



KEIGO PADA KORESPONDENSI BISNIS BAHASA JEPANG

Rani Wulansari Ariana¹, Fajar Sidik²
Universitas Nasional PASIM
raniariana.ra@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan *keigo* pada korespondensi bisnis bahasa Jepang memiliki peran sangat penting dalam etika berkomunikasi. Tujuan penelitian ini berguna untuk mengidentifikasi wujud, fungsi dan faktor penggunaan *keigo* yang digunakan pada email bisnis. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data dari email-email bisnis di LPK Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat tiga jenis *keigo* yang digunakan pada *e-mail* bisnis Jepang yaitu *kenjougo*, *sonkeigo* dan *teineigo*. Fungsi penggunaan *keigo* tersebut adalah untuk menghormati lawan bicara dalam kepentingan bisnis. Penggunaan *keigo* itu sendiri dipengaruhi beberapa faktor yaitu faktor usia, hubungan sosial, keakraban, kedudukan jabatan, dan isi dari *e-mail* tersebut. Dampak dari penelitian ini untuk menerapkan *keigo* di email bisnis maupun email biasa.

Kata Kunci: E-mail, Etika Bisnis, Keigo, Korespondensi, Sociolinguistik

PENDAHULUAN

Bahasa tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi, tapi juga menggambarkan etika, budaya, juga cara orang bersosialisasi dalam masyarakat. Penggunaan diksi dalam bahasa Jepang melibatkan tingkat tutur bahasa yang dilihat dari tingkat kedekatan, usia, profesi, maupun lawan bicara yang dihadapi. Penggunaan bahasa ini disebut *keigo* (敬語), atau bahasa hormat. *Keigo* tidak hanya digunakan dalam interaksi langsung, tetapi juga memainkan peran yang sangat penting dalam komunikasi tertulis, Bahasa hormat dalam *keigo* dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu *sonkeigo* (尊敬語 – bahasa untuk menghormati orang lain), *kenjougo* (謙讓語 – bahasa untuk merendahkan diri sendiri), dan *teineigo* (丁寧語 – bahasa sopan secara umum).

Korespondensi bisnis dalam bahasa Jepang memiliki struktur dan gaya bahasa yang sangat formal, penggunaan diksi dan bentuk kalimat mencerminkan hubungan latar belakang antar pembicara dan lawan bicara. Dalam hal ini, penggunaan *keigo* berfungsi tidak hanya sebagai



alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menunjukkan rasa hormat, menjaga citra profesional, serta membangun dan memelihara hubungan kerja yang harmonis.

METODE

Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif, menurut Moleong (2014:4) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan penelitian kualitatif ialah penelitian memahami fenomena mengenai apa yang dinilai berdasarkan subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara deskriptif berupa kata-kata dan bahasa, pada suatu lingkup khusus menggunakan beberapa metode alamiah. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaran yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif.

Pengumpulan data diperoleh melalui teknik dokumentasi, dan teknik Simak catat. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen berupa contoh surat resmi dan email bisnis dalam bahasa Jepang yang memuat unsur *keigo*. Sumber data dari email Perusahaan LPK di Bandung. Setelah terkumpul kartu data lalu mengidentifikasi setiap ujaran *keigo* dalam dokumen korespondensi diidentifikasi dan dicatat, tahap kedua mengklasifikasikan tuturan yang ditemukan ke dalam ragam hormat (*keigo*) yaitu bahasa hormat untuk meninggikan lawan bicara (*sonkeigo*), bahasa hormat merendahkan diri untuk menunjukkan kerendahan hati (*kenjougo*), bahasa hormat yang digunakan dalam situasi formal (*teineigo*).

Data dianalisis menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) dan analisis kontekstual, dengan tahap pertama yaitu menganalisis berdasarkan hubungan sosial antara penerima email dan pengirim email yang dilihat dari atasan bawahan, mitra kerja dengan menggunakan teori SPEAKING Dell Hymes (1968), yaitu: 1) S (*setting*), 2) P (*participants*), 3) E (*ends*), 4) A (*act sequence*), 5) K (*key*), 6) I (*instrumentalities*), 7) N (*norms*), dan 8) G (*genres*).

KAJIAN TEORI

Teori yang digunakan pada penelitian ini, yaitu;

Sosiolinguistik



Sosiolinguistik sebagai cabang dari linguistik pada dasarnya merupakan ilmu yang menempatkan kedudukan bahasa dengan pemakai bahasa di dalam masyarakat. Djoko Kentjono (1990:14) menjelaskan bahwa sosiolinguistik adalah ilmu yang menyelidiki hubungan antara bahasa dan masyarakat; ilmu gabungan sosiologi dengan linguistik.

