

Tingkat Keterbacaan Pengumuman Berbahasa Inggris dalam Penerbangan Garuda Indonesia

¹Yune Andryani Pinem

Manajemen Transportasi, STTKD Yogyakarta

Intisari

Pengumuman informasi penerbangan yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa resmi penerbangan ditemukan mulai dari masa pra journey, pre-flight, in-flight dan post-flight. Beragam jenis informasi yang disampaikan pada In-flight announcement (pengumuman selama penerbangan) menyesuaikan kegunaannya. Meskipun tertulis dalam standar manual, pengumuman dalam penerbangan disampaikan melalui instrumen di dalam kabin menggunakan media suara. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui apa saja pengumuman dalam penerbangan Garuda Indonesia dan untuk menganalisis tingkat keterbacaan pengumuman tersebut.

2 orang awak kabin Garuda Indonesia membacakan dan merekam in-flight announcement yang dipilih. 10 pertanyaan berkaitan dengan isi pengumuman disusun dan diuji validitasnya. Pertanyaan tersebut diujikan dalam tes menyimak untuk mengetahui tingkat keterpahaman narasumber seputar topik dan detail. Narasumber (n=15) mewakili 3 kategori penutur yakni penutur asli bahasa Inggris (NS1=5), penutur bahasa Inggris sebagai bahasa kedua (NS2=5) dan penutur bahasa Indonesia (NS=5). Ini adalah analisis kuantitatif deskriptif menggunakan skor yang didapatkan dari tes.

27 jenis in-flight announcement dikategorikan menjadi 3 penggolongan antara lain pengumuman rutin, pengumuman disaat genting dan pengumuman musiman. Dari nilai rata-rata masing-masing kategori narasumber didapatkan bahwa tingkat keterpahaman pengumuman ada diatas rata-rata (NS1=7, NS2=7,4 dan NS3=8) yang berarti pelafalan penutur dapat dipahami. Menurut penggolongan tingkat pemahaman diketahui bahwa pertanyaan detail untuk jenis pengumuman genting dan musiman yang paling kurang dipahami oleh NS1 dan NS2 dikarenakan jenis pengumannya yang jarang didengar. Dialek lokal sumber suara juga memberi peran pada pengucapan kata-kata non-Inggris dalam pengumuman.

Kata kunci: *keterpahaman, komunikasi, keterampilan menyimak, pengumuman selama penerbangan, keterbacaan*

Abstract

Flight announcements which use English as the official aviation language are available in pre-journey, pre-flight, in-flight and post-flight. Various information according to its purpose in In-flight announcement is provided in the written manual and delivered to passengers using cabin sound system. The objective of this study is to find kinds of in-flight announcements in Garuda Indonesia Airlines and to analyze the announcement level of readability.

2 Garuda Indonesia cabin crews read and record selected in-flight announcements. 10 questions are designed and validity tested. Questions in the form of listening comprehension are tested and scored for topic and detail. Respondents (n=15) represent 3 categories of speakers which are English natives (NS1=5), English as Second Language speakers (NS2=5), and Indonesian (NS=5). This is a descriptive quantitative analysis using scores obtained from the assessment as data.

27 in-flight announcements are categorized into (1) routine announcements, (2) emergency announcements, and (3) seasonal announcements. The mean comprehension level from each category of respondents is categorized as above average (NS1=7, NS2=7,4 and NS3=8) which means that cabin crews' pronunciation is understandable. Referring to the in-flight announcement category, the emergency and the seasonal announcement are less understandable by NS1 and NS2 for their unfamiliarity. The local dialect of the speaker also plays an influential role in non-English words in the announcement.

Kata kunci: *comprehension, communication, listening skills, in-flight announcement, readability*

Pendahuluan

Dunia aviasi belakangan ini semakin diramaikan dengan banyaknya pembukaan [1], pengembangan [2], [3] dan peningkatan status [4] bandar udara di seluruh Indonesia, penambahan rute dari maskapai penerbangan [5], [6] serta pembelian pesawat tambahan [7]. Kondisi geografis Indonesia yang

¹Email Address : j.andryani@gmail.com

Received 10 April 2017, Available Online 1 Juli 2017

merupakan negara kepulauan memang memberi pengaruh kuat terhadap pesatnya perkembangan industri transportasi udara. Sebagai sarana transportasi yang cepat, nyaman dan aman didukung dengan harga tiket yang kompetitif, pesawat semakin menjadi kebutuhan masyarakat yang berorientasi waktu karena olehnya kendala jarak dapat ditanggulangi.

