pada akhirnya dapat menambah waktu baca.

Munculnya bentuk korespondensi email, telah menyebabkan pergeseran karakter dari bentuk yang terdahulu. Dahulu surat dianggap sebagai satu-satunya bentuk yang secara resmi mewakili lembaga karena ia berlogo, bertanda tangan dan ditulis dengan gaya bahasa yang resmi. Pada awal kemunculannya email hanya berupa media komunikasi yang tidak resmi karena tidak berlogo atau bertanda tangan dan ditulis dengan gaya bahasa santai dan singkat. Namun kini, dengan makin meningkatnya kecepatan dalam berbisnis maka peran email semakin kuat sebagai wakil lembaga dan mempengaruhi pergeseran tentang cara penulisan korespondensi masa kini.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa penulisan di masa kini untuk ke 4 bentuk korespondensi telah dilakukan dengan gaya lebih informal untuk. Bentuk-bentuk tersebut kini ditulis dengan bahasa yang sederhana dan singkat. Memilih bentuk korespondensi yang tepat kini lebih bergantung pada cara distribusi dan siapa yang dituju dan bukan pada resmi atau

tidaknya. Secara ringkas, perbedan dan persamaan ke empat bentuk tersebut digambarkan sbb:

Tabel 3  
Perbedaan dan Persamaan Surat, Memo, Fax, Email

<u>Perbedaan</u>	<u>Surat</u>	<u>Memo</u>	<u>Fax</u>	<u>Email</u>
Kecepatan distribusi	Paling lama	Cepat	Lebih cepat	Paling cepat
Pihak yang dituju	Eksternal	Internal	External / Internal	External / Internal
Bentuk	Formal (berlogo asli)	Informal (tidak berlogo)	Semi formal (berlogo tak asli)	Semi formal (tidak berlogo)
Elemen	Paling lengkap Bertanda tangan	Ada kata 'MEMO' Tidak perlu salam pembuka/penutup	Ada kata 'FAX' Ada no fax tujuan Tidak perlu salam pembuka/penutup	Tak bertandatangan Tidak perlu salam pembuka/penutup
Teknologi	Tidak perlu	Tidak perlu	Perlu mesin fax & jaringan telepon.	Perlu komputer & jaringan internet
Keaslian	Bisa jadi bukti autentik	Berupa bukti kurang resmi	Berupa bukti tidak resmi	Bukti yang tidak resmi
<u>Persamaan</u>	<u>Surat</u>	<u>Memo</u>	<u>Fax</u>	<u>Email</u>
Struktur	Membutuhkan 3 struktur utama (pembuka, isi, penutup)			
Bahasa Inggris	Mengutamakan kalimat aktif, memerlukan gramatika tepat, memakai kosa kata sederhana			
Nada	Sesuai tujuan penulis, sopan dan menghargai pembaca, bersifat informal			

Struktur, sebagai kaiah penulisan yang kedua, pada dasarnya mengalami perubahan. Dari abad yang lalu sampai kini elemen struktur dalam sebuah korespondensi ada 3 yaitu pembukaan, isi pokok, dan penutup.

Namun perlu diingatkan kembali pada penulis korespondensi bisnis bahasa Inggris agar tetap setia pada pedoman ini sehingga dapat menjaga konsistensi korespondensi demi menuju sebuah tulisan bisnis yang mudah dan cepat dipahami pembaca.

Bagian pembukaan berisi alasan mengapa korespondensi tersebut dibuat. Pembukaan selalu diperlukan untuk mengingatkan pembaca pada apa yang terjadi sebelumnya dan akan dihubungkan dengan isi pokok korespondensi yang sedang ditulisnya. Jika merupakan kontak pertama, maka pembukaan dapat berupa perkenalan singkat tentang pengirimnya. Dengan gaya bahasa yang lugas, sederhana, dan informal, pembukaan ini dapat diungkapkan dengan satu kalimat maupun alinea,

Isi pokok, pada sisi lain, merupakan bagian struktur yang paling panjang diantara ketiga struktur lainnya karena berisi informasi utama tentang apa yang disebutkan dalam perihal. Walau paling panjang bukan berarti ditulis seperti era pada sebelumnya yaitu dengan gaya yang formal, kalimat yang panjang dan rumit. Informasi dapat panjang jika data yang perlu diungkap memang banyak. Dapat pula cukup dengan dua atau tiga kalimat saja. Pada dasarnya isi pokok ini mengungkapkan apa yang telah atau perlu dilakukan pembaca atau apa yang telah atau akan dilakukan penulis.

