

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya kemampuan menulis bahasa Inggris para lulusan perguruan tinggi menjadi tantangan tersendiri. Tidak sedikit para pelaku bisnis yang mengeluhkan rendahnya kemampuan lulusan perguruan tinggi dalam menulis surat-surat bisnis. Masih banyak yang salah dalam menerapkan tata bahasa (Slutsky & Sardegna, 2018). Oleh karena itu perlu disiapkan kelas yang lebih baik dalam pembelajaran menulis dan praktek untuk keperluan mahasiswa dan dunia pekerjaan (Turner & Scholtz, 2010). Salah satu faktornya adalah sangat mungkin dipengaruhi oleh perbedaan yang jelas antara latihan menulis bisnis yang dilakukan di pendidikan tinggi dengan jenis penulisan bisnis yang dilakukan di tempat kerja (Paretti, 2006). Menulis surat-surat bisnis di pendidikan tinggi dipengaruhi oleh persyaratan kebijakan pendidikan, metode pengajaran, hasil kurikulum, dan kriteria penilaian (Schneider & Andre 2005). Lulusan perguruan tinggi cenderung memasuki tempat kerja dengan kemampuan untuk menghasilkan jenis-jenis komunikasi bisnis yang diperlukan dalam lingkungan akademik, tetapi tidak memiliki pengetahuan komunitas retorik dan wacana yang diperlukan untuk menyesuaikan format ini dengan *audiens* di tempat kerja (Walters, Hunter & Giddens, 2007).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif dalam dunia bisnis sangat menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Karena itu, menjadi tuntutan bagi seorang manajer dan personalia di suatu perusahaan untuk membangun komunikasi yang baik dan efektif agar pesan-pesan yang disampaikan baik kepada kalangan internal atau eksternal bisa berlangsung secara efektif dan komunikatif (Ranaut, 2018). Kemampuan komunikasi

dalam bentuk tulisan yang jelas dan efektif memerlukan latihan yang intensif dan berkelanjutan. Apalagi, menurut O'Hara (2014), aktifitas menulis di pekerjaan berlangsung sepanjang waktu seperti menulis proposal ke klien, memo ke eksekutif senior, aliran email yang terus-menerus ke mitra bisnis.

Penelitian terkini terkait pentingnya menulis surat bisnis telah dilakukan oleh Ranaut (2018) yang berjudul *Importance of good business writing skills*. Mereka mengungkapkan pentingnya latihan intensif dalam menulis surat bisnis sehingga mampu meningkatkan keterampilan menulis mahasiswa dan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja. Sebelumnya, Turner dan Scholtz (2010) melakukan proyek penelitian di tiga lokasi pendidikan tinggi dan di berbagai lokasi kerja untuk membandingkan tulisan yang dihasilkan dalam program penulisan bisnis dengan tulisan yang dipraktikkan di tempat kerja. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menentukan apakah perkuliahan komunikasi bisnis cukup mampu mempersiapkan mahasiswa untuk komunikasi bisnis di dunia kerja. Dokumen-dokumen yang dihasilkan di kedua tempat pendidikan tinggi dan tempat kerja dipelajari, survei serta wawancara dilakukan dengan mahasiswa dan dosen mereka, juga karyawan serta majikan. Data dari konteks yang berbeda kemudian dibandingkan. Temuan menunjukkan pola penyelarasan dan non-penyelarasan dalam praktik penulisan bisnis pendidikan tinggi dan tempat kerja. Rekomendasi dibuat untuk menyelaraskan praktik ruang kelas dan kerja yang lebih baik untuk saling menguntungkan pembelajaran dan tempat kerja siswa.

Bernoff (2016) melaporkan tantangan penulisan di tempat kerja, berdasarkan survei terhadap 547 penulis surat-surat bisnis. Penelitian ini menunjukkan 81% responden setuju bahwa tulisan bisnis yang jelek telah merusak reputasi dan produktifitas mereka. Responden yang berusia 55 tahun ke atas, 72% setuju dengan pernyataan "Saya membuat kesan yang kuat dan positif pada orang lain dengan tulisan saya." Dan hanya

18% dari penulis yang lebih tua khawatir bahwa "Mengambil sikap yang terlalu keras dalam tulisan saya akan merusak karier saya." Umumnya responden mengeluh kualitas pelatihan menulis dan buruknya kualitas pengeditan atas tulisan mereka.

