

Submitted 24th July 2020

Accepted 10th December 2020

RAGAM BAHASA INGGRIS DALAM APLIKASI GOJEK SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DENGAN WISATAWAN DI SANUR

Ni Luh Supartini¹, Ni Made Ayu Sulasmini²

¹²Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
supartini@stpbi.ac.id

ABSTRAK

Di Bali yang merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata terbesar di Indonesia, telah hadir beberapa transportasi online berbasis aplikasi, salah satunya adalah Gojek. Gojek adalah aplikasi yang melayani transportasi melalui layanan ojek dan menjadi media penghubung bagi penumpang dan pengemudi. Sebagian besar wisatawan menggunakan aplikasi ini dalam sebagai sarana transportasi mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ragam Bahasa yang digunakan dalam aplikasi Gojek dan juga persepsi wisatawan terhadap Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi Gojek. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan ragam Bahasa yang digunakan dalam aplikasi Gojek adalah ragam Bahasa tulis dengan menggunakan 2 metode terjemahan yaitu word to word dan literal translation method. Persepsi wisatawan terhadap Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi Gojek agar menggunakan kata kunci saja dalam berkomunikasi mengirimkan pesan untuk menghindari kesalahan informasi.

Kata Kunci : Ragam Bahasa, Komunikasi, Persepsi Wisatawan

ABSTRACT

There have been several application-based online transportations in Bali, which is one of the largest tourism destinations in Indonesia. One of them is Gojek. Gojek is an app that serves transportation through 'ojek' services and becomes a connecting medium for passengers and drivers. Most travelers use this app inside as their means of transportation. The purpose of this research is to know the variety of languages used in the Gojek app and also the perception of travelers to the English used in the Gojek app. Research using qualitative approach with observation and interview method. From the results of the research, it can be concluded that the variety of languages used in the Gojek application is a variety of written languages using 2 translation methods, namely word to word and literal translation methods. Travelers' perception of English used in Gojek app to use keywords only in communicating sends messages to avoid misinformed.

Keywords: Variety of Language, Communication, Perception of Tourists

PENDAHULUAN

Di Bali yang merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata terbesar di Indonesia, telah hadir beberapa transportasi online berbasis aplikasi, salah satunya adalah Gojek. Gojek adalah aplikasi yang melayani transportasi melalui layanan

ojek dan menjadi media penghubung bagi penumpang dan pengemudi (Junior, 2017). PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai perusahaan pemilik Gojek Indonesia didirikan pada 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Junior (2017) juga menyatakan, Gojek memiliki komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar dan menawarkan manfaat besar bagi pelanggan dan penyedia layanan. Seperti yang dinyatakan oleh beberapa wawancara yang dilakukan, ojek online ini sangat membantu dalam hal waktu, ketepatan, keamanan dan biaya. Selain itu, Gojek juga secara tidak langsung membuka peluang bagi pengemudi ojek untuk mendapatkan penghasilan yang lebih baik. Moda transportasi berbasis aplikasi yang biasa kita sebut transportasi online muncul sebagai wujud dari perkembangan teknologi dan reaksi atas kelemahan penyedia jasa transportasi publik (Amajida, 2016).

Dengan menggunakan aplikasi Go-Jek, pelanggan dapat memesan Go-Jek *driver* untuk mengakses semua layanan yang ada. Go-jek memiliki keunggulan yang diantaranya adalah layanan transportasi, gaya hidup dan logistik di dalam satu aplikasi, transaksi mudah dan cashless dengan Go-Pay, penyimpanan alamat tujuan dan GPS yang akurat untuk proses order yang lebih cepat, harga yang transparan sebelum konfirmasi pemesanan, memantau *driver* dengan foto dan informasi kontak, serta sistem rating jasa untuk peningkatan layanan berkelanjutan. (www.gojek.com). Cara kerja Gojek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pelanggan tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek, cukup melakukan pemesanan melalui aplikasi.