SPEAKING

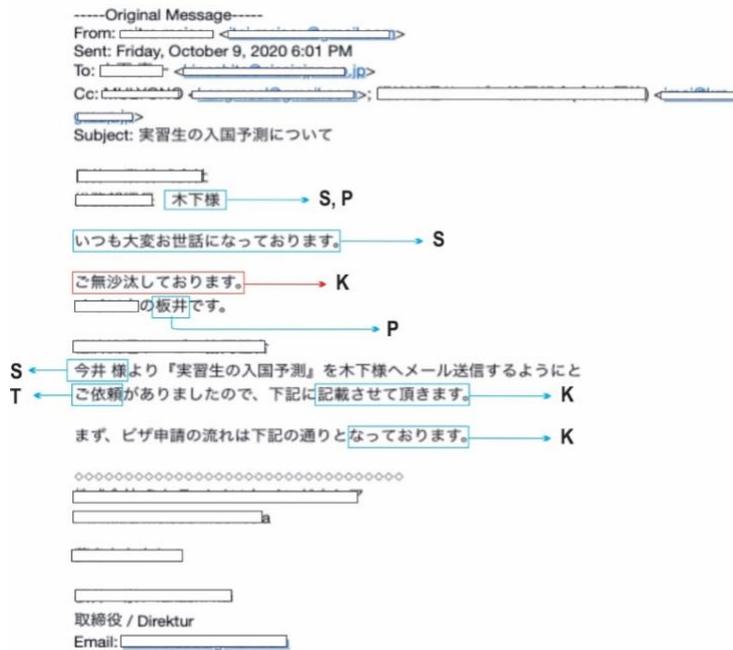
Hymes (1972) dalam tulisan yang berjudul *Models Of Interaction Of Language and Social Life*, menunjukkan adanya kedelapan komponen yang dianggapnya berpengaruh terhadap pemilihan kode dalam bertutur. Dia menyebutkan hal itu sebagai *components of speech*, yang pada intinya meliputi: 1) S (*setting*), 2) P (*participants*), 3) E (*ends*), 4) A (*act sequence*), 5) K (*key*), 6) I (*instrumentalities*), 7) N (*norms*), dan 8) G (*genres*). Teori ini digunakan untuk menganalisis tingkat tutur korespondensi bisnis.

Keigo

Menurut Ogawa (198:227) menyebutkan “*Kei* artinya ‘hormat’ dan *go* artinya ‘bahasa’. *Keigo* didefinisikan sebagai ungkapan hormat yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keigo adalah honorifik yang digunakan oleh masyarakat Jepang untuk menunjukkan suatu penghormatan terhadap lawan bicara ataupun orang ketiga yang menjadi topik pembicaraan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

(1)



Pada *e-mail* bisnis tersebut ditemukan wujud data *kenjougo* 3 data, *sonkeigo* 3 data, dan *teineigo* 1 data. Tetapi pembahasan data difokuskan pada kalimat:

ご無沙汰しております。

Gobusatashite orimasu

Sudah lama tidak menghubungi Anda

(email departemen personalia LPK dengan perusahaan Jepang)

Kata *ご無沙汰しております gobusatashite orimasu* termasuk kedalam bentuk *kenjougo*. Ungkapan yang digunakan untuk menghormati seseorang dengan cara merendahkan kedudukan diri sendiri. Kata *ご無沙汰しております gobusatashite orimasu* adalah bahasa tulisan yang sering digunakan pada kalimat salam pembuka ketika penutur jarang atau sudah lama tidak bertukar kabar dengan lawan tutur. Dalam percakapan biasa, kalimat salam yang digunakan ketika pembicara jarang bertukar kabar dengan lawan bicara biasanya menggunakan kata *お久しぶり ohisashiburi*.

Situasi digunakannya *kenjougo* pada kalimat tersebut adalah ketika Tuan Itai menyapa Tuan Kinoshita pada kalimat awal *e-mail*nya. Tuan Itai menggunakan kata *ご無沙汰しております gobusatashite orimasu* karena sudah lama Tuan itai dan Tuan Kinoshita tidak bertukar kabar/informasi.