Penelitian longitudinal yang menyelidiki perkembangan menulis siswa pendidikan menengah dalam wilayah CLIL selama tiga tahun berturut-turut yang dilakukan Gené-Gil, Juan-Garau dan Salazar-Noguera, (2015) menunjukkan hasil yang baik. Dalam hal ini, pendekatan CLIL—yang mewakili model integratif untuk pembelajaran bahasa — tampaknya lebih efektif dalam mendorong perkembangan tertulis daripada pengajaran formal secara terpisah.

Masalah yang dihadapi secara umum oleh mahasiswa pembelajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing (EFL) dalam menulis berbahasa Inggris adalah belum fahamnya mereka dengan kelas-kelas kata bahasa Inggris seperti subjek, predikat, objek, serta mekanisme penulisan bahasa Inggris itu sendiri (Quagie, Klu, dan Mulaudzi, 2013). Padahal, kosakata, istilah-istilah, frasa, dan ungkapan-ungkapan yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi di dunia bisnis menjadi hal yang sangat penting dikuasai oleh mahasiswa (Kahhar, 2016). Menulis menjadi hal yang paling berat bagi mahasiswa ditambah dengan kesulitan yang dihadapi oleh para penutur asing dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa (Javed, Juan, & Nazli, 2013).

Masalah ini terus terjadi dan terdengar klasik dari tahun ke tahun sehingga membuat mata kuliah bahasa Inggris sebagai salah satu mata kuliah yang banyak dicemaskan oleh mahasiswa. Hal ini diperburuk oleh keadaan dimana kegiatan praktikum masih kurang dilaksanakan disertai rendahnya motivasi mahasiswa sehingga kemampuan bahasa Inggris mereka terkesan jalan di tempat (Salima, 2012). Beban mahasiswa semakin bertambah ketika dunia kerja internasional mensyaratkan calon

tenaga kerja memiliki kemampuan menguasai bahasa internasional ini baik lisan maupun tulisan.

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang masih dominan digunakan secara *global*. Generasi *millennial* harus berusaha keras untuk menguasai bahasa ini sebagai salah satu syarat dalam persaingan *global*. Salah satu bagian dalam keterampilan berbahasa Inggris adalah keterampilan menulis. Dalam keterampilan menulis pun terdapat berbagai bagian keterampilan. Sebut saja keterampilan menulis cerpen, novel, puisi, lamaran pekerjaan, dan atau menulis surat bisnis (Seely, 2013). Di dunia bisnis keterampilan menulis surat berbahasa Inggris adalah hal yang penting untuk dikuasai oleh mahasiswa lulusan sebagai bekal daya saing mereka. Keterampilan ini masuk pada kategori pembelajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus (*English for Specific Purposes*) yang memang dipersiapkan bagi calon lulusan yang akan bekerja diperusahaan asing atau calon guru ekonomi bisnis. Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki Mata Kuliah Bahasa Inggris Bisnis dengan *outcome* mahasiswa yang terampil dalam menulis surat bisnis dimana peneliti sebagai dosennya.

Peneliti mengambil tempat penelitian di Program Studi Pendidikan Ekonomi (Prodi PE) dengan alasan bahwa selama dua semester kebelakang peneliti mengemban tugas untuk mengajar pada mata kuliah *English for Business* atau Bahasa Inggris Bisnis. Dalam mata kuliah ini berdasarkan kurikulum dan silabus yang ada di program studi, mahasiswa harus memiliki keterampilan menulis beberapa jenis surat yang berhubungan dengan kegiatan bisnis perusahaan salah satunya adalah menulis surat order barang, membalas surat bisnis, dan menulis surat komplek (Silabus Bahasa Inggris Bisnis Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP-UNIKU, 2019).

Mata kuliah *English for Business* ditetapkan sebanyak 2 SKS selama 100 menit yang isinya tentang dasar-dasar menulis bahasa Inggris dengan capaian pembelajarannya

adalah mahasiswa mampu memiliki keterampilan, 1) menulis surat lamaran (*Job application letter*) 2) surat pesanan (*order voice/letter*), 3) membalas surat (*reply the letter*), 4) membuat surat penawaran (*letter of intent*), 5) menulis surat penyerahan barang (*letter of delivery*), 6) membuat surat keluhan (*complaint letter*), 7) menulis surat perjanjian jual beli (*letter of attorney*), serta 8) mampu menulis apresiasi (*letter of appreciation*) kepada klien dan rekan bisnis. Silabus ini dirancang berdasarkan kebutuhan mahasiswa (*students' need*) ketika mereka akan memasuki dunia kerja.

