

STRATEGI KOMUNIKASI DOSEN DALAM BAHASA INGGRIS DI *INTERNATIONAL OFFICE* DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN NASIONAL DENPASAR

Oleh:

Kadek Adyatna Wedananta

ABSTRACT: *This study was about communication strategies that aimed to (1) analyze forms of communication strategies used by lecturers of the Faculty of Economics and Business in communicating in English at the International Office of Undiknas Denpasar; (2) describe the efforts of lecturers at the Faculty of Economics and Business in enhancing the ability to communicate in English; and (3) describe the perception of lecturers at the Faculty of Economics and Business of communicating in English in business. The subjects chosen were lecturers of the Faculty of Economics and Business. The data obtained used non-participant observation and in-depth interview. The data obtained were analyzed in descriptive and qualitative. The results of the analysis obtained were as follows: (1) there were two kinds of strategy of communication used, namely: modification device and L2 - based, the dominant strategy was modification device, therefore it could be concluded that the lecturers of Faculty of Economics and Business wanted to keep the communication to run smoothly; (2) there were five efforts to increase the ability to communicate in English by lecturers of the Faculty of Economics and Business, namely: learning English with an English lecturer, watching films with English subtitles, studying more intensively, practicing constantly, learning English by sharing or asking the English lecturer; and (3) lecturers at the Faculty of Economics and Business agreed that the English language is important in business for several reasons, primarily: to launch a communication when dealing with clients or colleagues from abroad, to be easier in conducting correspondence in business, and to understand the current business developments when reading business articles in English.*

Key words: *Communication Strategies, Lecturer, Undiknas, English as Communication.*

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini karena tanpa bahasa orang tidak akan dapat berkomunikasi dan komunikasi sangat penting dilakukan dalam hal bisnis. Seperti apa yang didefinisikan oleh Richard & Schmidt (2010), bahasa adalah sistem komunikasi manusia yang terdiri dari susunan terstruktur suara menjadi unit yang lebih besar, misalnya morfem, kata, kalimat dan ucapan-ucapan. Dengan kata lain, bahasa adalah alat yang digunakan oleh orang-orang untuk bertukar ide atau informasi satu sama lain.

Dalam era globalisasi ini, di mana orang tidak lagi dibatasi oleh jarak, orang

harus mampu berkomunikasi tidak hanya dalam bahasa asli mereka, tetapi juga untuk dapat berkomunikasi dalam bahasa internasional. Sebagai bahasa internasional, bahasa Inggris adalah bahasa yang paling banyak digunakan di seluruh dunia. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa semakin banyak orang di dunia mempelajarinya sebagai bahasa asing atau bahasa kedua (Richard & Schmidt, 2010).

Berkomunikasi dalam bahasa asli (*L1*) dan dalam bahasa asing (*FL*) atau bahasa kedua (*L2*) tidak sama. Ketika orang-orang berkomunikasi di *L2*, kadang-kadang mereka perlu menerapkan strategi komunikasi tertentu untuk mempertahankan komunikasi. Menurut Richard & Schidmt

(2010) strategi komunikasi adalah cara yang digunakan untuk mengekspresikan makna dalam bahasa kedua atau bahasa asing oleh pengguna bahasa yang memiliki keterbatasan menggunakan bahasa. Dalam berkomunikasi di L2 atau FL, seseorang setidaknya harus memiliki pengetahuan tentang tata bahasa atau kosa kata. Dengan kata lain, strategi komunikasi umumnya digunakan sebagai media untuk menangani kesulitan dan kesalahan dalam komunikasi; misalnya, menggunakan penjelasan sederhana, parafrase, sanak dari bahasa pertama dan gesture atau meminta seseorang untuk membantu atau menghindari topik ketika pengguna bahasa tidak dapat mengatasi kesulitan komunikasi dalam bahasa target (Hedge, 1993; dan Tarone, 1997).

Selinker (1972) menunjukkan strategi harus sistematis sebagai identifikasi strategi yang digunakan. Dia menyatakan bahwa peristiwa perilaku yang relevan dalam psikologi pembelajaran bahasa kedua harus dibuat teridentifikasi dengan bantuan konstruksi teoritis yang mengasumsikan karakteristik utama dari struktur psikologis orang dewasa setiap kali ia mencoba untuk memahami kalimat dalam bahasa kedua atau untuk menghasilkan kalimat tersebut. Selanjutnya, strategi komunikasi dapat diklasifikasikan ke dalam *Modification Devices, Paralinguistics, L1-based, L2-based, and Avoidance* (Tarone, 1980; Bailystock, 1990; Dornyei 1995, seperti dikutip dalam Wannaruk, 2003).

Di Indonesia, ada beberapa universitas yang sudah menerapkan penggunaan bahasa secara bilingual atau didominasi dengan bahasa Inggris. Oleh karena itu tidak sedikit juga universitas - universitas tersebut yang telah memiliki *International Office*. *International Office* adalah sebuah unit atau divisi yang mendukung tujuan universitas/ lembaga ke arah internasional (Jurnal Vokasi UI, 2014).

Peneliti mendapatkan sebuah fenomena komunikasi yang dilakukan oleh beberapa dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Undiknas pada saat mereka

berada di *International Office*. Beberapa dosen menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi karena di *International Office* paling tidak mereka harus berkomunikasi menggunakan bahasa internasional beberapa kali. Peneliti juga melihat peluang besar jika fenomena strategi komunikasi ini akan berpengaruh besar dalam menjaga kelancaran berkomunikasi di dalam bisnis. Oleh karena itu peneliti tertarik dengan fenomena ini hingga menghasilkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*?
2. Apa saja upaya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris?
3. Bagaimana persepsi para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang berkomunikasi dalam bahasa Inggris di dalam bisnis?
4. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, ada pun beberapa tujuan tersebut adalah sebagai berikut:
5. Menganalisis jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*.
6. Menjelaskan upaya beberapa dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris.
7. Mendeskripsikan tentang persepsi beberapa dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang berkomunikasi dalam bahasa Inggris di dalam bisnis.

