

# Kemampuan Korespondensi Ekspor-Impor Berbahasa Inggris dengan ‘Content-Based Orientation’ bagi Mahasiswa Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Bisnis

Drs. Paniya, M.Pd.

Prodi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Semarang  
Email: panpaniya@gmail.com

**Abstract:** *This is a research on the ability of commercial correspondence writing in export-import of goods in English with content-based orientation among 20 students of D3 Acceleration Program of Business Administration Department, Semarang State Polytechnic. The research is conducted after those students learn the subject ‘Korespondensi Inggris’ by doing home assignment. They write 4 (four) interrelated letters (Sales letter with quotation, letter of bargain, letter of firm offer, and purchase order letter) connected with export-import of goods. Based on the conducted analysis, it is shown that 9 (45%) respondents/students’ ability reflects illustration 2, in which letters are written with grammatical mistakes but with clear content, making their letters understandable. 8 (40%) respondents/students’s reflects illustration 3, in which their letters are written without grammatical mistakes and with clear content, making their letters understandable. The attention should be given to respondents/students who reflect illustration 1, informing that their letters are written with grammatical mistakes and unclear content, making their letters ununderstandable. Briefly, 4 (four) respondents reflect illustration 1 in sales letters, 5 (five) others reflect illustration 1 in letter of bargain, 5 (five) respondents reflect illustration 1 in letter of fixed offer, and 3 (three) other respondents reflect illustration 1 in Purchase Order letters.*

**Keywords:** *content, interrelated letters, understandable*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini perdagangan antar negara berperan sangat penting dalam meningkatkan devisa negara disamping penyerapan tenaga kerja. Dalam perdagangan antar negara atau perdagangan luar negeri yang disebut ekspor-impor, peranan korespondensi amatlah penting, karena para pihak, yaitu eksportir dan importir tidak selalu bisa bertemu-muka. Interaksi lisan mungkin jarang dilakukan, karena pertimbangan kemampuan berkomunikasi lisan dan biaya. Agar komunikasi bisa tetap terus berlanjut, para eksportir dan importir melakukan komunikasi secara tertulis dengan saling kirim surat melalui e-mail. Dalam business antar negara, para pelaku bisnis berkomunikasi dalam Bahasa Inggris. Bahasa Inggris benar-benar menjadi bisnis internasional. Hill (2001:94) mencontohkan bahwa ketika pebisnis Jepang dan Jerman melakukan bisnis bersama, mereka berkomunikasi dalam Bahasa Inggris.

Karena para mahasiswa Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga merupakan mahasiswa yang belajar pada perguruan tinggi vokasi, diharapkan mereka kelak bisa bekerja pada eksportir dan/atau importir atau pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor-impor. Oleh karena itu, mereka juga dituntut bisa menangani komunikasi tertulis dengan menulis surat-surat niaga berbahasa

Inggris yang terkait dengan perdagangan barang, baik surat penawaran (*Sales letter*), surat Persetujuan Order (*Acknowledgement*), surat Pesanan Pembelian (*Purchase Order*), surat Perjanjian jual-beli (*Sales Contract*), Surat Pemberitahuan Pengapalan Barang (*Shipment Notice*), dan Surat Pengaduan (*Complaint*), dan surat Tagihan (*Demanding payment*). Macam-macam surat tersebut dipelajari pada mata kuliah Korespondensi Inggris.

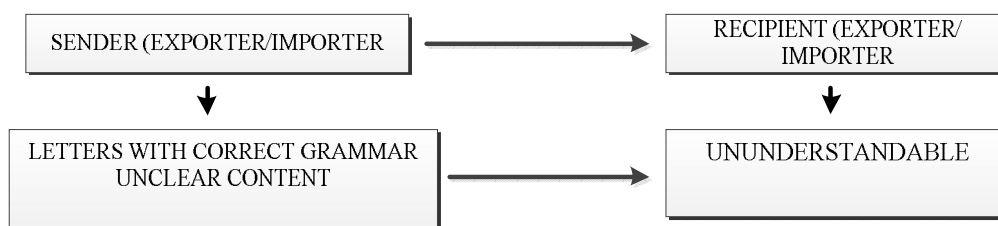
Mata Kuliah Korespondensi Inggris sebagai salah satu mata kuliah pada Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Niaga Politeknik Negeri Semarang merupakan materi pembelajaran yang terkait dengan pengembangan '*written ability*' bagi para mahasiswa. Dalam mempelajari mata kuliah tersebut mahasiswa dihadapkan pada 2 (dua) hal sekaligus, yaitu penguasaan *grammar* (konstruksi kalimat) dan penguasaan *content* (isi).