Participant yang terlibat dalam percakapan tersebut adalah Tuan Itai (L, 44, Karyawan) *Executif Manager* PT MMI dengan Tuan Kinoshita (L, 48, Karyawan) Manajer Departemen Umum PT SKT.

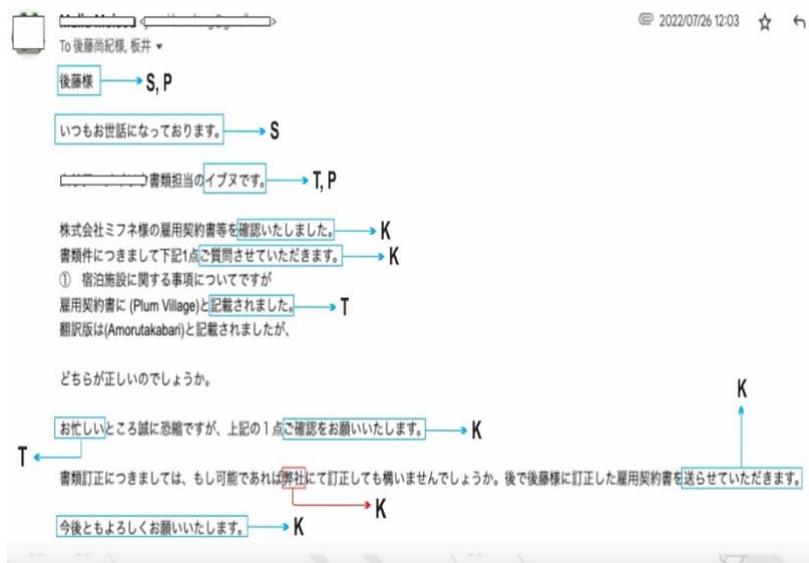
End yang ditemukan pada kalimat tersebut adalah ketika Tuan Itai memberi salam kepada Tuan Kinoshita, Tuan itai menggunakan ご無沙汰しております *gobusatashite orimasu* karena sudah lama sekali Tuan Itai tidak menghubungi Tuan Kinoshita baik perihal urusan pribadi maupun urusan perusahaan.

Instrument dalam percakapan tersebut adalah dialog tertulis berupa sebuah *e-mail* bisnis.

Genre dalam percakapan tersebut adalah suatu ucapan salam tertulis yang disampaikan penutur kepada lawan tutur dalam sebuah *e-mail* bisnis perusahaan.

Faktor yang mempengaruhi Tuan Itai menggunakan *kenjougo* dalam ucapan salam tersebut yaitu karena hubungan keakraban mereka tidak begitu dekat. Kemudian kedudukan lawan tutur adalah *costumer* dari perusahaan penutur. Oleh karena itu, penutur menggunakan ungkapan *kenjougo* sebagai ungkapan hormat kepada pelanggannya.

(2)



Pada *e-mail* bisnis tersebut ditemukan wujud data *kenjougo* 6 data, *sonkeigo* 2 data, dan *teineigo* 2 data. Tetapi pembahasan data difokuskan pada kalimat:



もし可能であれば弊社にて訂正しても構いませんでしょうか。

moshi kanou deareba heisha nite teiseishitemo kamaimasen deshouka.

Jika diperkenankan bolehkan kami merevisi berkas ini di perusahaan kami

(email departemen personalia LPK dengan perusahaan Jepang)

Wujud *kenjougo* pada kalimat tersebut terdapat pada kata 弊社 *heisha*, kata ini termasuk ke dalam kelompok *kenjougo* yang digunakan untuk menghormati lawan bicara dengan cara merendahkan kedudukan diri sendiri. Kata 弊社 *heisha* merupakan bahasa tulisan yang sering digunakan pada *e-mail* bisnis ketika menyebutkan perusahaan sendiri. Pada bahasa percakapan ketika menyebutkan nama sendiri umumnya menggunakan kata 当社 *tousha*. sedangkan pada bahasa tulis terutama dalam *e-mail* bisnis kata 弊社 *heisha* lebih banyak digunakan karena dirasa lebih halus dan sopan ketika digunakan dalam *e-mail* bisnis.

Situasi digunakannya *kenjougo* pada kalimat tersebut adalah Ibnu meminta konfirmasi kepada lawan tuturnya perihal revisi berkas yang telah dikirimkan oleh penutur tempo hari lalu. Digunakannya ungkapan *kenjougo* sebagai bentuk merendahkan diri karena hal yang ia sampaikan berkenaan dengan dirinya sendiri.