KAJIAN TEORI

Strategi komunikasi berasal dari Tarone, (1980); Bailystock, (1990); Dornyei, (1995) seperti dikutip dalam Wannaruk (2003) mengklasifikasikan strategi komunikasi sebagai perangkat Modifikasi, Paralinguistics, L1 berbasis, L2 berbasis, dan Penghindaran. Dan orang-orang

klasifikasi strategi komunikasi menjadi teori grand penelitian ini. Berikut adalah klasifikasi dari strategi komunikasi:

1. *Modification devices* mengacu pada strategi komunikasi yang digunakan untuk menjaga percakapan berjalan lancar. Perangkat modifikasi termasuk *Backchannel cues*, *Clarification request*, *Pausing*, *Self-repair*, *Comprehension check* dan *Confirmation check*. *Backchannel cue* adalah penggunaan ucapan-ucapan pendek seperti “uh-huh, ya, benar” untuk menunjukkan partisipasi atau pemahaman. *Clarification request* adalah permintaan yang dibuat untuk pengulangan atau penjelasan, ucapan seperti “Apa maksudmu? Sekali lagi, silakan, Pardon?”, *Pausing* adalah penggunaan jeda atau berhenti-pengisi, seperti “uh ... eh ...” untuk mengambil waktu untuk berpikir; contoh saya: Apa yang Anda lakukan ketika Anda pulang? S: (5 detik) membantu ibu saya untuk melakukan kerja. I: uh-huh pekerjaan apa?. *Self – repair* adalah ketika peserta didik mengoreksi kesalahan dia / dirinya sendiri; Sebagai contoh, saya: Apakah Anda pernah pergi untuk melihat film? S: Sedikit kali beberapa kali saya pergi ke Korat untuk melihat film. *Comprehension check* adalah penggunaan ekspresi seperti “Benar? Baik? Apakah kamu mengerti? “Untuk memeriksa apakah lawan bicara memahami dia. *Confirmation check* adalah pengulangan pernyataan lawan bicara dalam rangka untuk memeriksa pemahaman; Sebagai contoh, saya: Anda pernah pada program pendidikan co-op? S: Sekali lagi silakan. Saya: Anda pernah pada program co-op? S: (2 detik) program Co-op?
2. *Paralinguistic* mengacu menggunakan *gesture*, ekspresi wajah dan output verbal untuk berkomunikasi makna bahkan tanpa mengatakan atau mengucapkan sesuatu. *Gesture* dapat didefinisikan sebagai postur fisik lainnya dan gerakan - misalnya, gerakan dengan tangan atau seluruh tubuh, seperti berdebar di atas meja dengan jari atau

kepalan tangan, dan mimik wajah seperti mengejar bibir seseorang, dll peneliti lain, Darn (2005) menyatakan contoh dari gerak: Nod (Ya) Mengulangi, Shrug (saya tidak tahu) mensubstitusi, kepala Scratch, bingung melihat Melengkapi, Nada suara, menunjuk aksen, Tangan mengangkat Pengaturan, belok mengambil, dll paralinguistik diterapkan dalam percakapan. Namun, menurut Wannaruk (2003) *paralinguistic* dibagi dua, *gesture* dan *mime*. *Gesture* adalah penggunaan ekspresi wajah atau kepala jika pengguna bahasa tidak mengerti. Sedangkan *Mime* adalah pengguna bahasa menggunakan gerakan serta output verbal untuk menyampaikan makna (misalnya bertepuk tangan untuk menunjukkan ‘tepuk tangan’).

3. *L1-Based* dibagi menjadi dua strategi; mereka adalah *language switching* dan *foreignizing*. *Language switching* adalah penggunaan kata atau frase dari bahasa pertama. Sedangkan *Foreignizing* adalah penggunaan kata atau frase dari L1 dengan pengucapan L2. Mariani (1994) menyatakan bahwa beberapa siswa kami sangat baik di “foreignizing” kata Italia, mengucapkan kata seolah-olah itu milik Inggris, atau bahkan menyesuaikan bentuk memperhitungkan fitur morfologi khas Inggris.
4. *L2-Based* dibagi menjadi tiga strategi; mereka adalah *Appeal*, *Approximation* dan *Circumlocution*. *Appeal* adalah untuk bantuan baik implisit atau eksplisit, misalnya “Apa yang kau sebut ini dalam bahasa Inggris?”. *Approximation* adalah penggunaan kata L2 yang berbagi fitur penting dari kata target misalnya “Benda-benda tua” untuk “antik”. *Circumlocution* adalah penggunaan frase L2 untuk menggambarkan properti, fungsi, karakteristik, tugas, tujuan atau contoh itu, misalnya “Sesuatu ini membuat apapun yang dimasukkan ke dalamnya akan dingin” (kulkas).
5. *Avoidance* dikategorikan menjadi *Message avoidance* dan *Topic avoidance*. *Message avoidance* adalah

bahwa pengguna komunikasi mencoba untuk berbicara tentang topik tertentu tetapi menyerah karena terlalu sulit. Karena mereka tidak bisa melanjutkan topik, mereka berakhir dengan tertawa, tersenyum atau berhenti. Sedangkan *Topic avoidance* adalah penolakan untuk masuk ke dalam atau melanjutkan wacana karena merasa tidak mampu secara linguistik.