Bagian penutup merupakan bagian yang paling singkat. Biasanya hanya terdiri dari satu kalimat atau mungkin dua jika diperlukan. Kalimatnya mengarah kepada apa yang diharapkan penulis terhadap pembaca setelah selesai membacanya. Tindak lanjut yang diharapkan ini perlu diungkap secara eksplisit dan jelas sehingga tidak ada unsur menduga. Misalnya dalam kalimat: *we look forward to see you in our seminar* atau *Please confirm your*

*elivery date by the end of this week* akan lebih nyata dibandingkan dengan *Thank you for your attention* atau *Please be informed accordingly* atau *Please confirm your delivery date as soon as possible*.

Perlu diingat bahwa pembaca hanya akan meluangkan waktu  $\frac{1}{2}$  sampai 2 menit untuk bentuk dokumen bisnis ini. Penulis perlu memastikan bahwa dalam waktu sesingkat itu tujuan penulisan dapat dicapai sehingga umpan balik yang diharapkan akan diperoleh dan pada akhirnya membuat penulisan menjadi lebih optimal dan efektif.

Kaidah ke tiga dan ke empat, yaitu bahasa Inggris dan nada bahasa, mengalami cukup banyak perubahan. Hal ini adalah untuk menjawab kebutuhan pebisnis terhadap bahan bacaan yang dapat dipahami secara cepat. Prinsip perubahannya, menurut Taylor (2004) didasari pada sebuah riset tentang pemahaman pembaca terhadap panjang dan pendeknya kalimat.

Tabel 4  
Derajat Pemahaman terhadap Panjang Kalimat yang Berbeda-beda

<u>Jumlah Kata dalam Kalimat</u>	<u>Persentase Orang yang Paham pada Pembacaan Pertama</u>
7 – 10	95%
15 – 20	75%
>27	4%

Sumber : Taylor (2004)

Tabel 4 di atas membuktikan bahwa makin panjang kalimatnya maka jumlah orang yang mengerti bacaannya pada pembacaan pertama makin kecil. Artinya makin banyak orang yang perlu membaca berulang-ulang sebelum akhirnya mampu memahami maksud penulis.

Jelaslah mengapa kalimat-kalimat bahasa Inggris yang dipakai dalam korespondensi bisnis perlu dibuat singkat dan tidak mengandung terla-

lu banyak kata yang tidak perlu. Penemuan ini membuat timbulnya prinsip penulisan korespondensi bahasa Inggris yang dikenal dengan singkatan KISS (*Keep It Short and Simple*) yang artinya menjaga agar tulisan tetap singkat dan sederhana.

Di bawah ini diberikan beberapa contoh perubahan yang terjadi seiring dengan perubahan era.

Tabel 5  
Perubahan Ekspresi

<u>Dahulu</u>	<u>Sekarang</u>
I would like to bring your attention to...	I'd like to inform you...
Please be informed that...	I'd like to say that...
Kindly be advised that .../I'm writing to advise you that...	Please ..../I'd like to say that...
Enclosed herewith...	I enclose...
With reference to the above mentioned order,	As per your order....
Further to the telecom between your goodself and the undersigned,...	Further to our telecom,....
We refer to your letter dated ...	Thank you for your letter of...
As spoken in our telecom today,...	Thank you for calling me this morning.
Please revert to me soonest possible.	I hope to hear from you soon.
Should you require any further clarification, do not hesitate to contact the undersigned.	Please give me a call on 222.222 if you have any questions.
I would be grateful for your reply	Please reply.
I have the pleasure in informing you	I am pleased to tell you....
We do not anticipate any increase in price	We do not expect prices to rise
I should be grateful if you would be good enough to advise us	Please let me know ....
Please favor us with a prompt reply	I hope to receive a prompt reply
Please be reminded that...	Please remember that..