### Perumusan Masalah

Dalam pembelajaran *grammar*, para mahasiswa telah mempelajarinya hampir selama 7 tahun (melalui pembelajaran materi Bahasa Inggris ketika sejak dari SMP, SMK, dan di Politeknik Negeri Semarang selama 1 tahun). Ini berarti mereka sudah memiliki pengetahuan tentang menyusun kalimat dengan tata bahasa (*grammar/structure*) yang betul sesuai dengan kaidah bahasa yang dipelajari dari buku-buku siswa maupun dari bahan bacaan lain yang disediakan oleh sekolah ataupun materi yang mereka cari sendiri. Pada akhir semester gasal 2012/2013, mereka menerima pembelajaran materi Korespondensi Inggris yang difokuskan pada komunikasi perdagangan barang ekspor dan impor. Namun demikian, mereka masih perlu pembekalan pengetahuan perdagangan, yang istilah-istilah (*terminologies*) di dalamnya banyak digunakan dalam surat niaga sebagaimana dicantumkan pada angka 1.1 di atas. Meski surat-surat niaga terkait dengan perdagangan barang disusun dengan menggunakan Bahasa Inggris, *understandability* suatu surat juga tergantung pada isi surat yang terkait dengan detail barang ekspor-impor yang lazim dicantumkan pada korespondensi ekspor-impor.

Idealnya, surat-surat niaga dalam perdagangan barang harus *understandable*. Ilustrasi di bawah ini akan memberi gambaran komunikasi bisnis ekspor-impor yang *understandable* dan *ununderstandable*:

**Ilustrasi 1:** surat-surat disusun dengan *grammar* yang betul tetapi isi tidak jelas, menyebabkan penerima tidak bisa memahami surat tersebut.

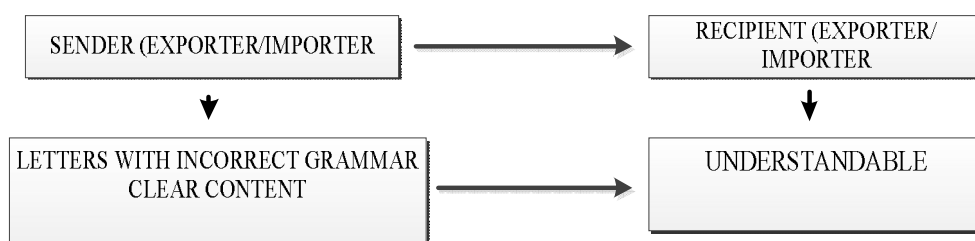


Ilustrasi 1 dapat dicontohkan sebagai berikut:

- 1.1. *We offer our new product with low price and also offer you a discount.*
- 1.2. *We are invloved in furniture products, and the price is competitive.*

Contoh 1.1 menjadi tidak jelas, karena produk barunya berupa apa, harganya berapa dan diskonnya berapa yang ditawarkan, sehingga isi kalimat tersebut tidak jelas karena tidak detil. Demikian pula pada contoh 1.2, dimana produk furniture juga kurang jelas dan harganya pun tidak disebutkan.

**Ilustrasi 2:** Surat-surat disusun dengan *grammar* yang kurang/tidak benar, tetapi isinya jelas, sehingga penerima bisa memahami surat tersebut.

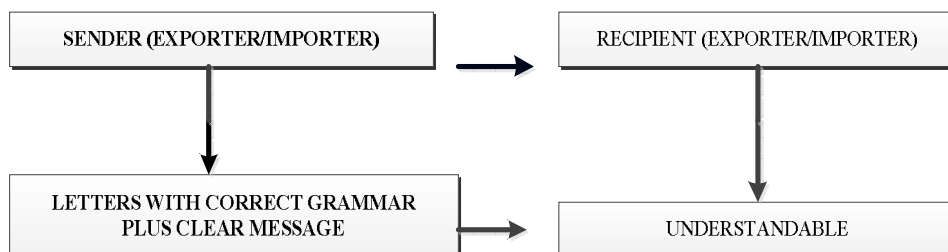


Ilustrasi 2 dapat dicontohkan sebagai berikut:

- 2.1. *If you are interesting our produce, we plan to send you a sample.*
- 2.2. *We giving 5% discount for transaction min IDR 10,000,000.00 to our regular customers.*

Contoh pada ilustrasi 2.1 ditulis dengan *grammar* yang salah, dan kalimat yang betul secara *grammar* 'if you are interested in our products', tetapi isi surat yang tersirat dalam kalimat itu bisa dimengerti (eksportir berencana mengirim contoh barang/sample). Pada ilustrasi 2.2 kalimat yang sesuai kaidah *grammar* adalah 'we give 5% for transaction min IDR 10,000,000.00 ...', tetapi isi surat tentang penawaran potongan harga sudah jelas. Penulisan kalimat surat bisnis seperti ini sering terjadi dalam praktek yang sebenarnya.