Ada sejumlah besar studi yang relevan dalam memfokuskan pada identifikasi strategi komunikasi. Menurut Wannaruk (2003) Strategi komunikasi yang penting dalam membantu L2 peserta didik untuk berkomunikasi berhasil ketika mereka dihadapkan dengan masalah dalam produksi ujaran. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki penggunaan strategi komunikasi mahasiswa di Suranaree University of Technology yang belajar bahasa Inggris untuk Sains dan Teknologi (EST). Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa menggunakan strategi komunikasi yang berbeda dengan berbagai tingkat sesuai dengan tingkat bahasa mereka. Menurut Thitiadisai (2011) strategi komunikasi dapat digunakan sebagai alat yang efektif untuk membantu siswa menghadapi kesulitan dan kerusakan dalam komunikasi bahasa Inggris lisan. Selain itu, kompetensi komunikatif mereka dalam bahasa Inggris lisan akan ditingkatkan selama mereka fokus pada strategi yang sering digunakan dianggap paling efektif dalam komunikasi bahasa Inggris lisan. Menurut Mirya (2007) strategi komunikasi dipanggil oleh kompetensi strategis. Hasil penelitiannya menunjukkan strategi kompetensi atau komunikasi strategis yang digunakan oleh pedagang di Malioboro adalah perangkat modifikasi, paralinguistik, L1 berdasarkan dan penghindaran. Menurut semua penelitian mereka, dapat dinyatakan cukup relevan dengan penelitian ini karena menyelidiki penggunaan strategi komunikasi oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan kemudian membantu para dosen untuk berkomunikasi ketika mereka dihadapkan dengan masalah dalam berkomunikasi. Selain itu, dapat

dinyatakan cukup relevan karena digunakan sebagai alat yang efektif untuk membantu pengguna bahasa menghadapi kesulitan dan kerusakan di Komunikasi bahasa Inggris lisan.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Patton sebagaimana dikutip dalam Brikci (2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif ditandai dengan tujuannya, yang berhubungan dengan memahami beberapa aspek kehidupan sosial, dan metode-metode yang (pada umumnya) menghasilkan kata-kata, bukan angka, sebagai data untuk dianalisis. Oleh karena itu penelitian ini tidak bertujuan mengumpulkan angka, tapi mengetahui dan memahami jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengikuti langkah-langkah dalam melakukan penelitian kualitatif yang diusulkan oleh Fraenkel dan Wallen (2012). langkah-langkah adalah: Identifikasi fenomena yang akan diteliti, Identifikasi peserta dalam penelitian, Generasi hipotesis, pengumpulan data, analisis data dan Interpretasi dan kesimpulan.

Penelitian ini berlangsung di Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, yang terletak di Denpasar - Bali. Universitas ini dipilih karena ini adalah Universitas tempat terjadinya fenomena penggunaan strategi komunikasi dalam penggunaan bahasa Inggris tersebut. Selain itu, peneliti adalah seorang dosen bahasa Inggris di Universitas ini. Oleh karena itu, lebih mudah baginya untuk mengumpulkan data, daripada mengumpulkan data dari Universitas lain. Dosen – dosen di Universitas ini paling tidak harus menggunakan komunikasi dalam bahasa Inggris saat berada di *International Office* ini.

Subyek penelitian atau responden yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Tiga responden yang dipilih dalam penelitian ini. Ketiga responden

tentunya adalah dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tiga dari mereka telah belajar bahasa Inggris formal ketika mereka pergi ke Sekolah Dasar, SMP, SMA. Mereka juga telah belajar bahasa Inggris secara umum di Universitas.

Penelitian ini menggunakan dua jenis metode untuk mengumpulkan data, yaitu: observasi non partisipan dan wawancara. Metode pertama, observasi non partisipan, yang digunakan dalam penelitian ini karena peneliti tidak ikut serta dalam komunikasi menggunakan bahasa Inggris. observasi non partisipan dilakukan untuk mengumpulkan data tentang jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*. Sambil mengamati, peneliti mencatat komunikasi antara dosen menggunakan perekam video sambil membuat catatan dan memeriksa *observation checklist*. Data yang tercatat di penelitian ini ditranskripsi menjadi transkrip sebelum siap dianalisis. Wawancara, sebagai metode kedua pengumpulan data dalam penelitian ini, difokuskan pada wawancara mendalam (*in-depth interview*). Jenis wawancara ini dilakukan untuk mengkonfirmasi data yang dikumpulkan dari pengamatan dan untuk mengeksplorasi secara rinci persepsi dan alasan-alasan yang terkait dengan masalah penelitian.

Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama penelitian ini. Namun, dalam rangka untuk mengumpulkan data yang diperlukan, berdasarkan metode pengumpulan data yang telah dijelaskan sebelumnya, empat perangkat yang digunakan oleh peneliti, yaitu: checklist observasi, notebook, panduan wawancara, dan perekam video.

Reliabilitas data dan validitas harus diuji untuk mendapatkan data yang diakui dan dipercaya untuk hasil dan temuan. Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya secara akurat. Sedangkan, validitas adalah keadaan di mana hasil penelitian ini dapat digunakan atau diterima sampai tanggal kadaluwarsa tertentu atau dalam keadaan

yang khusus. Untuk mencapai kedua hal ini, peneliti sebagai kunci dari instrumen harus berkonsultasi sebelum mengamati dan mengumpulkan data dari strategi komunikasi yang digunakan oleh Dosen untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*.