Setelah diskusi dengan kaprodi di program studi Pendidikan Ekonomi, memang di era sekarang mahasiswa diharapkan mampu menulis surat bisnis berbahasa Inggris seperti yang disebutkan di atas karena di era globalisasi ini mereka harus dipersiapkan menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam mendapatkan pekerjaan. Hal ini penting dan wajib dimiliki oleh mahasiswa lulusan Pendidikan Ekonomi sebagai calon guru di era Society 5.0. Mahasiswa sebagai calon tenaga kerja baik guru maupun karyawan perusahaan harus mampu memahami bagaimana membuat surat bisnis. Untuk mencapai hal tersebut di atas pembelajaran yang perlu dilakukan adalah langsung melakukan praktik yang tentu didahului oleh penguasaan komponen-komponen utama dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris seperti pemahaman urutan penting surat bisnis (*organization*), memahami isi surat (*content*), tampilan surat dengan tipe dan karakter huruf yang tepat (*appearance*), serta penggunaan bahasa (*language usage*) yang tepat.

Kegiatan ini perlu diperbaharui dalam pelaksanaannya di kelas terutama di level perguruan tinggi. Menerapkan pendekatan, metode, dan strategi yang tepat dalam pembelajaran bahasa Inggris di level mahasiswa perlu dipersiapkan secara matang dan memiliki tujuan jelas. Memberi bekal kepada mahasiswa agar setelah lulus kuliah mereka dapat produktif dan berguna di masyarakat dengan kemampuan menulis bahasa Inggrisnya adalah sebuah tantangan tersendiri.

Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti yang juga sebagai dosen di tempat penelitian bersama kolaborator, teridentifikasi bahwa teknik yang diterapkan dalam perkuliahan yaitu teknik berpasangan (*pairwork technique*) masih memiliki kendala. Dalam mempraktikkan teknik ini ada beberapa hal yang teridentifikasi menjadi kendala sehingga mengganggu aktifitas pembelajaran yaitu: 1) Berpasangan tapi keduanya tidak mengerti isi materi; 2) Hanya salah satunya saja yang bekerja menyelesaikan tugas sedangkan pasangannya hanya ikut-ikutan saja; 3) Kurang komunikasi di antara pasangan; 4) Pasangan yang tidak hadir mengganggu jalannya proses belajar.

Selama satu semester Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di Tahun Ajaran 2017 - 2018 peneliti merasakan adanya hal-hal yang perlu diperbaiki dalam mempraktikkan keterampilan menulis surat bahasa Inggris ini terutama di sisi pendekatan dan teknik. Dalam hal memahami isi surat dan penggunaan bahasa kebanyakan mahasiswa masih mengalami kesulitan dan dari sisi cara mengajar, dosen perlu memperbaikinya. Pelaksanaan pembelajaran dengan teknik bermitra (*pairwork*), memunculkan rasa jenuh dari mahasiswa. Pemberian tugas dari dosen ke mahasiswa hanya dilakukan di akhir perkuliahan sebagai salah satu syarat menambah nilai mata kuliah perlu diperbaiki sehingga mahasiswa akan merasakan adanya tugas yang jelas untuk meningkatkan kemampuan menulis mereka.

Dari paparan di atas, secara umum peneliti mendapatkan beberapa hal yang perlu diperbaiki ke depan dalam proses pembelajaran yaitu: 1) mahasiswa perlu melakukan kegiatan menulis tidak hanya sebatas pemenuhan kewajiban tugas dari dosen; 2) teknik berpasangan atau *pairwork* diganti menjadi grup 3) tugas dilakukan secara berkelompok; 4) umpan balik (*feedback*) hasil tugas dari dosen; 5) Dosen perlu mengubah dan mencari pendekatan atau strategi baru dalam pembelajaran.