Dalam kaitannya dengan komunikasi, Bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam penyampaian maksud dan tujuan kepada pelanggan. Karena pelayanan ini berbasis online, untuk membantu komunikasi antara driver dan pelanggan disediakan fitur chatting sebagai media komunikasi secara tertulis antara driver dan gojek. Dalam fitur ini, driver sangat dibantu untuk berkomunikasi dengan pelanggan dalam Bahasa Inggris dengan menyalin Bahasa Indonesia secara otomatis ke dalam Bahasa Inggris. Namun dalam penggunaannya, sering terjadi kesalahan informasi yang disampaikan dan yang diterima antara driver dan pelanggan khususnya bagi wisatawan asing yang merupakan pengguna Bahasa Inggris pertama (*native speaker*). Mengingat Bahasa yang digunakan disalin secara otomatis tanpa memperhatikan kesalahan struktur (*grammatical error*) dalam fitur chat tersebut. Terjadinya keragaman Bahasa ini bukan hanya disebabkan oleh para penuturnya yang tidak homogen, tetapi juga karena kegiatan interaksi sosial yang mereka lakukan sangat beragam (Chaer & Agustina, 2010). Transportasi online adalah inovasi dalam penerapan penggabungan bisnis penyedia jasa transportasi dengan teknologi komunikasi yang berbasis data internet (Anindhita, Arisanty, & Rahmawati, 2016). Transportasi online memiliki arti bahwa seluruh transaksi yang dilakukan melalui basis online, menggunakan media *smartphone*, aplikasi terkait, dan penghubung internet (Rahmawati dalam Ramadhanu & Supriono, 2018).

Fenomena yang terjadi dalam penggunaan aplikasi online ini merupakan latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian terkait dengan Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi Gojek. Penggunaan Bahasa sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor sehingga muncullah ragam Bahasa yang sering kita kenal dalam ilmu Bahasa. Ragam Bahasa ada yang lisan dan ada yang tertulis. Dalam penelitian ini, peneliti lebih fokus dengan ragam Bahasa tulis yang digunakan

dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Menurut Chaer & Agustina (2010) istilah interferensi adalah ragam Bahasa yang sering ditemukan dalam menggunakan Bahasa kedua. Interferensi adalah penggunaan unsur-unsur Bahasa lain dalam menggunakan suatu bahasa, yang dianggap sebagai suatu kesalahan karena menyimpang dari kaidah atau aturan Bahasa yang digunakan. Interferensi digunakan untuk menyebut adanya perubahan sistem suatu bahasasehubungan dengan adanya persentuhan bahasatersebut dengan unsur-unsur bahasalain yang dilakukan penutur yang bilingual (Weinreich dalam Chaer & Agustina, 2010), sedangkan Hartman dan Stork dalam Chaer & Agustina (2010:121) menyebut interferensi itu merupakan “kekeliruan”, yang terjadi sebagai akibat terbawanya kebiasaan-kebiasaan ujaran bahasaibu atau dialek ke dalam bahasaatau dialek kedua. Ragam Bahasa yaitu variasi Bahasa menurut pemakainya yang berbedabeda menurut topik yang diceritakan, hubungan bercerita, lawan berbicara, dan orang yang diceritakan serta menurut medium pembicaraannya (Kridalaksana, 2001:184). Fishman dalam Chaer & Agustina (2010:84) menjelaskan, tiga faktor itu bisa berubah, saling berinteraksi, dan saling terpadu antara hal yang satu dengan lainnya dalam masyarakat.

Peneliti sangat tertarik dengan masalah yang berkaitan dengan Ragam Bahasa khususnya Bahasa tulis antara *driver* dan *pelanggannya* dalam melakukan komunikasi. Disini peneliti ingin tahu apa saja ragam Bahasa yang digunakan *dalam aplikasi Gojek* dan persepsi wisatawan terhadap pola komunikasi Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi transportasi online ini. Persepsi merupakan suatu proses dari individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan untuk memberikan pengertian terkait dengan apa yang ada di sekelilingnya (Robins & Judge, 2018:103). Persepsi dipelajari secara luas karena persepsi dari setiap individu dalam situasi yang sama memiliki perbedaan. Setiap individu memiliki filter yang unik dan rangsangan yang sama bisa menghasilkan reaksi dan perilaku yang berbeda (Luthans dalam Ramadhanu & Supriono, 2018). Berdasarkan pada latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut mengenai pola komunikasi *driver* dan *pelanggannya*, yang dituangkan dalam judul “Ragam Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi gojek sebagai sarana komunikasi dengan wisatawan di Sanur”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ragam Bahasa yang digunakan dalam aplikasi Gojek dan juga perepsi wisatawan terhadap Bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi Gojek