**Ilustrasi 3:** Surat-surat yang disusun dengan *grammar* yang betul dan isinya jelas, menjadikan penerima mudah memahami maksud surat tersebut.



Ilustrasi 3 dapat dicontohkan sebagai berikut:

- 3.1. *If you are interested in our wooden souvenir products - car toys, we plan to send you 2 units as sample by Fedex.*
- 3.2. *We give 5% discount to our regular customers for transaction min IDR 10,000,000.00.*

Idealnya surat-surat niaga berbahasa Inggris terkait dengan bisnis ekspor impor yang dikerjakan oleh para mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Kelas Akselerasi mencerminkan ilustrasi yang ke-3 ini, yaitu surat-surat disusun dengan *grammar* yang betul baik *tenses* dan *derivation*, maupun *content* yang jelas, sehingga surat-surat yang dibuat menjadi *understandable*, atau paling tidak mencerminkan ilustrasi 2, yaitu surat-surat disusun dengan *grammar* yang meski kurang/tidak benar, tetapi isi jelas, namun surat bisa dipahami (*understandable*).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Korespondensi dari sisi Kebahasaan

Korespondensi baik yang masih dipelajari oleh para mahasiswa/peserta didik, maupun yang sudah dipraktikkan oleh para pelaku bisnis ekspor-impor, disusun dari

sejumlah kata yang ditata sesuai grammar yang lazim dan dari sejumlah istilah yang lazim dalam kegiatan ekspor-impor. Dengan kata lain, *grammar* dan istilah-istilah dalam ekspor-impor digunakan secara bersama-sama. Kesalahan penggunaan bahasa bisa membuat kesan negatif bagi pengguna bahasa tersebut. Bahkan dalam bukunya *Business Communication-Process and Product*, Guffey (2000:532) menyatakan bahwa “*using the language competently can mean the difference between individual success and failure. When individual puts ideas into print, errors in language usage destroy his or her credibility*”. Menggunakan bahasa dengan kompeten bisa menunjukkan perbedaan keberhasilan dan kegagalan seseorang. Apabila seseorang telah menulis, kesalahan-kesalahan dalam penggunaan bahasa menghancurkan kredibilitasnya.

Tidak bisa dipungkiri dari kenyataan bahwa perdagangan luar negeri atau ekspor-impor memerlukan korespondensi, dimana para pelaku ekspor dan impor melakukan komunikasi secara tertulis sebelum kesepakatan dagang dilaksanakan. Ekspor-tir dan importir yang bertempat tinggal di negara yang berbeda dan saling berjauhan, memaksa mereka memutuskan interaksi mana yang harus dilakukan, apakah komunikasi lisan atau tertulis. Komunikasi lisanpun akhirnya harus dituangkan dalam dokumen tertulis sebagai pegangan untuk komunikasi selanjutnya. Dengan kata lain, korespondensi memegang peranan penting dalam kelancaran transaksi ekspor-impor. Amir MS (2002:13 dan 2001:1) menyebutkan pengalamannya bahwa 80% (delapan puluh persen) transaksi ekspor-impor dilakukan melalui korespondensi (*correspondence*), sedangkan sisanya melalui negosiasi tatap muka atau secara lisan. Namun demikian, negosiasi secara lisanpun selanjutnya dituangkan ke dalam dokumen tertulis dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*). Dengan demikian kemampuan berkorespondensi itu sangatlah penting dalam perdagangan luar negeri.