Seiring dengan pembelajaran menulis surat bisnis berbahasa Inggris, secara spesifik terdapat beberapa indikator masalah ketidakfahaman dan kekurangmengertian mahasiswa dalam menulis surat bisnis berbahasa Inggris yang ditemukan pada waktu melakukan observasi dalam kegiatan prasiklus. Hal yang perlu ditingkatkan dan yang teridentifikasi adalah: 1) *Organization*, yang mencakup menulis kepala surat, alamat surat, salam pembuka, memperkenalkan diri, badan surat, penutupan dan tandatangan; 2) *Content*, isi surat tertulis dengan jelas dengan maksud dan tujuan dapat dipahami oleh penerima atau pembaca surat; 3) *Appearance*, surat diketik dan memiliki spasi, jenis format tulisan yang tepat; dan 4) *Language Usage*, penggunaan tanda baca, tata bahasa dan penulisan kata yang tepat, yang masih di bawah rata-rata. Dari data yang peneliti dapatkan secara langsung pada proses prasiklus, diperoleh nilai rata-rata menulis surat bisnis bahasa Inggris Pendidikan Ekonomi bernilai maksimum 4 pada empat aspek. Keempat aspek tersebut adalah *organization* sebanyak 2,09; *content* sebanyak 1,86; *appearance* sebanyak 2,33; dan aspek terakhir *language usage* sebanyak 1,79.

Rendahnya nilai rata-rata menulis surat bisnis bahasa Inggris mahasiswa mendorong peneliti untuk melakukan tindakan agar permasalahan tersebut bisa diatasi. Untuk mengatasi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan tersebut peneliti menerapkan pendekatan CLIL (*Content and Language Integrated Learning*) sebagai sebuah pendekatan pembelajaran yang menekankan pada pemahaman isi dari suatu materi bersamaan dengan bahasanya itu sendiri. CLIL adalah pendekatan pembelajaran bahasa lewat isi (*content*) materi mata pelajaran atau juga dapat dikatakan pembelajaran isi materi mata pelajaran lewat penggunaan bahasa. Menurut Coyle (2008), CLIL akan sangat terasa manfaatnya bagi pemahaman materi siswa sekaligus memperdalam bahasa yang dipakai dalam pembelajaran saat berkomunikasi. Selain sebagai media komunikasi, bahasa dalam pembelajaran berkonsep CLIL juga merupakan tujuan pembelajaran itu

sendiri. Sejalan dengan Dalton dan Puffer (2007, p. 11), pengembang pendekatan pembelajaran CLIL yang mengatakan, “*CLIL refers to educational setting where a language other than the students’ mother tongue is used as medium of instruction*” Dalam pelaksanaannya pendekatan pembelajaran ini dilakukan dengan menggunakan bahasa di luar bahasa ibu, dalam hal ini bahasa Inggris, sebagai bahasa pengantarnya dalam konteks menulis surat bisnis bahasa Inggris.

B. Pembatasan Masalah

Untuk mengetahui kejelasan penelitian, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada peningkatan keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris yang terdiri dari dua jenis yaitu *order letter*, dan *complaint letter* melalui pendekatan CLIL pada mahasiswa semester III Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2018-2019 di FKIP Universitas Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

Order letter dan *complaint letter* dipilih sebagai materi penelitian karena dua model surat bisnis ini sangat berkaitan dan paling banyak digunakan dalam kegiatan sehari – hari di dunia bisnis disamping lebih sederhana dibandingkan surat-surat bisnis lainnya sehingga cocok bagi jangkauan kemampuan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Kuningan. Dengan demikian, masalah yang dibahas akan teridentifikasi dengan mudah serta pembahasan tidak terlampaui jauh (Syafnidawaty, 2020).

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Dari paparan latar belakang di atas, fokus penelitian dalam studi ini adalah ingin meneliti apakah terdapat peningkatan keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris dengan pendekatan CLIL, dengan subfokus:

1. Masalah awal pada keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan pendekatan CLIL.

2. Proses peningkatan keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan pendekatan CLIL.
3. Hasil peningkatan keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan pendekatan CLIL.

D. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latarbelakang masalah dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana masalah awal pada keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan pendekatan CLIL?
2. Bagaimana proses penerapan pendekatan CLIL dalam meningkatkan keterampilan menulis surat bisnis?
3. Bagaimana keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dapat ditingkatkan melalui pendekatan CLIL?

E. Tujuan Penelitian.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang jelas tentang menulis surat bisnis berbahasa Inggris sedangkan tujuan khususnya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui masalah awal pada keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan pendekatan CLIL.
2. Meningkatkan keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris melalui pendekatan CLIL
3. Mengetahui hasil peningkatan keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris melalui pendekatan CLIL.

F. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini berguna untuk mengetahui serta menguji konsistensi temuan empiris sebelumnya mengenai pendekatan CLIL. Memunculkan aktivitas dan inovasi terkini dalam penelitian sehingga akan melahirkan teori-teori baru untuk penelitian selanjutnya terutama yang memakai pendekatan CLIL.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat praktisnya adalah memberikan sumbangsih nyata bagi peneliti, guru, atau dosen yang sedang melakukan penelitian tindakan. Melalui pendekatan CLIL ini semoga dapat memberikan pemahaman baru tentang pelaksanaan penelitian terutama bagi dosen di lingkungan Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Kuningan.
- b. Mahasiswa diharapkan semakin tertantang terus berlatih memahami isi dari materi menulis surat bisnis berbahasa Inggris dengan memakai pendekatan CLIL yang menjadi kebutuhan di dunia kerja.
- c. Lembaga yang berkepentingan dapat menciptakan sebuah kegiatan pembelajaran yang membuat mahasiswa memahami dengan cepat isi dan bahasa yang diaplikasikan dengan cara menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris yang beratmosfer menggairahkan.

G. Kebaruan Penelitian

Penerapan pendekatan CLIL dalam pengajaran menulis untuk surat-surat bisnis berbahasa Inggris tergolong baru. Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus berfokus pada penerapan CLIL dalam penulisan surat-surat bergenre bisnis. Penelitian-penelitian sebelumnya berkisar pada kajian persiapan perguruan tinggi dalam menulis di tempat kerja (Schneider & Andre, 2005; Paretti, 2006), menulis profesional

(Walters, Hunter & Giddens, 2007), menulis bisnis dalam konteks akademis dan dunia kerja (Hollis-Turner & Scholtz, 2010), menulis dan berbicara efektif (Seely, 2013), penilaian dalam keterampilan menulis dalam Bahasa Inggris (Javed, Juan & Nazli, 2013), perkuliahan menulis bisnis intensif (Carnes, Awang, & Smith, 2015), pengembangan menulis dengan cara CLIL (Gené-Gil, Juan-Garau, & Salazar-Noguera, 2015) kendala-kendala menulis bisnis (Bernoff, 2016), dan pentingnya *skill* yang baik dalam menulis surat bisnis (Ranaut, 2018).

Dari paparan di atas terungkap, belum ada penelitian yang secara spesifik memfokuskan diri pada penerapan pendekatan CLIL dalam pengajaran menulis ragam surat-surat bisnis (*job application letter, order voice/letter, reply the letter, letter of intent, letter of delivery, complaint letter, letter of attorney, letter of appreciation*). Dari *state of the art* juga teridentifikasi adanya rumpang penelitian (*research gap*) yakni di wilayah penerapan CLIL pada pengajaran surat-surat bisnis berbahasa Inggris. Rumpang penelitian ini selanjutnya bisa diangkat sebagai *novelty* (unsur kebaruan) dari penelitian ini.

Penelitian yang memanfaatkan pendekatan CLIL dalam meningkatkan keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris ini digunakan karena diantaranya dapat meningkatkan keterampilan berkomunikasi, mendorong pemahaman antar kebudayaan dan nilai-nilai kemanusiaan, dan meningkatkan kecakapan bahasa khususnya dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris. Pendekatan penelitian ini menggunakan langkah pembelajaran 4C (*Content, Communication, Cognitive, dan Culture*) sehingga cocok diaplikasikan karena mengedepankan pembelajaran bahasa yang terintegrasi.