Triangulasi metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi yang berdasarkan waktu. Seperti apa yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012), triangulasi yang berdasarkan waktu adalah triangulasi yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang sama dari sumber yang sama berulang-ulang dan dibandingkan hasil pengumpulan data dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, peneliti telah melakukan pra-observasi untuk memverifikasi dan membandingkan teori dengan komunikasi terjadi di *International Office* dari waktu ke waktu. Dan itu diverifikasi lagi dalam pengamatan dengan menggunakan observasi non partisipan. Data yang diperoleh, baik dari hasil observasi dan wawancara, dianalisis secara kualitatif melalui model analisis data interaktif yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (1987). Metode analisis data terdiri dari tiga kegiatan, yaitu: reduksi data, display data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan pertama penelitian ini menunjukkan bahwa ada empat jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh subjek penelitian, yaitu: *Modification Devices and L1-based*. Berikut ini adalah kesimpulan singkat tentang dua strategi komunikasi yang dihasilkan oleh subjek penelitian.

Modification Devices adalah jenis pertama dari strategi komunikasi yang terjadi dalam penelitian ini. *Modification Devices* adalah strategi komunikasi yang digunakan untuk menjaga percakapan berjalan lancar. *Modification Devices* yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi: *backchannel cues, clarification request, pausing, self-repair, comprehension check and confirmation check*.

Sub-strategi pertama *Modification Devices* yang digunakan oleh subyek

adalah *backchannel cues*. Subyek penelitian menggunakan *backchannel cues* untuk menunjukkan ke lawan bicara bahwa mereka mengerti ucapan-ucapan lawan bicara. Subyek melakukan dengan memproduksi ucapan-ucapan pendek, seperti: “okay”, “yeah”, “yes”, or “uh uh”.

Sub-Strategi kedua yang terjadi dalam penelitian ini adalah *clarification request*. *Clarification request* yang diidentifikasi dalam studi ini memiliki dua fungsi. Ada *clarification request* yang diproduksi untuk permintaan pengulangan dan klarifikasi yang ditujukan untuk meminta penjelasan. Namun, data menunjukkan bahwa fungsi pertama dominan dalam penelitian ini. Subyek penelitian sebagian besar menggunakan *clarification request* untuk mendapatkan pengulangan dari lawan bicara untuk mengkonfirmasi ucapan-ucapan.

Pausing diproduksi oleh subyek penelitian sebagai sub-strategi ketiga yang terjadi di *International Office*. Peneliti mengidentifikasi hanya satu indikator yang membuat subyek penelitian melakukan *pausing*. Indikator yang terjadi adalah berhenti bicara selama beberapa detik untuk berpikir tentang apa yang harus dikatakan untuk melanjutkan komunikasi. Indikator kedua adalah terdiam menunjukkan ragu-ragu tidak terjadi dalam penelitian ini. Selain itu pada indikator pertama, subyek penelitian berhenti berbicara selama beberapa detik ketika mereka tahu apa yang harus dikatakan, tapi mereka masih berpikir bagaimana mengekspresikannya. Secara umum, berhenti digunakan oleh subyek untuk mendapatkan beberapa waktu untuk berpikir sebelum mereka mengatakan ucapan-ucapan dalam bahasa Inggris.

Sub-strategi keempat adalah *self-repair*. Itu digunakan oleh beberapa dosen ketika mereka melihat bahwa mereka telah membuat ucapan salah dan kemudian mereka memperbaiki itu langsung untuk menjaga komunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*.

Comprehension check terjadi sebagai sub-strategi kelima yang telah terjadi di *International Office*. Temuan menunjukkan

bahwa subjek jarang menggunakan *Comprehension check*. Ini berarti bahwa lawan bicara mudah untuk memahami subyek ‘ketika melakukan komunikasi. Oleh karena itu, subyek tidak perlu menggunakan *Comprehension check* berkali-kali.

Keenam sub-strategi adalah *confirmation check*. Hal ini dihasilkan oleh Subjek 3 ketika dia ingin memeriksa pemahaman lawan bicara dengan mengulangi pernyataan dari lawan bicara. Seperti namanya, aspek ini dilakukan untuk mengkonfirmasi ucapan yang diproduksi oleh peserta untuk menghindari kesalahpahaman.

Tipe kedua strategi komunikasi adalah *paralinguistic*. Ini adalah salah satu strategi menggunakan gesture, ekspresi wajah dan output verbal untuk mengkomunikasikan makna tanpa mengatakan atau mengucapkan sesuatu (Tarone, 1980; Bailystock, 1990; Dornyei, 1995 seperti dikutip seperti dalam Wannaruk, 2003). Hal ini dapat dibagi menjadi dua, *gesture dan mime*. Dari temuan menegaskan bahwa tidak ada *gesture dan mime* yang terjadi selama komunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*. Ini tidak terjadi karena dosen sudah bisa mengkomunikasikan bahasa Inggris tanpa harus menggunakan *gesture*(gerakan tubuh). Jenis ketiga strategi komunikasi adalah *L1-Based*. Secara teoritis, dapat dibagi menjadi dua strategi, yaitu: *language switching and foreignizing*. Dari temuan menegaskan bahwa tidak ada *language switching and foreignizing* yang terjadi selama komunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*. Ini disebabkan karena dosen di Undiknas sudah bagus dalam berbahasa Inggris baik dari kosakata atau pengucapan.