### **Korespondensi Ekspor Impor dari sisi *Content* (Isi)**

Korespondensi ekspor-impor yang sudah dituangkan ke dalam kontrak jual-beli (*sales contract*) juga tidak bisa terlepas dari penggunaan istilah-istilah dalam perdagangan internasional, seperti *Incoterms* (*international Commercial Terms*) yang merupakan salah satu publikasi *International Chamber of Commerce*. (Suyono, 2001:305). Istilah-istilah dalam *Incoterms* juga harus digunakan dengan benar sesuai dengan penjelasan dalam *Incoterms*. Sebagai contoh, seorang eksportir yang berada di Kota Semarang bertransaksi dengan seorang importir di Belanda, akan keliru bila menetapkan harga dengan ungkapan ‘*the price of the goods is USD 150.00/box FOB Den Haag*’, karena penjelasan dalam di belakang *Incoterms* FOB harus diikuti pelabuhan muat yang disebut. Jadi yang betul adalah ungkapan ‘*the price of the goods is USD 150.00/box FOB Semarang*’, atau *Price:USD 150.00/box FOB Semarang*, atau *Price: USD 200.00/box CFR Rotterdam*. Nilai nominal pada contoh fiktif. Dalam kenyataannya, angka tersebut harus menyesuaikan dengan kalkulasi yang sebenarnya. Yang perlu lebih dipehatikan terkait dengan isi surat adalah bahwa dalam korespondensi ekspor-impor para pihak menyebutkan antara lain nama barang (*name of goods*), spesifikasi, *packing*, *quantity*, *price*, *payment*, dan *shipment period*.

### **Tujuan Penelitian**

Dengan adanya fakta bahwa para mahasiswa (peserta didik) harus belajar dua hal sekaligus (*two-fold material*), yaitu penguasaan grammar dan konten, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan tulis (*written ability*) para mahasiswa tersebut setelah mereka belajar materi-materi terkait dengan penulisan surat yang saling terkait satu sama lain (*interrelated letters*) baik dari sisi *grammatical construction* dan *content*. Dari ilustrasi 1, 2, dan 3 diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan dalam melakukan korespondensi ekspor-impor berbahasa Inggris dengan ‘*Content-Based Orientation*’ bagi mahasiswa Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Bisnis. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah, apakah:

1. Surat-surat yang dibuat masih mencerminkan ilustrasi 2.
2. Surat-surat yang dibuat sudah mencerminkan ilustrasi 3.
3. Atau surat-surat yang dibuat masih mencerminkan ilustrasi 1.

## **MANFAAT PENELITIAN**

### **Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian yang berjudul 'Analisis Kemampuan Korespondensi Ekspor-Impor Berbahasa Inggris dengan *'Content-Based Orientation'* bagi mahasiswa Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Bisnis', ada beberapa manfaat yang diperoleh.

Adapun manfaat-manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Pengampu Mata Kuliah**

Dosen pengampu mata kuliah Korespondensi Inggris akan semakin memahami pentingnya penguasaan Bahasa Inggris terutama tatabahasanya, dan pengetahuan tentang ekspor-impor. Dengan demikian, para dosen yang berlatar belakang Bahasa Inggris baik dari program S1 maupun S2, tentu akan termotivasi mempelajari seluk beluk komunikasi ekspor-impor, terutama yang terkait dengan korespondensi sejak penawaran barang ekspor sampai dengan pengiriman barang beserta dokumennya.

#### **2. Bagi Lembaga Pendidikan (Politeknik Negeri Semarang)**

Politeknik Negeri Semarang merupakan lembaga pendidikan vokasi yang menyiapkan sumber daya manusia yang siap kerja. Dengan pembelajaran Korespondensi Inggris yang difokuskan pada korespondensi ekspor-impor, Politeknik Negeri Semarang mempunyai nilai lebih dalam hal pelatihan kepada para mahasiswa melalui simulasi-simulasi korespondensi ekspor-impor, karena materi pembelajaran tidak sekedar *text-book based*. Surat-surat niaga berbahasa Inggris yang dibuat melalui simulasi oleh para mahasiswa akan memberi inspirasi kepada para pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris diberi tugas mengampu Bahasa Inggris Bisnis untuk selalu mengintegrasikan Bahasa Inggris dan pengetahuan ekspor-impor.

#### **3. Bagi Mahasiswa**

Para mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga mendapatkan nilai lebih dari materi mata kuliah Bahasa Inggris yang diintegrasikan dengan ekspor-impor. Meskipun masih di bangku kuliah, para mahasiswa sudah mempelajari materi pembelajaran yang tidak berbeda dengan pekerjaan di perusahaan, terutama yang terkait dengan korespondensi ekspor-impor. Dengan demikian, mereka sudah mengerti apa yang harus kerjakan ketika melayani importir yang terkait dengan komunikasi tulis. Karena surat-surat niaga berorientasi pada isi (*content*), mereka tidak terlalu khawatir dengan *grammatical mistakes*. Mahasiswa/peserta didik bisa menerapkan pengetahuan grammar yang sesuai dalam penulisan surat-surat niaga. Mahasiswa/peserta didik semakin peka terhadap konten surat sehingga surat-surat menjadi *understandable*. Mahasiswa semakin termotivasi mempelajari pengetahuan ekspor-impor barang.