Sumber : Taylor (2002)

Dari contoh di table 5 di atas terlihat adanya penyusutan jumlah kata dalam mengungkapkan hal-hal yang sama. Yang diperlukan adalah pengungkapan yang singkat sehingga tidak membutuhkan banyak waktu untuk membacanya. Selain waktu menjadi lebih singkat, terasa pula bahwa ekspresinya lebih alamiah, tidak kaku, lebih mendekatkan penulis pada pembacanya, lebih mudah dimengerti, dan lebih langsung (*direct*).

Untuk membuat tulisan lebih singkat, maka penting artinya bagi penulis untuk memilih kosakata yang tepat. Pemilihan kosakata kini mengarah pada kata yang sederhana seperti terlihat di dalam tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6  
Perubahan Kosakata

<u>Dahulu</u>	<u>Sekarang</u>	<u>Dahulu</u>	<u>Sekarang</u>
Commence	Start	I should be glad if you would..	Please ...
Regarding	About	In spite of the fact that....	Despite...
Purchase	Buy	With regard to...	About...
Utilize	Use	At the present moment in time,	Now
Require	Need	Pre-owned vehicle	
Endeavour/attempt	Try	Negative patient care outcome	Used car
Manufacture	Make	Geographically relocate	Death
Terminate	End	In respect of	
State	Say	Having regard to	Transfer
Expedite	Hurry,	In the majority of instances	For, about
Advise, Inform	speed up	As a consequence of	About, for
Vendor	Say	In excess of	Usually
Visualize	Seller	In the course of	Because
Dispatch	See	For the purpose of	More than
Assist	Send	Prior to	During
Sufficient	Help	Subsequent to	To
Kindly	Enough	I thank you kindly for...	Before
Provenance	Please	I am not at present in a position	After
Parentheses	Origin	to....	Thank you for
Expeditiously	Brackets	I would therefore, ask that you	I am unable to
	quickly	kinly write	...
		I am in receipt of a complaint from	Please write
		John Smith	John Smith
		I acknowledge receipt of your	complaints...
		letter..	I received your letter..

Sumber : Taylor (2004)

Ketika kita menulis dengan kata-kata yang lebih resmi maka kita membuat sedikit jarak dengan orang yang diajak berkomunikasi. Seperti itu lah gaya penulisan di era yang lalu. Hal itu sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan bisnis yang bergulir dengan cepat dimana waktu adalah faktor besar yang mempengaruhi segalanya.

Selain masalah waktu, para pebisnis di era kini merasa perlu mendekatkan diri agar tercipta hubungan yang hangat dengan komunikannya sehingga mampu mendorong tercapainya tujuan bisnisnya dengan lebih cepat. Tabel 6 di atas jelas memperlihatkan bagaimana pilihan kata menjadi lebih sederhana dan cenderung menggunakan kata-kata yang biasa dipakai komunikasi sehari-hari.

Perubahan mendasar tersebut sebenarnya merupakan keuntungan bagi pebisnis Indonesia yang perlu menulis korespondensi bisnisnya dalam bahasa Inggris namun memiliki keterbatasan kemampuan bahasa karena bukan bahasa ibu. Terlihat bahwa kata-kata yang dianjurkan atau yang justru perlu dipakai lebih mengarah pada kata-kata yang sudah lazim kita kenal. Para praktisi, baik pimpinan maupun sekretarisnya, dapat dengan nyaman memakai kata-kata yang mudah dan sederhana tanpa perlu merasa bahwa kosa katanya kurang representatif.

Jenis kalimat yang kini dipakai juga lebih memprioritaskan kalimat aktif karena membuat tulisan lebih mendekatkan penulis dengan pembacanya. Contohnya seperti terdapat dalam tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7  
Perubahan Kalimat Pasif Menjadi Aktif

<u>Dahulu</u>	<u>Sekarang</u>
The design of our new systems was simplified by digital	The use of digital technology simplified the design of our new

technology.	systems.
The new system was developed by our staff.	Our staff developed the new system.
The investigation has been concluded by our client, and the paperwork has been signed.	Our client has concluded the investigation and signed the paperwork.
The check was presented to charity by the Director.	The Director presented the check to charity.
The book you ordered has been located and every endeavor will be made to get it to you by tomorrow.	We've located the book you ordered and will try to get it to you by tomorrow.