Strategi komunikasi yang keempat adalah *L2-Based*. Hal ini dibagi menjadi tiga sub-strategi; mereka adalah *Appeal, Approximation and Circumlocution*. *Appeal* terjadi selama komunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office*. Ini hanya terjadi sekali dalam data 2. Subjek data 2 ingin memiliki kata yang tepat untuk memperbaiki komunikasi. *Approximation*

dan *Circumlocution* juga terjadi selama komunikasi bahasa Inggris di *International Office*. Bagaimanapun juga, subjek data 2 memiliki L2 yang lebih baik. Itulah sebabnya dia bisa menguraikan kata lain atau frase melalui banyak kata-kata atau ungkapan idiomatik dengan menggunakan properti, fungsi, karakteristik, tujuan atau sebuah contoh.

Jenis terakhir dari strategi komunikasi adalah *Avoidance*. Ini disub-dikategorikan menjadi *topic avoidance and message avoidance*. Berdasarkan data yang diperoleh, tidak ada *topic avoidance* yang ditemukan dalam komunikasi bahasa Inggris di *International Office*. Demikian juga, tidak ada *message avoidance* yang ditemukan dalam komunikasi bahasa Inggris di *International Office*. Ini terjadi karena subyek penelitian ini adalah dosen – dosen yang baik dalam penggunaan dan pemahaman bahasa Inggris.

Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa ada 41 kali dari strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen - dosen dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris di *International Office* Undiknas Denpasar. *Modification Devices* terjadi 38 kali; *Backchannel Cues* sebanyak 6 kali, *Clarification Request* 4 kali, *Pausing* 16 kali, *Self-repair* 7 kali, *Comprehension Check* 3 kali dan *Confirmation Check* 2 kali. Berikutnya strategi komunikasi *L2-Based* juga terjadi dalam penelitian ini, ini terjadi sekitar 3 kali pada data 2 yaitu; *Appeal*, *Approximation and Circumlocution*.

Berdasarkan temuan di atas, dapat ditarik garis kesimpulan bahwa strategi komunikasi yang paling sering terjadi adalah *Modification Devices*. *Modification Devices* adalah strategi komunikasi yang digunakan untuk menjaga percakapan tetap menjadi lancar (Tarone, (1980); Bailystock, (1990); Dornyei, (1995) seperti dikutip dalam Wannaruk (2003)). Ini menandakan bahwa semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ingin membuat komunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office* berjalan lancar tanpa gangguan komunikasi.

Temuan berikutnya adalah tentang

apa upaya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Tiga dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pun menjawab pertanyaan dengan berbagai jawaban. Subjek 1 menyatakan bahwa ia belajar bahasa Inggris dengan cara konsultasi dengan dosen bahasa Inggris, berlatih bahasa Inggris dengan teman dan menonton film dengan subtitle bahasa Inggris. Subjek 2 menyatakan bahwa ia belajar bahasa Inggris secara intensif dan berlatih bahasa Inggris terus menerus. Sementara Subjek 3, menyatakan bahwa dia belajar bahasa Inggris dengan saling berbagi dengan teman atau meminta bantuan dosen bahasa Inggris ketika dia mendapat masalah dengan bahasa Inggris-nya. Semua jawaban menunjukkan bahwa subjek menggunakan berbagai cara untuk belajar bahasa Inggris agar mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris yang lebih baik.

Temuan terakhir adalah tentang persepsi para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam bisnis. Item dalam panduan wawancara yang bisa menjawab pertanyaan penelitian nomor tiga dari penelitian ini adalah item nomor 1 dan 3. Berdasarkan hasil wawancara, dalam menjawab item nomor satu, tiga dari mereka memiliki tanggapan positif tentang bagaimana pentingnya berkomunikasi dalam bahasa Inggris di dalam bisnis. Semua dari mereka menyatakan bahwa bahasa Inggris adalah penting bagi mereka, terutama untuk melancarkan komunikasi apabila nanti berhadapan dengan klien atau rekan yang berasal dari luar negeri, untuk lebih mudah melakukan surat menyurat dalam bisnis, dan untuk bisa memahami perkembangan bisnis saat membaca artikel bisnis berbahasa Inggris

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office* Undiknas Denpasar. Berdasarkan temuan dapat dilihat bahwa

ada 41 strategi komunikasi yang dihasilkan oleh dosen dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris di *International Office* Undiknas Denpasar. *Modification Devices* terjadi 38 kali (96, 68%), *Paralinguistic* tidak terjadi (0%), *L1-Based* tidak terjadi (0%), *L2-Based* hanya terjadi 3 kali (7,31%) dan strategi komunikasi terakhir adalah *Avoidance*. Namun, tidak ada *Avoidance* yang terjadi dalam penelitian ini.

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa *Modification Devices* yang paling sering digunakan oleh subyek. *Modification Devices* adalah strategi komunikasi yang digunakan untuk menjaga percakapan tetap lancar (Tarone, (1980); Bailystock, (1990); Dornyei, (1995) seperti dikutip dalam Wannaruk (2003)). Ini menandakan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ingin membuat komunikasi bahasa Inggris di *International Office* Undiknas Denpasar berjalan lancar tanpa gangguan komunikasi. Selain itu, itu adalah hasil yang sama dengan studi yang berasal dari Wannaruk (2003) yang menggunakan taksonomi yang sama dalam penelitian ini. Penelitian ini adalah tentang Strategi Komunikasi oleh siswa EST. EST adalah bahasa Inggris untuk Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Ditemukan bahwa strategi komunikasi yang paling sering digunakan telah menggunakan *Modification Devices*. Itu menyatakan bahwa hal itu tidak mungkin langsung membantu peserta didik memecahkan masalah keterbatasan pengetahuan di L2, tetapi itu akan membantu percakapan berjalan lancar dan efektif. Berdasarkan dua temuan dua studi yang berbeda yang menanggung taksonomi yang sama, *Modification Devices* membantu baik itu dosen di Undiknas Denpasar maupun siswa dalam penelitian Wannaruk untuk membuat percakapan atau komunikasi berjalan lancar dan membuat mereka menjadi pembicara mahir. Berikut ini adalah contoh dari kutipan yang menunjukkan penggunaan strategi *Modification Devices*.

kutipan 1

(2) P: Miss Yuni, can I ask something?