#### **4. Bagi dunia industri**

Dengan materi pembelajaran Korespondensi Inggris yang difokuskan pada korespondensi ekspor-impor berorientasikan pada isi (*content*), secara tidak langsung dunia industri, utamanya yang berkecimpung dengan bidang ekspor-impor, akan diuntungkan terkait dengan training karyawan baru di masa yang akan datang. Perusahaan yang merekrut alumni yang telah mempelajari materi yang terintegrasi antara Mata Kuliah korespondensi Inggris dengan pengetahuan ekspor-impor, tidak perlu terlalu lama melatih mereka dalam hal penanganan korespondensi ekspor-impor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini untuk menganalisis kemampuan korespondensi ekspor-impor berbahasa Inggris dengan '*Content-Based Orientation*' bagi mahasiswa Program D3 Kelas Akselerasi Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang (Polines).

### Responden

Penelitian dilakukan terhadap para seluruh populasi, yaitu para mahasiswa akhir semester 2 (dua) Program D3 Administrasi Bisnis Kelas Akselerasi setelah mereka mempelajari materi Korespondensi Inggris yang difokuskan pada perdagangan barang antar negara, yang sering disebut ekspor-impor. Tahap-tahap penelitian ini adalah:

- Penelitian dilaksanakan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Semarang.
- Total populasi sebanyak 21 mahasiswa semuanya menjadi responden yang membuat surat sesuai dengan perintah dalam soal yang telah dipersiapkan oleh tim peneliti. Pada saat dilakukan test, hanya sejumlah 20 mahasiswa yang hadir.
- Para responden menyerahkan hasil pekerjaannya berupa hard copy satu minggu sesudah pembagian tugas.
- Pekerjaan para mahasiswa yang berupa surat-surat niaga terkait dengan perdagangan luar negeri dikoreksi dan dianalisa.
- Hasil analisa digunakan untuk menyimpulkan apakah surat-surat yang dibuat *understandable* atau *ununderstandable* dari sisi konten.
- Kesimpulan yang dihasilkan merupakan inspirasi untuk pembelajaran yang berorientasi konten pada masa-masa yang akan datang untuk mata kuliah Korespondensi Inggris.
- Setelah lulus, para mahasiswa diharapkan sudah mengenali surat yang jelas maksudnya (*understandable*) dan tidak jelas maksudnya (*ununderstandable*).
- Soal essay dipersiapkan dengan dilengkapi situasi komunikasi antara eksportir dan importir yang disimulasikan oleh para mahasiswa. Adapun soal yang dimaksud adalah sebagai berikut:

A. GENERAL INSTRUCTION: <b><u>TYPE YOUR WORK IN MICROSOFT WORD!</u></b>		
B. READ THE FOLLOWING INQUIRIES, AND <b>CHOOSE ONE</b> OF THEM FOR YOUR WORK !		
<b>LIST OF INQUIRIES OF EXPORT COMMODITIES (DAFTAR PERMINTAAN KOMODITAS EKSPOR) SOURCE : Koran 'BISNIS INDONESIA, 5 February 2013)</b>		
No.	Name and address of importer (Nama & alamat importir)	COMMODIT Y
1	CHY CHOON FOODSTUFFS MFG.PTE.LTD., 34 Defu Lane 3, Singapore-539451. Email: <a href="mailto:chychoon@gmail.com">chychoon@gmail.com</a>	Mie (Noodles)
2	FORTUNE FOOD MFG.PTE.LTD, 348 Jl. Boon Lay, Singapore-619529. Email: <a href="mailto:fortunefood@yahoo.com">fortunefood@yahoo.com</a>	Candies (permen)
3	MENG HENG CONFECTIONARY PTE.LTD, 585 North Bridge Road, Blanco court, Singapore-188770, Email: <a href="mailto:menghengco@gmail.com">menghengco@gmail.com</a> .	Crakers/chip s (kerupuk).

**INSTRUCTION:**

Based on *one of the above inquiries*, write the following letters/mails:

- A. Sales letter with quotation (you act as an exporter/seller) !
- B. A bargain letter (you act as a buyer/importer) !
- C. A letter of firm offer (you act as a seller again) !
- D. A purchase order (you act as a buyer again) !