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara. Pedoman wawancara dalam penelitian ini adalah sejumlah pertanyaan tertulis, guna memperoleh data dari informan. Sampel pada penelitian kualitatif ini adalah para pengguna aplikasi gojek, yaitu drivers dan users.

HASIL DAN DISKUSI

1. Ragam Bahasa yang Digunakan dalam Aplikasi Gojek

Setelah penelitian ini dilaksanakan, adapun beberapa data telah dikumpulkan terkait bahasa yang digunakan dalam aplikasi ojek online. Ada beberapa ragam Bahasa yang digunakan dalam aplikasi ini. Dilihat dari caranya berkomunikasi, ragam Bahasa yang digunakan adalah ragam Bahasa tulis.

Ragam bahasa tulis adalah bahasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan tulisan dengan huruf sebagai unsur dasarnya. Dalam ragam bahasa tulis, kita harus memperhatikan beberapa hal seperti tata cara penulisan (ejaan) di samping aspek tata bahasa dan pemilihan kosakata, dalam hal ini kita dituntut untuk tepat dalam pemilihan unsur tata bahasa seperti bentuk kata, susunankalimat, pilihan kata, kebenaran penggunaan ejaan, dan juga penggunaan tanda baca dalam mengungkapkan ide kita.

Badudu (1992:70) mengatakan bahwa bahasa tulis merupakan bahasa skunder. Bahasa tulis harus disusun lebih baik, lebih lengkap, dan lebih teratur. Dengan kata lain, dengan ragam bahasa tulis, kita dituntut adanya kelengkapan unsur kata seperti bentuk kata ataupun susunan kalimat, ketepatan pilihan kata, kebenaran penggunaan ejaan dan penggunaan tanda baca dalam mengungkapkan ide.

Kelebihan-kelebihan ragam bahasa tulis menurut Nurhasanah (2018) di antaranya sebagai berikut:

1. Informasi yang disajikan bisa dipilih untuk dikemas sebagai media atau materi yang menarik dan menyenangkan. Ketika akan menghadirkan sebuah informasi, maka informasi tersebut bisa dipilih dan disaring terlebih dahulu sebelum ditulis dan disajikan kepada pembaca, sehingga akan menarik perhatian pembaca dan tidak merasa bosan saat menikmati apa yang disajikan oleh penulis.
2. Umumnya memiliki kedekatan budaya dengan kehidupan masyarakat. Sebuah tulisan selalu menghubungkan antara kebudayaan dan kebiasaan yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat. Menampilkan hal-hal yang terjadi dan berkembang di lingkungan sekitar.
3. Sebagai sarana memperkaya kosakata. Melakukan sebuah proses penulisan menimbulkan ide-ide baru dalam menyusun kosakata. Semakin banyak menulis maka semakin banyak pula kosakata yang diketahui. Kata-kata seolah muncul dengan sendirinya, selain itu kosa kata yang terasa baru dan asing akan memacu semangat penulis untuk mengerti dan memahami arti dari kata tersebut. Secara tidak langsung dapat memperkaya pengetahuan dari penulis.
4. Dapat digunakan untuk menyampaikan maksud, membeberkan informasi atau mengungkap unsur-unsur emosi sehingga mampu mencanggihkan wawasan pembaca.
5. Bahasa tulis menjelaskan apa yang dimaksudkan oleh penulis secara menyeluruh, melalui unsur-unsur emosi yang digambarkan secara nyata. Oleh karena itu, pembaca seolah memahami dan bisa menerapkan atau mempraktekkan apa yang dimaksudkan oleh penulis.
4. Mempunyai bukti autentik (dapat dipercaya kebenaran dan keasliannya: absah).
5. Ketika diminta sebuah bukti untuk mempertanggungjawabkan apa yang dibicarakan dalam sebuah tulisan, maka penulis mempunyai bukti sehingga tidak akan diragukan oleh orang lain atau pembaca tentang kebenaran dan keasliannya.
6. Lebih sulit dimanipulasi. Tidak seperti apa yang diucapkan langsung bisa ditiru oleh orang lain, bahasa tulis sulit untuk dirubah seketika karena bahasa setiap penulis mempunyai gaya bahasa yang khas dan sudah tercatat