(3) S1: Yeah..Right,

kutipan 2

(5) P: Can we go out of the area?

(6) S1: Uh huh...of course, Miss Nana

kutipan 3

(1) S1: Good morning miss Nana. Today in Wednesday..on Wednesday.. I will give you a game. It will warm your brain, because we use logic to play it. Eee (pause) I have 9 circles. One two three Nine (while drawing). This game is called think out of the box. I give you 3 questions, and the first question "eee" (pause). You must make 5 lines on the circle continuously. The first question is simple thing.."eee" (pause) I give you example.

kutipan 4

(1) S1: Good morning miss Nana. Today in Wednesday..on Wednesday .. I will give you a game

kutipan 5

(5) S2: Sorry.. Can you repeat once again?

kutipan 6

(9) S2: yeah..write.. write the sentence on a piece of paper. Do you understand?

kutipan 7

(7) S3: Dictionary or mobile phone?

Dari kutipan di atas, Kutipan 1 dan 2 adalah contoh *Backchannel Cues*, Kutipan 3 adalah sebagai contoh *Pausing*, Kutipan 4 adalah sebagai contoh *Self-Repair*, kutipan 5 adalah *clarification request*, kutipan 6 adalah *comprehension check* dan kutipan 7 adalah *confirmation check*.

Selain itu, temuan lain yang dapat disimpulkan adalah tentang strategi komunikasi yang tidak terjadi dalam penelitian ini adalah *Avoidance*. Itu berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wannaruk (2003) yang menggunakan taksonomi yang sama dalam penelitian ini. Dalam penelitian tersebut, *Avoidance* terjadi. *Message avoidanc* telah diamati di kalangan mahasiswa di kelompok

kemampuan menengah dan rendah saja. Siswa di kedua kelompok berperilaku sama untuk menunjukkan pewawancara bahwa mereka tidak bisa melanjutkan topik itu, dengan tertawa, tersenyum atau berhenti. Mereka harus belajar bagaimana untuk memberitahu lawan bicara mereka langsung bahwa mereka tidak bisa melanjutkan topik itu. Dibandingkan dengan jenis strategi yang lain, *Avoidance* digunakan jauh lebih sedikit dan *topic avoidance* tidak ditemukan sama sekali. Ini mungkin karena siswa ingin menjaga percakapan terjadi. Mereka mencoba untuk berkomunikasi seberapa mereka bisa. Hanya ketika mereka menyadari bahwa mereka tidak bisa melanjutkan tentang topik itu mereka berhenti berbicara. Hasil lain yang berbeda juga datang dari Mirya (2007) yang menggunakan taksonomi yang sama dalam penelitian ini. Penelitian ini adalah tentang Analisis Kompetensi Strategis yang Digunakan oleh Penjaja untuk Wisatawan Asing di Malioboro, Yogyakarta. Dalam penelitian tersebut, *Avoidance* juga terjadi, tapi itu tidak sama seperti studi dari Wannaruk (2003) karena *Message Avoidance* tidak ditemukan. Meskipun penjaja tidak bisa melanjutkan topik, mereka tidak berakhir dengan tertawa, tersenyum atau berhenti.

Namun, *topic avoidance* terjadi dalam penelitian itu. penjaja itu menggunakan *topic avoidance* karena mereka mencoba untuk berkomunikasi seberapa mereka bisa, tapi hanya ketika mereka menyadari bahwa mereka tidak bisa melanjutkan topik, mereka akan berhenti bicara dan mengubah topik. Berdasarkan tiga temuan *Avoidance* oleh tiga studi yang berbeda yang memiliki taksonomi yang sama, dapat disimpulkan bahwa pilihan strategi komunikasi adalah berhubungan dengan tingkat kemampuan bahasa target (Tarone 1977 seperti dikutip dalam Wannaruk, 2003). Kemahiran bahasa seorang pelajar atau pengguna bahasa merupakan faktor yang berpotensi berpengaruh dalam pilihan Strategi Komunikasi. Chen (1990) menemukan bahwa peserta didik dengan tingkat kemampuan bahasa target yang

berbeda menggambarkan berbagai sumber pengetahuan untuk memecahkan masalah komunikasi mereka. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini adalah penyelesaian studi yang sebelumnya yang telah dilakukan oleh Wannaruk dan Mirya. Hal ini karena subyek penelitian adalah dosen yang memiliki kemampuan bahasa tingkat tinggi, subjek penelitian Wannaruk adalah siswa yang memiliki kemampuan bahasa tingkat menengah, sedangkan subjek dalam penelitian Mirya ini adalah peddleds yang memiliki tingkat rendah kemahiran bahasa. Dosen dapat dianggap memiliki tingkat kemampuan bahasa Inggris yang lebih tinggi karena mereka tidak menggunakan *Avoidance* yang menunjukkan bahwa mereka mengerti dengan interaksi atau komunikasi tanpa perlu untuk menghindari atau mengubah topik komunikasi.