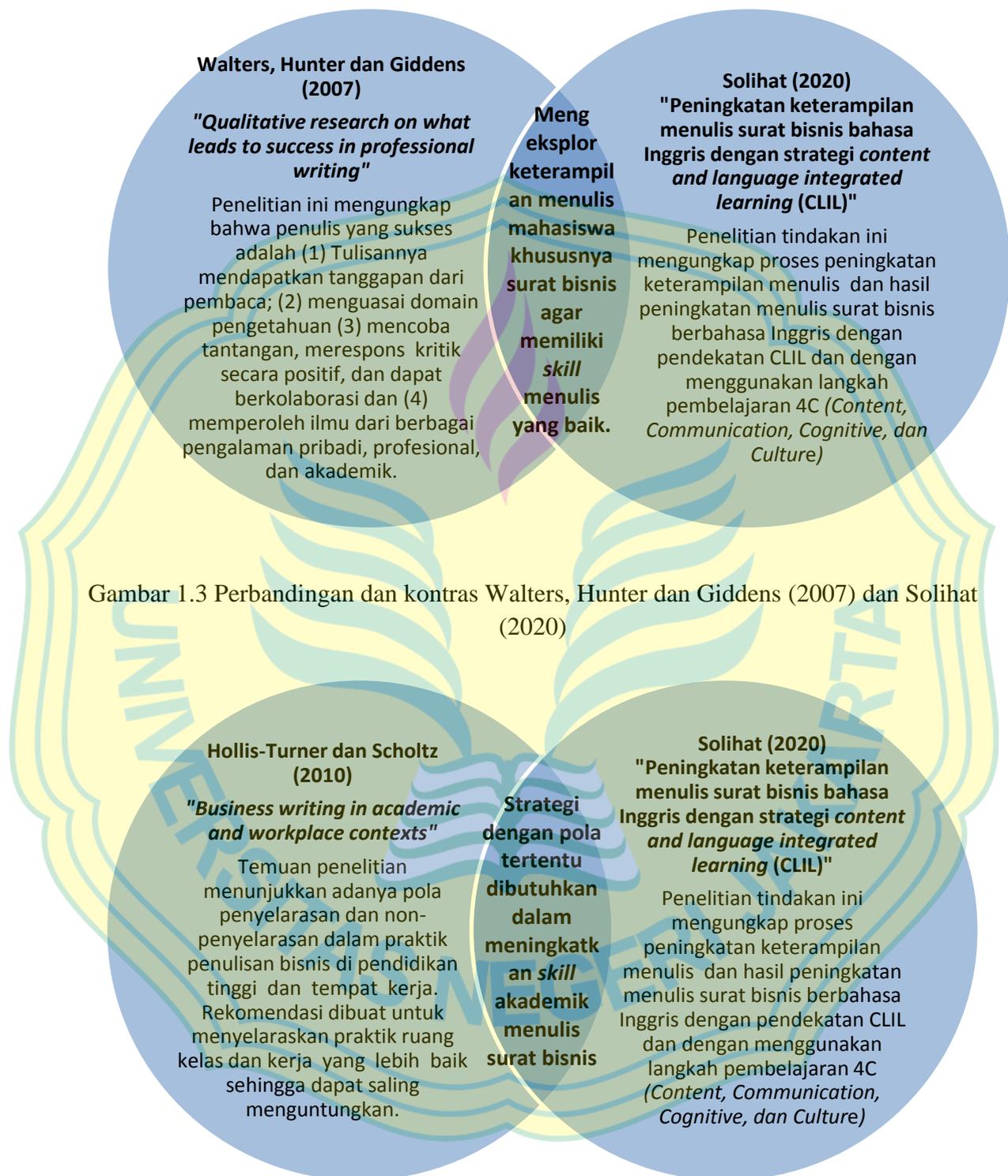
Untuk lebih spesifik mengenai kebaruan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, berikut disajikan diagram-diagram perbandingan dan kontras kebaruan penelitian.



Gambar 1.1 Perbandingan dan kontras Schneider dan Andre (2005) dan Solihat (2020)



Gambar 1.2 Perbandingan dan kontras Paretti (2006) dan Solihat (2020)