===== **GOOD LUCK** =====

**Jenis Data**

Dari soal essay untuk simulasi korespondensi ekspor-impor, diperoleh data primer (*primary data*). Adapun data primer tersebut diperoleh dengan tahap-tahap sebagai berikut:

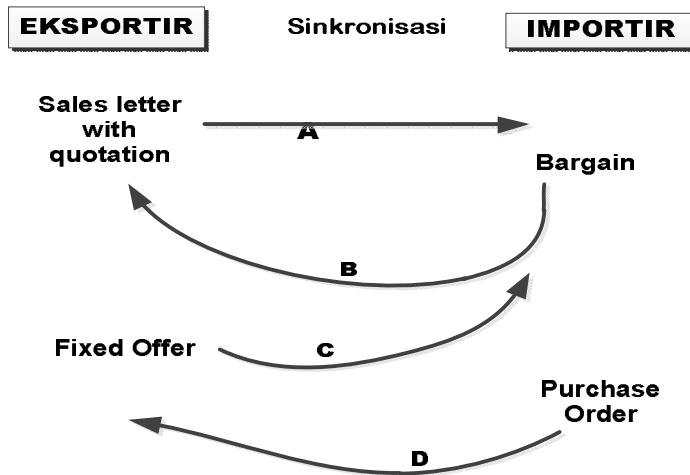
- a. Tiap responden melakukan simulasi dengan cara bertindak sebagai eksportir dan importir.
- b. Setelah memahami sumber informasi permintaan komoditas tersebut (Mie, permen, dan kerupuk) yang dimuat pada Koran Bisnis Indonesia tertanggal 5 February 2013, tiap mahasiswa mengerjakan soal No. A lebih dulu, yaitu mahasiswa bertindak sebagai eksportir untuk menulis *sales Letter with quotation* (surat penawaran penjualan dengan penetapan harga) dalam merespon permintaan importir akan salah satu komoditas diatas.
- c. Setelah menyelesaikan surat No.A, para mahasiswa baru bisa mengerjakan soal No.B, dimana tiap mahasiswa ditugasi bertindak sebagai importir. Sebagai importir, mereka melakukan penawaran-penawaran (*bargain*) untuk mendapatkan kemudahan dan keringanan-keringanan terhadap komoditas yang mungkin akan dibeli oleh importir.
- d. Setelah menyelesaikan surat No. B, para mahasiswa baru bisa mengerjakan soal No. C, dimana mereka kembali bertindak sebagai eksportir dan ditugasi merespon surat No. B, yaitu menulis surat *fixed offer* (Surat penawaran Penjualan yang sudah final).
- e. Setelah menyelesaikan surat No. C, para mahasiswa baru bisa mengerjakan soal No. D, dimana mereka kembali bertindak sebagai importir dan menulis surat pemesanan pembelian barang (*Purchase Order*).

**Pengolahan Data**

Surat-surat niaga (merupakan data primer) yang telah selesai dibuat oleh para mahasiswa, kemudian diteliti untuk kedua hal saja, yaitu dari sisi *grammatical construction* (tatabahasa) dan *content* (isi).

Dari sisi *content*, dilakukan sinkronisasi antar surat A dengan surat B (*Sales Letter vs Bargain*), surat B dengan surat C (*Bargain vs Fixed Offer*), surat C dengan surat D (*Fixed Offer vs Purchase Order*), sebagaimana diilustrasikan pada gambar 1 di bawah ini.

**Gambar 1: Sinkronisasi antar surat yang saling terkait**



## PEMBAHASAN

Dari analisis yang dilakukan tentang pencantuman produk diketahui bahwa 16 (60%) responden sudah bisa cermat mengkaitkan antara satu surat dengan surat lainnya tentang nama komoditi/produk, tetapi masih ada 4 (20%) responden yang tidak konsisten dalam penyebutan nama komoditi/produk yang diperdagangkan. Berarti mereka masih belum cermat mengkaitkan antara satu surat dengan surat yang lainnya, padahal sejak awal mereka memilih menanggapi permintaan *candies*, *chips*, atau *noodles*.

Tentang pencantuman packing diketahui bahwa 6 (30%) responden membuat kesalahan dalam pencantuman packing. Ada yang tidak konsisten, tidak lazim, dan ada yang salah eja. Inkonsistensi ada yang disebabkan oleh inkonsistensi penyebutan komoditi.