Sumber : Taylor (2004)

Kalimat pasif sudah makin banyak ditinggalkan dalam penulisan korespondensi karena kalimat aktif lebih kuat. Kalimat aktif lebih menunjukkan apa yang terjadi dan siapa yang bertanggung jawab. Dalam kalimat aktif terbaca jelas bahwa subyek melakukan suatu tindakan dan ini membuat ungkapannya lebih mendekatkan penulis dan pembaca. Kedua belah pihak dapat memiliki hubungan yang lebih pribadi.

Dalam kalimat aktif, hubungan antara subjek dan predikat jauh lebih mudah dipahami karena jauh lebih jelas. Subjek jelas-jelas dilukiskan melakukan aksi atau melakukan pekerjaan yang disebut dalam predikat. Sedangkan dalam kalimat pasif, hubungan subjek dan predikatnya perlu sedikit waktu untuk mencernanya karena yang melakukan aksi bukanlah benda yang berposisi sebagai subjek. Subjek adalah benda yang diperlakukan aksi yang disebut dalam predikat.

Pada dasarnya, tidak ada yang salah atau negatif dalam penggunaan kalimat pasif. Perubahan gaya ke bentuk aktif ini justru akan lebih jelas

dalam mengungkap ide penulis. Jika kalimat aktif dapat mewakili ide tersebut, maka dianjurkan untuk menggunakannya daripada memilih bentuk pasif karena kalimat aktif jauh lebih mudah dan cepat dipahami.

Namun demikian, dalam situasi-situasi tertentu, kalimat pasif masih diperlukan dan justru dianjurkan untuk dipakai. Misalnya ketika penulis perlu menarik perhatian pembacanya terhadap apa yang terjadi atau tentang apa yang diperlakukan terhadap sesuatu atau seseorang. Atau dengan kata lain siapa yang melakukannya tidak menjadi fokus atau tidak penting untuk diutarakan. Misalnya dalam contoh kalimat *'George was killed in an accident'*. Disini yang lebih penting diutarakan adalah apa yang dialami George, bukan siapa yang menyebabkan aksi *'kill'*, yaitu *'accident'*.

Situasi lain yang banyak membutuhkan pengungkapan dengan kalimat pasif adalah ketika tulisan bersifat teknis. Menjelaskan prosedur, proses, atau system adalah contoh-contoh dimana kalimat pasif lebih tepat. Tulisan jenis ini akan menjadi menarik dan hidup jika dibentuk dengan kalimat pasif, karena siapa yang melakukan aksi selalu sama dan akan membosankan jika disebut berulang-ulang. Contoh : *'A computer program that can print checks was developed, It was designed to support consumers' need'* jauh lebih menarik daripada *'I developed a computer program that can print checks, I designed it to support consumers' need'*. Jelas sekali terlihat bahwa pengulangan subjek yang sama akan menjadi membosankan.

Kaidah ke empat atau yang terakhir adalah nada bahasa. Korespondensi modern menuntut pengungkapan ide yang tidak penuh basa basi, tidak agresif atau mengandung amarah, tidak ditulis secara negatif, dan

menggunakan kata yang sopan. Tabel 8 di bawah ini member contoh kalimat yang sebaiknya ditinggalkan,

Tabel 8  
Nada Bahasa yang Perlu Dihindari

<u>Ungkapan yang perlu dihindari:</u>	<u>Alasan</u>
Thank you for your attention	Bersifat basa basi
Your failure to reply will force us to take further action. You did not see that.... You should not expect to... Your refusal to cooperate,.... You have ignored.... This is not our fault that... You have failed to...	Bersifat agresif, menyerang dan marah
We must insist that... I can assure you that.... I have received your complaint...	Bersifat negatif walau disusun dengan kalimat positif

Sumber : Taylor (2004)

Agar nada bahasa korespondensi tetap sopan, salah satu kiatnya adalah tidak mengungkapkan ide dengan cara yang menyerang atau agresif. Jika perlu mengungkapkan keluhan, kekesalan, atau ketidakpuasan, kita dapat memfokuskan tulisan pada data. Mengungkapkan apa yang terjadi berdasarkan data akan menghasilkan kalimat yang objektif dan bisa menghindari kesan marah. Kiat lain adalah tidak menggunakan kata ganti (*pronoun*) 'you' di awal kalimat. Kalimat dapat diganti dengan mengungkap apa yang penulis rasakan ketika mengalami ketidaknyamanannya.