Diskusi lain yang berhubungan dengan kemampuan bahasa adalah penggunaan paralinguistics, menurut Wannaruk (2003) paralinguistik dibagi dua, *gesture* dan *mime*. *Gesture* adalah penggunaan ekspresi wajah atau gerak kepala jika pengguna bahasa tidak mengerti dan *mime* adalah pengguna bahasa menggunakan gerakan serta output verbal untuk menyampaikan makna (misalnya bertepuk tangan untuk menunjukkan 'tepuk tangan'). Dalam penelitian ini, paralinguistics tidak terjadi. Sementara dalam penelitian Wannaruk ini, para siswa menggunakan kedua gerakan dan *mime*. Sementara dalam penelitian Mirya, para penjaja hanya digunakan *gesture*. Ini membuktikan bahwa tingkat kemahiran bahasa mempengaruhi penggunaan paralinguistics.

Diskusi lain dari strategi komunikasi dapat juga terlihat dalam penelitian ini di mana para dosen berusaha untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris sebagai bahasa target untuk semua yang hadir di *International Officed* di Undiknas Denpasar dan mereka menggunakan strategi komunikasi untuk membuat komunikasi terus berlangsung baik. Ini rupanya berkaitan dengan karakteristik strategi komunikasi dimana strategi komunikasi yang digunakan untuk mengkompensasi kesenjangan antara apa

yang seorang pelajar ingin komunikasikan dan / kompetensinya dalam bahasa target (Bialystok, 1990). Bagaimanapun, dosen yang bukan pengajar bahasa Inggris ini tidak sebagus dosen Bahasa Inggris dalam menggunakan bahasa Inggris, maka dari itu dengan menggunakan strategi komunikasi, mereka dapat mengimbangi kesenjangan antara apa yang mereka ingin komunikasikan dan / kompetensinya dalam bahasa target.

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam hal penggunaan strategi komunikasi di *International Officed* Undiknas Denpasar, para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang merupakan subyek penelitian menerapkan dua jenis strategi komunikasi, yaitu: *Modification Devices and L2-based*. Dalam *Modification Devices*, subyek menggunakan *backchannel cues, clarification request, pausing, self-repair, comprehension check and confirmation check*. Dalam *L2-Based*, mereka menggunakan *Appeal, Approximation and Circumlocution*. Para subyek menggunakan macam - macam strategi untuk menjaga komunikasi mereka dalam bahasa Inggris, terutama ketika mereka kurang memiliki pengetahuan tentang tata bahasa dan kosa kata. Studi ini menunjukkan bahwa strategi-strategi komunikasi itu efektif untuk diterapkan dalam mengatasi kesulitan dalam mengekspresikan ide-ide mereka dalam bahasa Inggris dan menghindari gangguan dalam komunikasi mereka. Hasil studi ini menyiratkan bahwa, pengguna L2 (*Language 2*) dan FL (*Foreign Language*) dapat menggunakan strategi komunikasi mereka dalam mengekspresikan ide-ide mereka dalam bahasa target ketika mereka kekurangan kosa kata dan tata bahasa pengetahuan.

Untuk meningkatkan penguasaan bahasa Inggris mereka, para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis melakukan beberapa upaya, yaitu: belajar bahasa Inggris dengan dosen bahasa Inggris, menonton film dengan subtitle bahasa Inggris, belajar lebih intensif, berlatih terus menerus, belajar bahasa Inggris dengan berbagai atau bertanya kepada

dosen bahasa Inggris. Dari temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa para dosen belajar bahasa Inggris, berkonsultasi dengan dosen bahasa Inggris, dan mengamati bagaimana penutur asli bahasa Inggris menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi sehari-hari mereka melalui menonton film. Usaha - usaha yang dilakukan oleh para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis menunjukkan bahwa untuk memperoleh kemampuan bahasa Inggris dapat dilakukan dengan cara formal dan informal. Oleh karena itu untuk belajar bahasa Inggris tidak hanya selama dalam kelas bahasa Inggris, tapi dari berbagai sumber daya yang tersedia di luar kelas.

Selanjutnya, para dosen sepakat bahwa bahasa Inggris sangat penting untuk beberapa alasan, terutama: untuk melancarkan komunikasi apabila nanti berhadapan dengan klien atau rekan yang berasal dari luar negeri, untuk lebih mudah melakukan surat menyurat dalam bisnis, dan untuk bisa memahami perkembangan bisnis saat membaca artikel bisnis berbahasa Inggris.

Berkaitan dengan pentingnya penelitian ini, yang dikombinasikan dengan semua temuan, diskusi dan kesimpulan, beberapa saran dapat ditarik, yaitu: penelitian ini disarankan untuk menjadi acuan bagi peneliti/ kelompok yang berniat untuk melakukan penelitian tentang bentuk dan praktek strategi komunikasi untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris terutama bagi dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas; penelitian ini disarankan untuk menjadi acuan bagi dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mengharapkan untuk mempelajari lebih lanjut tentang strategi komunikasi; penelitian ini disarankan untuk menjadi pedoman bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau Bahasa Inggris untuk mengikuti studi yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam Bahasa Inggris; penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin menganalisis tentang strategi komunikasi; penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin menganalisis tentang upaya