Dalam hal pencantuman Incoterms (*International Commercial Terms*) tentang penggunaan FOB, CFR dan CIF, ditunjukkan bahwa 3 (15%) responden masih belum konsisten dalam penyebutan incoterms dalam surat. Dalam *letter of bargain*, hampir 90% responden tidak menyebutkan incoterms secara eksplisit, padahal dalam komunikasi tertulis, setiap maksud harus ditulis. Secara teori dan kelaziman, surat merupakan wakil dari pengirim. Dalam praktik sesungguhnya, kesalahan penggunaan incoterms bisa mengurangi kredibilitas pengirim surat dan surat yang dikirim menjadi *ununderstandable* (tidak bisa dimengerti). Kesalahan dibuat oleh responden nomor 17 dan nomor 20.

Dalam kelaziman isi surat diketahui bahwa 19 (95%) responden telah bisa menulis surat yang bisa dipahami oleh penerima (*understandable letter*). Isi surat sudah memenuhi syarat kelaziman. Surat bisnis dalam korespondensi ekspor-impor memuat antara lain nama komoditi, kuantitas, harga satuan beserta incoterm, dan untuk *purchase order* memuat nilai total pembelian. Kelaziman yang lain adalah bahwa dalam *purchase order*, importir menghitung discount yang ditawarkan oleh eksportir, dan mencantumkan nama pelabuhan asal, pelabuhan tujuan di negar tujuan, perkiraan tanggal pengapalan barang. Kelaziman-kelaziman menjadikan surat-surat *understandable*.

Dalam *grammatical construction* pada *sales letter*, diketahui bahwa 6 (30%) responden tidak membuat kesalahan tata bahasa, sedangkan sisanya yaitu 70% responden masih membuat kesalahan terutama pada *plural-singular markers*. Kesalahan lainnya berupa kelaziman ungkapan '*thank for your ...*' yang lazimnya '*thanks for your ...*' atau '*thank you for your ...*'. Namun demikian, keempat macam surat dari masing-masing responden masih termasuk *understandable*.

Dalam *grammatical construction* pada *letter of bargain*, diketahui bahwa 7 (35%) responden tidak membuat kesalahan tata bahasa. Sedangkan sisanya yaitu 65% responden (mahasiswa) masih membuat kesalahan terutama pada plural-singular markers (*carton-cartons, box-boxes, two shipments-one shipment*), penggunaan preposition (*at, of, in, with*), penggunaan pronoun (*we, our, us, your, you*), dan concords (*as follow*), dan finite dan non finite verb (*we to buy ..., we hope receive ...*). namun demikian, surat-surat yang ditulis oleh responden masih termasuk *understandable*.

Dalam *grammatical construction* pada *letter of firm offer*, diketahui bahwa 6 (30%) responden (mahasiswa) membuat surat tanpa *grammatical mistakes*. Namun, 14 (70%) responden menulis surat masih dengan *grammatical mistakes*, antara lain *plural-singular markers, tenses, dan pronoun*. Ada kecenderungan penggunaan simple past untuk aktifitas yang sedang dilakukan, misalnya '*we **agreed** to lower the price ...*', padahal makna menyetujui (*agree*) ketika sedang menulis surat tersebut. Namun, surat-surat masing-masing responden masih termasuk *understandable*.

Dalam *grammatical construction* pada *Purchase Order Letter*, diketahui bahwa 7 (35%) responden (mahasiswa) bisa menulis surat bisnis ekspor-impor tanpa *grammatical mistakes*. Namun, sisanya yaitu 65% responden/mahasiswa masih membuat kesalahan tata bahasa berupa pilihan *tenses, concords, pronoun*, dan ketidak laziman lainnya. Secara umum, surat-surat mereka masih termasuk *understandable*.

Dengan ilustrasi-ilustrasi tentang kemampuan mahasiswa menulis surat bisnis ekspor-impor sebagaimana diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa 9 (45%) responden/mahasiswa masih mencerminkan ilustrasi 2, yaitu surat-surat yang ditulis masih dengan kesalahan-kesalahan tata bahasa (*grammatical mistakes*) namun masih termasuk *understandable*. Ini berarti bahwa materi *grammar* masih perlu disampaikan meskipun hanya berupa pengayaan. Sedangkan 8 (40%) responden/mahasiswa sudah mencerminkan ilustrasi 3, yaitu surat-surat yang dibuat tanpa *grammatical mistakes* dengan isi/maksud yang jelas (*clear content*), sehingga surat-surat yang ditulis tersebut termasuk *understandable*. Yang masih perlu menjadi perhatian adalah responden/mahasiswa yang masih mencerminkan ilustrasi 1, yaitu surat-surat ditulis dengan *grammatical mistakes* dan *unclear content*, sehingga surat-surat yang dihasilkan termasuk *ununderstandable*. Secara ringkas dapat diuraikan bahwa surat-surat yang dibuat 4 (20%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *Sales letter*, 5 (25%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *letter of bargain*, 5 (25%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *letter of fixed offer*, dan 10% mencerminkan ilustrasi 1 pada *purchase order*.