Participant yang terlibat dalam percakapan tersebut adalah Ibnu (L, 22, Karyawan) PT MI dengan *Goto* (L, 42, Karyawan) PT ASD.

End yang ditemukan pada kalimat tersebut adalah sebuah permintaan konfirmasi yang disampaikan Ibnu kepada *Goto* tentang revisi berkas yang Ibnu terima dari *Goto* tempo hari lalu. Ibnu meminta izin apakah diperbolehkan berkas tersebut direvisi oleh perusahaannya atau tidak, karena berkas tersebut adalah berkas perusahaan *Goto* yang secara wewenang perusahaan Ibnu tidak diperbolehkan merevisi berkas tersebut.

Intsrument dalam percakapan tersebut adalah sebuah permintaan izin tertulis yang disampaikan melalui *e-mail* bisnis.

Genre dalam kalimat tersebut adalah suatu permintaan maaf tertulis yang disampaikan penutur kepada lawan tutur berbentuk *e-mail* dalam kegiatan suatu perusahaan.

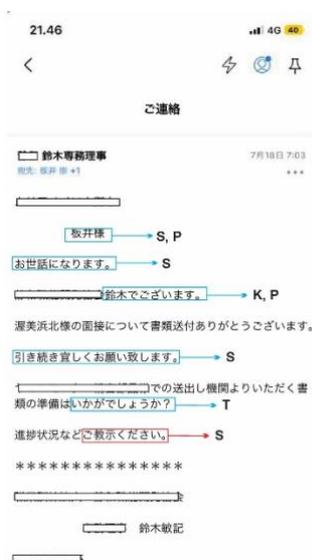


Faktor yang mempengaruhi penutur menggunakan ungkapan *kenjougo* pada kalimat tersebut adalah karena faktor kedudukan. Perbedaan jabatan antara penutur dan lawan tutur menyebabkan penutur menggunakan *kenjougo* pada kalimat tersebut. Jabatan lawan tutur lebih tinggi dari penutur.

Lalu, faktor tingkat keakrabanpun mempengaruhi penutur menggunakan ungkapan *kenjougo* dalam kalimatnya. Percakapan penutur dan lawan tutur hanya sebatas pekerjaan saja, tidak ada percakapan yang terjadi ketika diluar dari pekerjaan.

Kemudian faktor usia mempengaruhi penutur menggunakan ungkapan *kenjougo* dalam kalimatnya. Usia lawan tutur lebih tua dari penutur. Maka dari itu, penutur menggunakan *kenjougo* sebagai ungkapan hormat kepada orang yang lebih tua usianya

(3)



Pada *e-mail* bisnis tersebut ditemukan wujud data *kenjougo* 1 data, *sonkeigo* 4 data, dan *teineigo* 1 data. Tetapi pembahasan data difokuskan pada kalimat:

書類進捗状況などご教示ください。

Shorui shincoku jyokyo nado gokyoji kudasai.

Tolong beritahu saya mengenai progress dokumen.



(email departemen personalia LPK dengan perusahaan Jepang)

Wujud *keigo* dikalimat tersebut terdapat pada kata ご教示ください *gokyouji kudasai*, kata ini termasuk kedalam bentuk *sonkeigo*, yang digunakan untuk menghormati lawan bicara dengan cara meninggikan kedudukan lawan bicara. Kata ご教示ください *gokyouji kudasai* adalah tingkatan *keigo* dari kata 教えてください *oshiete kudasai* yang digunakan ketika meminta suatu informasi dari lawan tutur. Dalam dunia kerja misalnya ketika meminta senior atau atasan untuk mengajari kita, kata ご教示ください *gokyouji kudasai* sering digunakan. kata ご教示ください *gokyouji kudasai* hanya digunakan pada bahasa tulisan, jarang digunakan pada bahasa percakapan karena menimbulkan kesan terlalu kaku.

Situasi digunakannya *sonkeigo* pada kalimat tersebut adalah ketika *Suzuki* dari perusahaan SSK mengirimkan *e-mail* pertanyaan kepada *Itai* mengenai progress persiapan dokumen yang dilakukan oleh perusahaan *Itai*. *Suzuki* menggunakan kata ご教示ください *gokyouji kudasai* sebagai ungkapan hormat yang ditujukan untuk menghormati *Itai*.

Participant yang terlibat dalam percakapan tersebut adalah *Suzuki* (P, 52, Karyawan) Direktur Manager Eksekutif PT SSK dengan *Itai* (L, 35, Karyawan) Direktur PT Mitra Indonesia.