Beragam jasa ditawarkan oleh sekurang-kurangnya 10 perusahaan penerbangan di Indonesia yang berbadan milik negara maupun swasta, yang domestik maupun internasional. Keseluruhan aktivitas operasional perusahaan diatur dalam CASR – *Civil Aviation Safety Regulation* yang dikeluarkan oleh kementerian perhubungan Republik Indonesia untuk menjamin pelayanan yang cepat, aman dan nyaman bagi pengguna jasanya. Salah satu aktivitas yang diatur dalam CASR adalah keberadaan dan standar pengumuman dalam penerbangan (*in flight-announcement*) [8].

Pengumuman dalam penerbangan bertujuan untuk memberikan informasi kepada penumpang berkenaan dengan aktivitas penerbangan yang berkaitan dengan penumpang dan kondisi pesawat dimulai dari boarding (menaiki pesawat) hingga stepping out (menuruni pesawat) sesudah pesawat mendarat. Biasanya pengumuman ini dibuat bilingual atau dwi bahasa, yakni bahasa negara tempat maskapai tersebut beroperasi dan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional yang digunakan merata dalam industri jasa transportasi udara. Meskipun ketentuan yang mengatur sudah baku yaitu berpedoman pada CASR, namun materi dan bentuk penyampaian pengumuman ini beragam dari satu maskapai dengan maskapai lainnya, ditentukan sesuai kebijakan masing-masing.

Berdasarkan fungsinya yang memberikan informasi kepada penumpang, pada kenyataannya pengumuman dalam penerbangan khususnya yang berbahasa Inggris belum berjalan sebagai mana mestinya. Pelafalan bahasa Inggris pada waktu menyampaikan pengumuman menjadi salah satu kendala untuk dapat menangkap informasi yang disampaikan. Yang menarik adalah bahwa ketidakmampuan penumpang untuk menyimak dan mengidentifikasi bunyi-bunyi bahasa Inggris yang diproduksi oleh petugas maskapai sehingga informasi dapat dipahami, terjadi bukan hanya pada penumpang yang bukan penutur asli bahasa Inggris melainkan juga pada penumpang pengguna bahasa Inggris dari berbagai negara berbahasa Inggris. Jika demikian keadaannya, maka pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan tidak mengena pada fungsinya yang mengarah kepada berkurangnya nilai pelayanan terhadap penumpang terutama dalam bidang penyampaian informasi.

Kompetensi yang dimiliki oleh seorang pengguna bahasa baik itu sebagai bahasa ibu, bahasa kedua maupun bahasa asing, tidak terelakkan menentukan kemampuan seseorang dalam memahami pembicaraan orang lain dalam bahasa tertentu. Kompetensi ini memungkinkan seseorang untuk menginterpretasikan bunyi yang mengandung arti dan mencerna informasi yang ditangkap melalui bunyi tersebut [9]. Kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi menyimak yang merupakan bagian dari faktor si-penerima. Semakin baik kompetensi tersebut, semakin mudah bagi seseorang untuk memproses informasi yang didapatkan untuk kepentingan pemahaman. Akan tetapi, gangguan yang terjadi dalam proses transfer yang diakibatkan oleh faktor si-sumber maupun faktor media dapat menghambat pemahaman karena hakekatnya kegiatan alur komunikasi tidak dapat dilepaskan dari ketiga faktor tersebut [10].

Gangguan yang diakibatkan oleh si-sumber salah satunya terjadi seputar masalah pelafalan. Hal ini dikarenakan faktor perbedaan bunyi pada setiap bahasa. Dalam penelitian ini maka permasalahannya adalah penggunaan bahasa Inggris sebagai sarana penyampaian informasi pada pengumuman dalam penerbangan kepada penumpang yang dilakukan oleh seorang awak kabin maskapai penerbangan yang merupakan penutur bahasa Indonesia. Jelas terlihat bahwa bunyi dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia yang berbeda akan menimbulkan permasalahan pelafalan.