## SIMPULAN

Dari 20 responden/mahasiswa yang dites untuk memilih salah satu *inquiry* untuk produk dengan metode *home assignment* dapat disimpulkan bahwa 3 (15%) responden masih belum konsisten dalam penyebutan incoterms dalam surat. Dalam *letter of bargain*, hampir 90% responden tidak menyebutkan incoterms secara eksplisit, padahal dalam komunikasi tertulis, setiap maksud harus ditulis. Secara teori dan kelaziman, surat merupakan wakil dari pengirim. Dalam praktik sesungguhnya, kesalahan penggunaan incoterms bisa mengurangi kredibilitas pengirim surat dan surat yang dikirim menjadi *ununderstandable* (tidak bisa dimengerti).

Terkait dengan *grammar* yang digunakan dalam penulisan surat bisnis ekspor-impor, 6 (30%) responden (mahasiswa) membuat surat tanpa *grammatical mistakes* pada *letter of firm offer*. Namun, 14 (70%) responden menulis surat masih dengan *grammatical mistakes*, antara lain *plural-singular markers, tenses, dan pronoun*. Ada kecenderungan penggunaan simple past untuk aktifitas yang sedang dilakukan, misalnya '*we **agreed** to lower the price ...*', padahal makna menyetujui (*agree*) ketika sedang menulis surat tersebut. Namun, surat-surat masing-masing responden masih termasuk *understandable*. 7 (35%) responden (mahasiswa) bisa menulis surat bisnis ekspor-impor tanpa *grammatical mistakes* dalam *Purchase Order Letter*. Namun, sisanya yaitu 65%

responden/mahasiswa masih membuat kesalahan tata bahasa berupa pilihan *tenses*, *concord*s, *pronoun*, dan ketidaklaziman lainnya. Secara umum, surat-surat mereka masih termasuk *understandable*.

Dengan ilustrasi-ilustrasi tentang kemampuan mahasiswa menulis surat bisnis ekspor-impor sebagaimana diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa 9 (45%) responden/mahasiswa masih mencerminkan ilustrasi 2, yaitu surat-surat yang ditulis masih dengan kesalahan-kesalahan tata bahasa (*grammatical mistakes*) namun masih termasuk *understandable*. Ini berarti bahwa materi *grammar* masih perlu disampaikan meskipun hanya berupa pengayaan. Sedangkan 8 (40%) responden/mahasiswa sudah mencerminkan ilustrasi 3, yaitu surat-surat yang dibuat tanpa *grammatical mistakes* dengan isi/maksud yang jelas (*clear content*), sehingga surat-surat yang ditulis tersebut termasuk *understandable*. Yang masih perlu menjadi perhatian adalah responden/mahasiswa yang masih mencerminkan ilustrasi 1, yaitu surat-surat ditulis dengan *grammatical mistakes* dan *unclear content*, sehingga surat-surat yang dihasilkan termasuk *ununderstandable*. Secara ringkas dapat diuraikan bahwa surat-surat yang dibuat 4 (20%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *Sales letter*, 5 (25%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *letter of bargain*, 5 (25%) mencerminkan ilustrasi 1 pada *letter of fixed offer*, dan 10% mencerminkan ilustrasi 1 pada *purchase order*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Capt. R.P. Suyono.2001.*Shipping-Pengangkutan Internasional Ekspor Impor Melalui Laut. Seri Bisnis Internasional No.6*. PPM: Jakarta.
- Amir MS.2001.*Korespondensi Bisnis Ekspor Impor*.PPM: Jakarta.
- Amir MS. 2002.*Kontrak Dagang Ekspor.Edisi Revisi*. PPM: Jakarta.
- Charless W.L. Hill. 2001. *International Business-Competing in the Global Marketplace*. McGraw-Hill Higher Education: New York.
- Guffey, Marry Ellen. 2000. *Business Communication-Process and Product- Third Edition*. South Western College Publishing: Los Angeles.