Ketentuan lain untuk menjunjung kesopanan dalam tulisan adalah menghindari kalimat negatif. Perlu disadari bahwa kalimat negatif tidak hanya tercipta dengan menggunakan kata negatif seperti kata 'no' atau 'not'

dalam kalimat. Kalimat positifpun dapat terkesan negatif. Dalam table 8 di atas terlihat beberapa contoh dimana kalimat yang tidak menggunakan kata 'no' atau 'not' dapat memberi kesan negatif. Contoh kalimat-kalimat di atas sedikit banyak menegaskan kekerasan hati penulis atau ketinggian hati penulis yang member kesan penulis tidak ingin kompromi. Contoh kalimat *'We can't send you the goods because you haven't settled the previous payment'* akan terkesan jauh lebih positif jika dirubah menjadi *'As soon as you settle the previous payment, we will send you the goods'*. Kiat agar menjadi lebih positif antara lain adalah dengan membuat pembaca sebagai pusat perhatian kalimat, dan bukan penulisnya.

Ada suatu perubahan yang menarik dalam gaya penulisan korespondensi modern yaitu pemakaian kata *'thank you'* atau terima kasih. Kini menulis korespondensi berprinsip lebih langsung ke pokok masalah, akibatnya kalimat-kalimat yang berisi basa basi telah ditinggalkan. Selain karena terkesan terlalu membesar-besarkan, juga memakan waktu untuk membacanya. Itulah mengapa pengungkapan terima kasih jangan dipakai dengan berlebihan.

Prinsip dasarnya adalah bahwa terima kasih diucapkan hanya kalau penulis menerima sesuatu pemberian dari pembaca. Situasi itu baru dianggap layak untuk memakai kata 'terima kasih'. Namun, jika tidak menerima pemberian, maka penulis perlu menghindarinya. Pemakaian yang mengandung basa basi misalnya penutup seperti berikut : *'Thank you for your attention'*. Korespondensi modern berprinsip bahwa membaca korespondensi yang bersangkutan adalah sudah menjadi tugas pembaca, sehingga agak berlebihan jika kita ucapkan terima kasih. Pembaca bukanlah mem-

berikan waktunya sehingga penulis perlu berterimakasih, melainkan pembaca melakukan apa yang sudah menjadi kewajibannya. Ucapan terima kasih tersebut tidak lagi dianggap sebagai ungkapan sopan santun karena sisi sopan santun seharusnya sudah dilakukan melalui pilihan kata dan nada bahasa yang tidak agresif dan tidak negative dalam kalimat-kalimat sebelumnya. Jika memang ingin mengucapkan terima kasih maka perlu dilakukan dengan tulus.

Kesopanan juga dapat dijaga dengan cara menghindari diri untuk mengungkapkan kata-kata yang berpihak pada jenis kelamin tertentu seperti contoh di bawah ini:

Tabel 9  
Kata-Kata Netral yang Tidak Mengacu pada Jenis Kelamin

<u>Tidak disarankan</u>	<u>Disarankan</u>
Actres	Actor
Anchorman/Anchorwoman	Anchor
Businessman/Businesswoman	Businessperson
Chairman/Chairwoman	Chairperson
Coed	Student
Forefathers	Ancestors
Foreman	Supervisor
Freshman	First-year Student
Mailman	Mail Carrier
Mail Nurse	Nurse
Man	Person/People
Managers and their wives	Managers and their spouses
Mankind	Humanity/People
Policeman	Police Officer
Salesman	Sales Representative
Spokesman	Spokesperson
Stewardess	Flightattendant
Waiter/Waitress	Server
Workman	Worker

Sumber : Stroman (2008), Nadar (2004)

## 4. PENUTUP DAN SARAN

### 4.1. Penutup

Korespondensi bisnis berbahasa Inggris di abad ini mengalami beberapa perubahan dalam penulisannya terutama dalam penggunaan kata dan ekspresi.