Lebih lanjut, pelafalan dalam bahasa Inggris juga bervariasi. Variasi yang paling kentara adalah perbedaan dialek atau aksen yang ditimbulkan oleh letak wilayah. Dialek atau aksen merupakan

karakteristik seorang penutur yang dapat menunjukkan asal wilayahnya. Aksen atau dialek bahasa Inggris yang mungkin ada antara lain Southern American, American, British, Afro-American, Indian, Japanese, Singlish (Singapore English) dan dialek-dialek minor *nonnative* lainnya. Bagi penutur bahasa Indonesia, dialek bahasa Inggris pun mungkin untuk muncul mengingat beragamnya bahasa daerah yang dimiliki [11]–[14].

Garuda Indonesia (GA) adalah perusahaan penerbangan terkemuka yang tanggal 14 Mei 2014 diganjar dengan penghargaan Top Information Technology oleh Itech Magazine sebagai buah dari upayanya meningkatkan kualitas layanan penerbangan dengan pengembangan sistem informasi dan teknologi [15]. Penghargaan ini adalah salah satu dari banyak penghargaan lain yang didapatkan Garuda sebagai upaya memposisikan diri sebagai perusahaan jasa penerbangan nomor wahid di Indonesia. Terbukti dengan bergabungnya GA dengan aliansi global Skyteam pada tanggal 5 Maret 2014 bersama 19 anggota Skyteam lain yang merupakan major airline dari berbagai kawasan dunia [16]. Kerjasama dengan aliansi ini membuka peluang bagi GA sebagai maskapai penerbangan Indonesia pertama yang bergabung untuk kerjasama yang lebih besar, akses, frekuensi penerbangan dan konektivitas rute di dalam dan luar negeri [17]–[19]. Dengan predikat yang disandang GA, jelas terlihat bahwa orientasi maskapai ini adalah kualitas pelayanan penerbangan untuk memenuhi konsep full service airline (maskapai dengan pelayanan penuh) sesuai dengan profil perusahaannya [19]. Oleh karena itu, sangat pantas jika penelitian tentang tingkat keterbacaan pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan sebagai bagian dari pelayanan pemberian informasi kepada penumpang, diawali dengan mengambil GA sebagai sampel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis pengumuman dalam penerbangan yang diberikan oleh Garuda Indonesia kepada penumpang. Lebih lanjut akan dianalisis secara kuantitatif deskriptif tingkat keterbacaan pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan Garuda Indonesia. Menyadari bahwa penelitian ini berpotensi untuk meluas ke bidang-bidang lain yang mungkin tidak terprediksi sebelumnya, maka perlu dibuatkan batasan masalah sehingga penelitian dan penjelasan tidak melebar ke wilayah yang tidak seharusnya. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi oleh maskapai penerbangan yang digunakan sebagai sampel yakni Garuda Indonesia dengan waktu pengambilan data adalah 1 (satu) bulan yaitu Februari 2016. Jenis penumpang yang menjadi objek dari penelitian dibagi tiga yakni penumpang pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa Ibu dari wilayah Amerika, Inggris, Eropa dan Australia (American dan British accent), penumpang pengguna bahasa Inggris dari wilayah Asia yang termasuk kategori ESL/EFL (English as Second Language/English as Foreign Language) dan penumpang pengguna bahasa Inggris dari Indonesia.

Penelitian tentang keterbacaan wacana yang ada adalah seputaran wacana bacaan. Sehingga bahan untuk penelitian ini adalah wacana bacaan antara lain yang dilakukan oleh Nurlaili [20] yang meneliti tingkat keterbacaan wacana dalam LKS mata pelajaran Bahasa Indonesia kelas 4-6 SD dan keterpahamiannya. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat keterbacaan sangat penting untuk pemahaman sehingga perlu untuk diukur. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa ada empat teks wacana yang masuk dalam kategori sedang dan tujuh yang masuk dalam kategori sukar. Sementara itu nilai pemahaman rata-rata adalah 60 sehingga dari hasil tersebut disimpulkan bahwa perlu dilakukan pengkajian ulang terhadap teks wacana. Dengan tingkat keterbacaan yang baik, pesan yang terkandung dalam sebuah wacana mampu ditangkap oleh komunitas sasaran berupa penyampaian *press release* informasi rumah sakit [21], informasi online tentang penyakit Parkinson [22], tajuk berita koran suara merdeka [23], dan teks berjalan metro TV [24]. Untuk penelitian ini, tingkat keterbacaan yang hendak diukur adalah pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan yang sumber wacananya berupa teks yang dibacakan dan ditangkap dalam bentuk bunyi, sehingga belum pernah dilakukan sebelumnya.