dalam sebuah bacaan, sehingga ketika ada pihak yang ingin merubahnya merasa sulit untuk melakukannya.

7. Dapat disajikan lebih rinci. Setiap hal yang akan dibahas dalam ragam tulis, akan dibahas secara rinci. Itu disebabkan bahasa tulis mempunyai banyak waktu untuk menyajikan apa-apa saja yang akan dibahas dalam tulisannya.

Selain memiliki kelebihan, ragam bahasa tulis juga memiliki beberapa kelemahan dibandingkan dengan ragam bahasa lainnya. Adapun kelemahan ragam bahasa tulis menurut Nurhasanah (2018) adalah sebagai berikut:

1. Alat atau sarana yang memperjelas pengertian seperti bahasa lisan itu tidak ada akibatnya bahasa tulisan harus disusun lebih sempurna. Apapun yang akan di bahas dalam bahasa tulis mulai dari hal yang umum hingga hal terkecil harus disusun secara sempurna, sehingga pembaca bisa memahaminya dengan jelas.
2. Tidak mampu menyajikan berita secara lugas, jernih dan jujur, jika harus mengikuti kaidah-kaidah bahasa yang dianggap cenderung miskin daya pikat dan nilai jual. Bahasa tulis hanya bisa menyampaikan bahasa sesuai dengan apa yang diperoleh penulis, namun jika bahasa penulis hanya sekitar bahasa baku dan harus mengikuti kaidah-kaidah bahasa, maka bahasa tulis akan sulit dimengrti oleh pembaca karena dianggap tidak mampu menyajikan berita secara lugas.
3. Semua yang tidak ada dalam bahasa tulisan tidak dapat diperjelas/ditolong, oleh karena itu, dalam bahasa tulisan diperlukan keseksamaan yang lebih besar. Jika dalam sebuah tulisan ditemukan kesulitan bagi pembaca, maka maksud dari penulis tersebut tidak dapat diperjelas. Pembaca akan terus binggung memahami maksud dari penulis. Jadi, ketika ingin benar-benar memahami maksud dari sebuah tulisan, pembaca membutuhkan kerjasama dengan orang lain yang dapat membatunya memahami isi tulisan tersebut.
4. Berlangsung lambat. Memahami bahasa tulis memerlukan waktu, karena harus membaca terlebih dahulu. Informasi yang ingin didaptkan misalnya tidak dapat diketahui secara langsung saat itu juga karena harus membaca terlebih dahulu.
5. Selalu memakai alat bantu. Bahasa tulis, dari namanya saja tulisan. Jadi, tidak pernah lepas dengan alat bantu untuk menulis. Baik itu buku, polpen, komputer, handphone atau media apapun lainnya yang bisa digunakan untuk menghasilkan tulisan. Jika tidak ada alat bantu tulis, maka sebuah tulisan tidak akan dapat terbentuk atau terlaksana.
6. Kesalahan tidak dapat langsung dikoreksi. Penyajian bahasa tulis, kesalahan tidak dapat dikoreksi secara langsung karena pembaca yang ingin mengoreksi tidak dapat bertatap muka dengan penulis, sehingga proses pengoreksi membutuhkan waktu yang lama.
7. Tidak dapat dibantu dengan gerak tubuh dan mimik muka. Gerakan tubuh dan tatap muka bisa digunakan untuk memperjelas maksud sebuah tulisan, karena penulis dan pembaca tidak bisa bertemu secara langsung, maka penjelasan hanya dapat dilakukan dengan sebatas membaca tulisan itu saja.