dalam meningkatkan komunikasi bahasa Inggris; penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin menganalisis tentang persepsi berkomunikasi dalam bahasa Inggris di dalam bisnis; penelitian ini disarankan untuk menjadi acuan bagi dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mengharapkan untuk mempelajari lebih lanjut tentang upaya dalam meningkatkan komunikasi bahasa Inggris; dan penelitian ini disarankan untuk menjadi acuan bagi dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang mengharapkan untuk mempelajari lebih lanjut tentang persepsi dalam berkomunikasi bahasa Inggris di dalam bisnis.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Secara teoritis, penelitian ini diimplikasikan untuk mengembangkan teori – teori strategi komunikasi khususnya dibidang Bahasa Inggris untuk para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan, mengkaji dan menganalisis penerapan teori – teori strategi komunikasi, sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan teori strategi komunikasi khususnya dibidang Bahasa Inggris untuk dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Namun secara praktis penelitian diimplikasikan agar para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau siapapun yang ingin berkomunikasi khususnya dalam Bahasa Inggris bisa mengetahui bahwa sesungguhnya ada strategi komunikasi yang bisa mereka lakukan untuk menjaga kelancaran komunikasi dan tentunya nanti bisa digunakan dalam berkomunikasi dalam bisnis/ bisnis Internasional seperti yang disampaikan oleh para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis bahwa bahasa Inggris sangatlah penting untuk bisnis.

Keterbatasan dalam penelitian ini adapun dikarenakan kurangnya waktu penelitian dan pengambilan sampel data yang masih minim sehingga diharapkan peneliti selanjutnya bisa menggunakan sampel dan kajian yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Abbot, D. 2009. Participant Observation

and Non Participant Observation. Tutor2u. 16 Januari 2013. 21 Januari 2014 <<http://www.tutor2u.net/blog/index.php/sociology/comments/participant-observation-and-non-participant-observation>>;

Bialystok, E. 1990. Introduction. In Sahar F. Avval. Communication Strategies in Translation: A Review on the Taxonomies from 1977 to 2011. Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences 6 (2012 5) 768-779.

Brikci, N. 2007. *A Guide to Using Qualitative Research Methodology*. Guiding Book. London: Research Unit, London School of Hygiene and Tropical Medicine.

Chen. 1990. Definitions of Communication Strategies. In Huang C. Exploring Factors Affecting the Use of Oral Communication Strategies. Lughwa: Lughwa University of Science and Technology.

Corder, S.P. 1977. Teaching and Learning English as A Second Language: Trends in research and practice. In H.D. Brown, C.A. Yorio & R.H. Crymes (Eds.), *On TESOL '77* (pp. 204-212). Washington, DC: TESOL.

Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. 2010. *How to Design and Evaluate Research* Harlow. Longman Group UK Limited. Teaching and Applied Linguistics. London: Pearson Education Limited.

Hedge, T. 1993. ELT Concepts: Learner training. *ELT Journal*, 47.92.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1987). *Qualitative Data Analysis* (2nd ed.).

Mirya, E.P. 2007. *The Analysis of Strategic Competence Used by Peddlers to Foreign Tourists on Malioboro*,

- Yogyakarta. Thesis. Semarang: Faculty of Letters Soegijapranata Catholic University.
- Newmeyer. F.J. 1997. Generative Linguistics: An Historical Perspective. Google Books. p-170. 21 January 2014 <<https://www.google.com/search?tbo=p&tbm=bks&q=isbn:1134820518>>;
- Oweis, T. 2013. *A Literature Review on Communication Strategies in Language Learning*. European Scientific Journal September 2013. Jordan: The German Jordanian University.
- Richard, J. C. & Schmidt, R. W. 2010. Longman Dictionary of Language.
- Richard, J. C., Platt, J., & Platt, H. (2002). *Longman Dictionary of Language*.
- Saripudin. 2009. Antara teori dan praktek. The Secret of Electrons. 24 Desember 2013. 21 January 2014 <<http://pudintekel.blogspot.com/2009/06/antara-teori-dan-praktek.html>>.
- Selinker. 1972. Definitions of Communication Strategies. In Huang C. Exploring Factors Affecting the Use of Oral Communication Strategies. Lughwa: Lughwa University of Science and Technology.
- Selinker. 1972. The Other Earlier and Recent Classifications. In Kendall S., Douglas S. (eds.). An Overview of Communication Strategy. Texas: Texas A&M University.
- Steinberg. Danny D. 2006. An Introduction to Psycholinguistics. Google Books. p-222. 21 January 2014 <<https://www.google.com/search?tbo=p&=bks&q=isbn:1317870204>>.
- Sudiatmika, I Ketut et.al. 2013. Mathematics and Science Teachers' Perceptions and Communication Strategies on the Use of English as a Medium of Instruction at SMP Negeri 1 Denpasar (page 1 - 4). e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarone, E. 1977. Conscious communication in interlanguage: A Progress Report. In H.D. Brown, C.A. Yorio & R.C. Crymes (Eds). On TESOL '77 (pp. 194-203). Washington, DC: TESOL.
- Tarone, E. 1980. Communication Strategies, Foreign Talk and Repair in Interlanguage. *Language Learning*, 30, 417-431. *Teaching and Applied Linguistics*.
- Thitiadisai, T. 2011. A Study of Oral English Communication Strategies Employed by Second Year MEC Students, Thammasat University as L2 Learners of English. Thesis. Bangkok: Language Institute, Thammasat University. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Venna. 2004. *Focus Assessment Studies: A Qualitative Approach to Data Collection*. Toolkit Module. Austria: United Nations Office on Drugs and Crime.
- Wannaruk, Anchalee (2003), Methodology, *Communication Strategies Employed by EST Students*, SLLT, Volume 12, December 2003, pp.1-18, from http://www.sc.mahidol.ac.th/sclg/sllt/html/issue_1.html

Willems, G. 1987. Communication strategies and their significance in foreign language teaching. *System*, 15 (3), pp. 351- 364.

Penulis adalah:

- 1). Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, Email : adyatnawedananta@undiknas.ac.id