End yang ditemukan pada kalimat tersebut adalah ketika *Suzuki* meminta *Itai* untuk menjelaskan mengenai progress persiapan dokumen yang tempo hari *Suzuki* serahkan ke perusahaan *Itai*. *Suzuki* meminta dokumen tersebut dikarenakan jadwal dari dokumen tersebut sudah akan segera memasuki jatuh tempo, olehkarena *Suzuki* meminta informasi mengenai progress dokumen tersebut agar *Suzuki* bisa menjelaskan kondisi terkini dari dokumen tersebut kepada customer perusahaan tempat ia bekerja.

Intsrument dalam percakapan tersebut adalah dialog tertulis berupa sebuah *e-mail* bisnis.

Genre dalam percakapan tersebut adalah suatu permohonan tertulis yang disampaikan penutur kepada lawan tutur untuk menginformasikan progress berkas yang penutur kirimkan tempo hari. apakah sudah selesai atau belum dipersiapkan oleh perusahaan lawan tutur.



Faktor yang mempengaruhi digunakannya *sonkeigo* pada kalimat tersebut adalah hubungan antara penutur dan lawan tutur yang kurang begitu akrab. Kemudian faktor jabatanpun mempengaruhi penutur menggunakan ungkapan *sonkeigo* dalam kalimat tersebut. Jabatan lawan tutur lebih tinggi daripada penutur. Maka, digunakan ungkapan *sonkeigo* sebagai ungkapan hormat kepada lawan tutur.

(4)



Pada *e-mail* bisnis tersebut ditemukan wujud data *kenjougo* 2 data, *sonkeigo* 2 data, dan *teineigo* 3 data. Tetapi pembahasan data difokuskan pada kalimat:

作成しメールにて送信致しますので、少々お時間を頂けると幸いです。

sakuseishi meeru nite shoshinitashimasunode,sukoshi jikan o itadakeru to saiwaidesu.

Kami akan membuatnya dan mengirimkannya melalui *e-mail*, jadi kami akan sangat menghargai jika Anda bisa memberi kami waktu.

(email departemen personalia LPK dengan perusahaan Jepang)

Wujud *keigo* pada kalimat tersebut terdapat pada kata 幸いです *saiwaidesu*. Kata ini termasuk ke dalam bentuk *teineigo* sebagai ungkapan halus. Dalam *e-mail* bisnis kata 幸いです *saiwaidesu* digunakan ketika meminta bantuan seseorang dan dapat dikatakan bahwa kata itu adalah suatu ekspresi yang sangat lembut untuk menyampaikan perasaan "Saya ingin Anda memenuhi permintaan saya". kata 幸いです *saiwaidesu* terbentuk dari kata benda 幸い *saiwai* + です *desu*. Fungsi です *desu* adalah untuk memperhalus kata.



Situasi digunakannya *sonkeigo* pada kalimat tersebut adalah ketika *Nishigaki* dari perusahaan Ajeco Coopertive mengirimkan balasan *e-mail* kepada Luthi perihal permintaan pengiriman file yang diminta Luthi sebelumnya.

Participant yang terlibat dalam percakapan tersebut adalah *Nishigakii* (L, 35, Karyawan) dari perusahaan Ajeco Cooperative dengan Luthi (P, 24, Karyawan) Yayasan Mulia Meisou.

End yang ditemukan pada kalimat tersebut adalah ketika *Nishigaki* membalas *e-mail* tersebut untuk meminta sedikit waktu untuk *Nishigaki* mempersiapkan file yang diminta oleh Luthi.

Instrument dalam percakapan tersebut adalah dialog tertulis berupa sebuah *e-mail* bisnis.

Genre dalam percakapan tersebut adalah suatu pemberitahuan secara tertulis yang disampaikan penutur kepada lawan tutur dalam sebuah *e-mail* bisnis.

Faktor yang mempengaruhi digunakannya *teineigo* pada kalimat tersebut adalah faktor hubungan sosial antara penutur dan lawan tutur hanya sebatas pekerjaan. Faktor keakraban antara penutur dan lawan tutur yang sering bertukar pesan melalui *e-mail* yang membuat hubungan keduanya. Berdasarkan faktor tersebut menyebabkan penutur menggunakan ungkapan *teineigo* dalam kalimatnya sebagai ungkapan halus.