2. Persepsi Wisatawan Terhadap Bahasa dalam Aplikasi Gojek

Dari hasil wawancara singkat dengan salah satu wisatawan pengguna aplikasi ojek online, disebutkan bahwa auto translate ini tidak masalah. Hal ini tergantung dari penggunaannya. Ketika yang menggunakan adalah wisatawan asing yang tidak paham Bahasa Inggris, miss komunikasi pasti akan terjadi. Informasi yang ingin disampaikan tidak akan diterima dengan baik oleh customer.

Ketika ditanya mengenai Bahasa Inggris yang digunakan, customer yang meruokan kebangsaan Australia ini menyebutkan bahwa hasil translate itu tidak menjadi masalah, namun dia tidak menggunakannya untuk membuatnya menjadi rumit. Sebagai salah satu pengguna aplikasi Gojek, untuk menghindari miss komunikais tersebut lebih baik mencari solusi untuk menyelesaikannya. Kata kunci yang digunakan adalah “hi” untuk sapaan pertama dalam memulai percakapan dan “ my location is correct”. Tidak ingin menambah kalimat-kalimat yang akan menimbulkan miss komunikais ketika kalimat tersenut ditulis dan ditranslate secara otomatis.

System yang telah dibuat dalam aplikasi Gojek sudah bagus. Dalam system tersebut sudah diatur beberapa kalimat dan frasa yang bisa diidentifikais secara otomatis. Namun jika customer ingin menyampaikan informasi tambahan selain dari kalimat-kalimat yang sudah di setup dalam system, maka hal itu sulit untuk dilakukan karena penyampainnya perlu proses yang rumit, tidak seperti Bahasa lisan. Ketika mengalami kesulitan dalam menjelaskan Bahasa lisan, maka dapat dibantu dengan gesture untuk memperjelas apa yang ingin disampaikan. Ada dua pilihan yang dapat dilakukan yaitu menambah kosa kata dan frasa dalam system, atau dapat menggunakan google translate, namun ini akan menjadi masalah karena biaya lebih banyak.

Dalam uraian jawaban di atas, Bahasa yang terdapat dalam aplikasi Gojek perlu ditingkatkan dari segi system. Walaupun Bahasa Inggris yang muncul dalam aplikasi tersebut terkadang tidak sesuai dengan apa yang dimaksud, gunakan beberapa hala sebagai kata kuncinya.

SIMPULAN

Ragam bahasa yang digunakan dalam apalikasi Gojek adalah ragam bahasa tulis, dan metode terjemahan yang digunakan adalah word to word dan literal translation. Persepsi wisatawan tentang bahasa Inggris yang digunakan dalam aplikasi Gojek bukan menjadi kendala walaupun banyak kalimat yang tidak sesuai dengan yang dimaksud, namun gunakan beberapa kata kunci agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Dari ragam bahasa yang ditemukan dalam penelitian ini, diharapkan akan ada perbaikan sistem atau cara agar komunikais anantara driver dan gojek dapat berjalan lancar. Tidak lagi terhambat karena adanya miss komunikasi dalam menggunakan sua bahasa. Adanya peningkatan sistem dalam menerjemahkan kalimat tertulis ke dalam bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, F. D. (2016). Kreativitas digital dalam masyarakat risiko perkotaan: Studi tentang ojek online “Go-Jek” di Jakarta. *Informasi*, 46(1), 115–128.
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online

(Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*.

- Badudu, J. S. (1992). *Cakrawala Bahasa Indonesia I dan II*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chaer, A., & Agustina, L. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Junior, M. S. (2017). Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 6(1).
- Kridalaksana, H. (2001). *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nurhasanah. (2018). *Analisis Kesalahan Berbahasa Berita Politik Koran Harian Surya Edisi 1-31 Desember 2014*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ramadhanu, A. K., & Supriono. (2018). Analisis Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Kualitas dan Harga Transportasi Online Sebagai Sarana Penunjang Aksesibilitas Wisatawan di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(2), 64–73.
- Robins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of Organizational Behavior*. United States: Pearson Education.