1. Perubahan utama adalah masuknya email sebagai bentuk korespondensi niaga yang secara resmi mampu mewakili organisasi.
2. Terdapat perubahan dalam penggunaan tanda baca pada salah satu format surat *full block style*. Di masa kini, format surat tersebut ditulis dengan sistim tanda baca terbuka (*open punctuation*) dan membuatnya menjadi tidak terlalu kaku.
3. Setiap bentuk korespondensi, baik surat, memo, fax maupun email memiliki kesamaan dalam struktur, bahasa dan nada. Perbedaan pokok mereka ada pada cara pengiriman dan elemen-elemennya.
4. Bahasa yang dipakai tidak lagi kaku dan formal tetapi menjurus informal dan hangat karena dibuat layaknya sedang berbicara secara langsung seperti yang diingatkan kembali oleh Gentle (2002) bahwa '*we are encouraged to write the way we speak*'. Hal ini sesuai dengan gaya bisnis yang menjadi semakin informal seperti yang terjadi dalam rapat dan konferensi
5. Prinsip penulisan adalah KISS (*Keep It Short and Simple*) dengan ketentuan:
  - Menggunakan kosa kata sederhana dan sehari-hari

- Kalimatnya akurat, menarik, sesuai tujuan pesan, namun ringkas agar dapat dipahami, serta gamblang langsung ke tujuan sehingga tidak menimbulkan pertanyaan.
6. Walau kosakata yang dipakai cukup sederhana, penulisan tetap menuntut penerapan gramatika bahasa Inggris yang benar serta tanda baca yang tepat.
  7. Kesederhanaan bahasa dan keringkasan kalimat perlu didukung oleh nada bicara yang sopan, tulus, menghargai pembaca, dan tidak emosional atau berisi amarah demi terangkatnya citra penulis.

#### 4.1. Saran

1. Kesadaran tentang cara modern dalam menulis korespondensi niaga bahasa Inggris perlu dimiliki setiap pelakunya. Tujuannya adalah agar mampu dibaca dalam waktu sesingkat-singkatnya. Dengan melakukan hal tersebut, baik pimpinan selaku konseptor, maupun sekretaris selaku asisten administrasinya telah ikut serta dalam menghargai waktu pembaca.
2. Kaidah-kaidah ini sudah saatnya diterapkan dalam dunia bisnis di Indonesia kecuali satu. Ketentuan tentang penggunaan kata 'terima kasih' terutama di penutup. Ketentuan ini terlihat agak sukar diterapkan mengingat kentalnya unsur ketimuran para pelaku, dimana basa basi masih perlu dipertahankan. Menghilangkan kata 'terima kasih' sebagai penutup sebelum penulis diberikan apa-apa oleh pembaca akan terasa terlalu revolusioner bagi penulis Indonesia sehingga untuk di awal abad 21 kata tersebut tidak mudah dihilangkan. Diprediksi bahwa kata itu masih perlu dipertahankan sampai terjadi evolusi secara alamiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asekma Don Bosco. 2010, *Handbook of Modern Secretary – Panduan Sukses Sekretaris dalam Dunia Kerja Modern*. Penerbit PPM, Jakarta.
- Gentle, Robert. 2002. *Read This! - Business Writing That Works*. Pearson Education, London, UK.
- Nadar, FX. 2004. *Pernik-Pernik Korespondensi Bahasa Inggris – Aneka Surat Sosial, Bisnis dan Personal untuk Sekretaris, Karyawan dan Staf Kantor*. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran – Suatu Pengantar*. CV Mandar Maju, Bandung.
- Stroman, James. Wilson, Kevin. Wauson, Jennifer. 2007. *Administrative Assistant's and Secretary's Handbook – 3<sup>rd</sup> Edition*. Amacom. New York, USA.
- Taylor, Shirley. 2004. *Model Business Letters, E-mails & Other Business Documents – 6<sup>th</sup> edition*, Pearson Education. Edinburgh, UK.
- Yatimah, Durotul. 2009. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Pustaka Setia. Bandung.