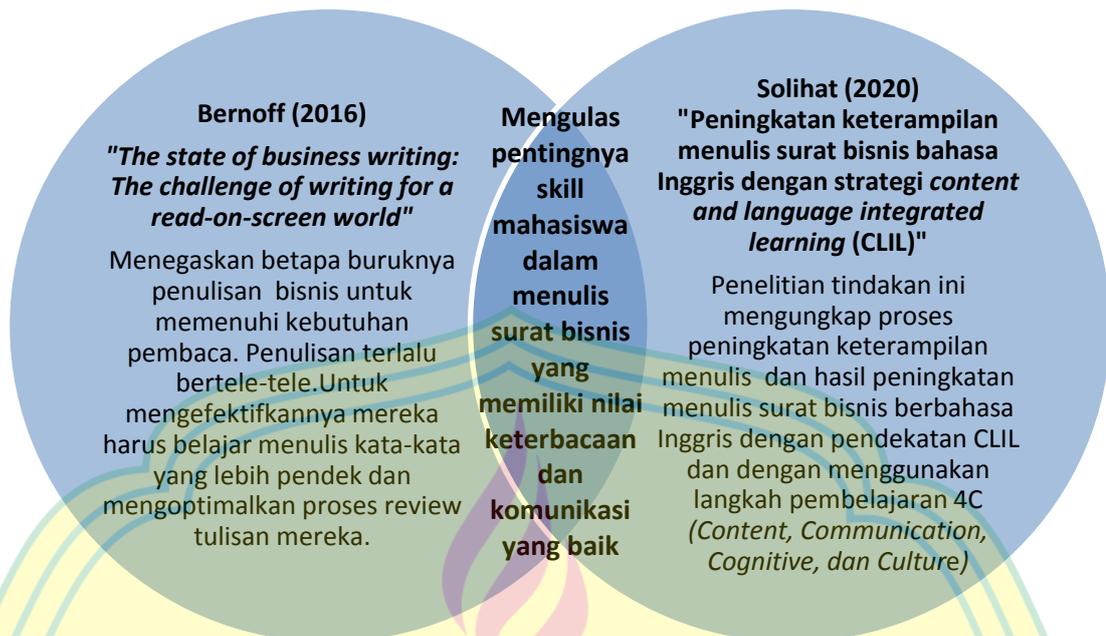
Gambar 1.4 Perbandingan dan kontras Hollis-Turner dan Scholtz (2010) dan Solihat (2020)



Gambar 1.5 Perbandingan dan kontras Hollis-Turner dan Carnes, Awang, dan Smith (2015) dan Solihat (2020)



Gambar 1.6 Perbandingan dan kontras Gené-Gil, Juan-Garau, dan Salazar-Noguera (2015) dan Solihat (2020)

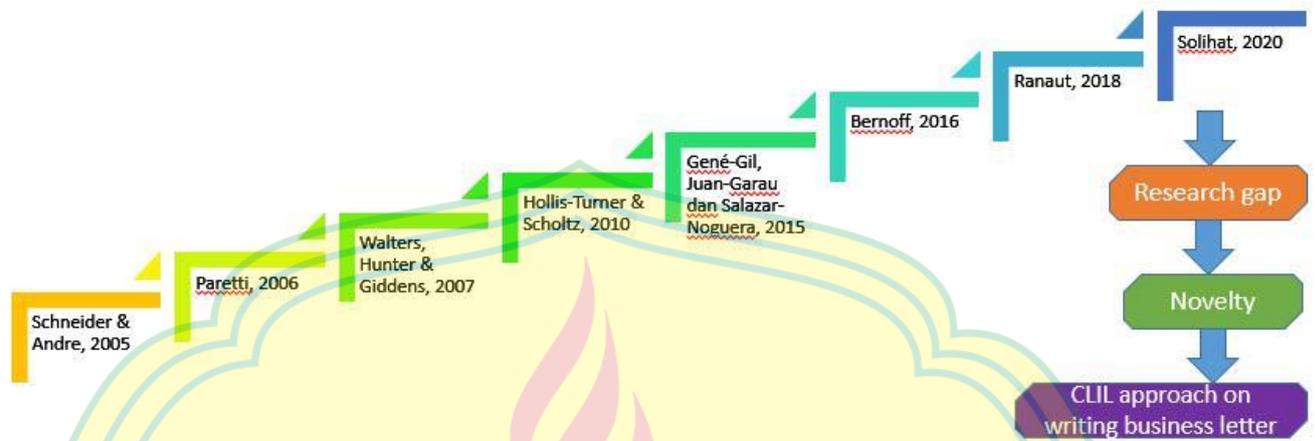


Gambar 1.7 Perbandingan dan kontras Bernoff (2016) dan Solihat (2020)



Gambar 1.8 Perbandingan dan kontras Ranaut (2018) dan Solihat (2020)

Hubungan *state of the art*, *research gap* dan *novelty* penelitian dengan topik menulis surat-surat bisnis dengan pendekatan CLIL bisa digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.9 Hubungan *state of the art*, *research gap* dan *novelty* penelitian dengan topik menulis surat-surat bisnis dengan pendekatan CLIL