SIMPULAN

Dari empat data penggunaan ragam bahasa hormat pada korespondensi bisnis dapat diidentifikasi sebagai berikut;

1. Wujud yang sesuai dengan teori SPEAKING yaitu;
 - a. *Setting* yang terdapat dalam percakapan tersebut adalah pada siang hari saat jam kerja dan *Scene* percakapan tersebut di kantor sebuah perusahaan.
 - b. *Participants* yang terlibat dalam percakapan *e-mail* tersebut yaitu (data 1) Tuan Itai (L, 44, Karyawan) *Executif Manager* PT MMI dengan Tuan Kinoshita (L, 48, Karyawan) Manajer Departemen Umum PT SKT, (data 2) Ibnu (L, 22, Karyawan) PT MI dengan *Goto* (L, 42, Karyawan) PT ASD, (data 3) *Suzuki* (P, 52, Karyawan) Direktur Manager Eksekutif PT SSK dengan *Itai* (L, 35,



Karyawan) Direktur PT Mitra Indonesia, (data 4) *Nishigakii* (L, 35, Karyawan) dari perusahaan Ajeco Cooperative dengan Luthi (P, 24, Karyawan) Yayasan Mulia Meisou.

- c. *End* yang ditemukan pada percakapan tersebut adalah (data 1) memberi salam karena sudah lama tidak menghubungi menggunakan ご無沙汰しております *gobusatashite orimasu* kalau untuk percakapan biasa menggunakan *ohisashiburi*, (data 2) permintaan revisi berkas, (data 3) menanyakan progres persiapan dokumen, (data 4) meminta sedikit waktu untuk mempersiapkan file yang diminta.
- d. *Instrument* dalam percakapan tersebut berupa dialog bahasa tulisan berupa sebuah *e-mail*.
- e. *Genre* yang ditemukan dalam percakapan tersebut adalah suatu permohonan dalam bentuk tertulis yang disampaikan oleh penjual kepada customer dalam kegiatan perusahaan.

Namun, pada wujud ini tidak semua aspek terpenuhi, yakni hanya A, K, N

2. Fungsi penggunaan *keigo* pada korespondensi bisnis bahasa Jepang sebagai bentuk hormat penutur kepada petutur.
3. Faktor penggunaan *kenjougo* pada (data 1) untuk mengungkapkan salam pembuka karena sudah lama tidak berhubungan via e-mail, pada (data 2) penggunaan kata *heisha* 弊社 lebih baik digunakan pada bahasa tulisan dibandingkan dengan *tousha* 当社 yang memiliki makna menyebutkan perusahaan sendiri, pada (data 3) penggunaan *sonkeigo* pada kalimat ご教示ください *gokyouji kudasai* adalah tingkatan *keigo* dari kata 教えてください *oshiete kudasai* karena jabatan petutur lebih tinggi dibandingkan penutur, pada (data 4) penggunaan *teineigo* untuk menghormati petutur karena hubungan sosial antara penutur dan petutur sebatas pekerjaan saja yang sering menghubungi lewat e-mail.

REFERENSI

- Chaer, Abdul dan Agustina, Leonie. 2010. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.



- Kentjono, Djoko. (1990). *Dasar-dasar Linguistik Umum*, Jakarta: Fakultas Sastra Universitas Indonesia.
- Mizutani, Osamu & Nobuko Mizutani. 1988. *How to be Polite in Japanese*. Tokyo : Taishuukan Shoten
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasihin, Anwar. 2002. *Dasar-dasar Korespondensi Jepang*. Padang: Universitas Bung Hatta.
- Ogawa, Yoshio. (1982). *Nihongo Kyoiku Jiten*. Tokyo: Daiosamu Toshokan.
- Rike Febriyanti. 2018. “*Strategi Kesopanan Berbahasa Jepang dalam Korespodensi Surat Elektronik Bisnis Sesuai Yang Disarankan Oleh Penutur Asli Bahasa Jepang*”. Indonesia: Brawijaya University
- Sitorus, Nurcahaya Indah. 2006. “Analisis Penggunaan *Keigo* dalam Surat Bisnis Orang Jepang”. *Jurnal Nihongo Gakushuu*. Volume 02, No 2. Jakarta: Binus University.

Rujukan Elektronik

My Navy 2020

<https://mynavi-cr.jp/inexperience/business-mail/> (Diakses pada 18 juli 2022)

https://mynavi-job20s.jp/howto/its_been_a_while.html (Diakses pada 09 Agustus 2022)