Kompetensi dan Performa Berbahasa

Ada perbedaan antara memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk memproduksi kalimat dalam sebuah bahasa dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut. Perbedaannya terletak pada apa yang diketahui sebagai yang disebut dengan kompetensi berbahasa dan bagaimana menggunakan pengetahuan tersebut dalam produksi dan komprehensi bunyi yang sesungguhnya sebagai yang disebut dengan performa berbahasa [9].

Pengetahuan yang dimaksud disini bersifat pengetahuan yang tidak disadari meliputi sistem berbahasa antara lain bunyi, struktur kalimat, arti, kata dan kaidah-kaidah dalam menempatkan mereka semua bersama-sama. Kesemua pengetahuan ini mewakili sistem kognisi yang kompleks. Sementara itu behavior atau perilaku menandai sebuah performa, yakni bagaimana pengetahuan yang ada pada sistem kognisi tersebut diterapkan dalam keterampilan berbahasa antara lain membaca, menulis, berbicara dan menyimak.

Kontras Bunyi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Bunyi dalam setiap bahasa berbeda antara satu dengan yang lain. Perbedaan yang mendasar dari bunyi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris terletak dalam jumlah bunyi vokal dan konsonannya. Yang dimaksud vokal dan konsonan disini bukanlah mengacu kepada huruf alfabet melainkan fon yang biasa dituliskan dengan simbol khusus berpedoman pada IPA (International Phonetic Assosiation). Bunyi-bunyi tersebut dituliskan diapit menggunakan dua garis miring (/ /).

Keterampilan Menyimak

Keterampilan menyimak merupakan satu keterampilan berbahasa yang termasuk dalam kategori reseptif, yang artinya tidak ada proses penggunaan skill yang dilakukan oleh pelaku pada waktu menyimak yang terlihat kasat mata ataupun melalui pendengaran para audience. Dalam melakukan kegiatan menyimak, seorang individu mengaplikasikan sejumlah keterampilan untuk keberhasilan mereka dalam memahami konteks yang terjadi menggunakan proses kognisi yang bersifat tidak sadar dalam benak seseorang yang berpengalaman dan berulang yakni seorang dewasa. Keterampilan yang dimaksud antara lain *predictive skills, extracting specific information, getting the general picture, extracting detailed information, recognising function and discourse patterns dan deducing meaning from context* [25]. Keseluruhan keterampilan ini diaplikasikan seorang yang menyimak untuk memahami sebuah wacana. Sebagai bagian dari keterampilan reseptif, keberadaan aspek wacana ini berlaku baik untuk kegiatan membaca maupun menyimak.

Pemahaman wacana sebagai aspek dalam keterampilan menyimak merupakan tujuan dari kegiatan menyimak. Melalui kemampuan reseptif ini, manusia dapat melakukan internalisasi informasi kebahasaan tanpa harus memproduksi bahasa tersebut. Itulah sebabnya, kompetensi menyimak dikatakan lebih besar secara universal dibandingkan dengan kompetensi berbicara meskipun keterampilan ini tidak dikelompokkan sebagai keutamaan seperti dalam pembelajaran bahasa di tahun-tahun sebelumnya [26]. Keterampilan ini hanya dapat dikatakan berhasil jika pendengar mampu memproses bunyi dalam bahasa yang dimaksud setidaknya cukup hingga mengekstrak arti terlepas dari penggunaan bahasa dalam wacana yang bersifat terjemahan bebas maupun yang seautentik mungkin [25].

Prinsip Keterbacaan

Keterbacaan atau *readability* sangat penting seperti yang disampaikan oleh Dubay [27] dalam *The Principles of Readability*, bahwa di tahun 1998, dari kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan 46 persen kematian anak dan bayi berumur 1-14 tahun, faktor penyebab yang paling kuat adalah penggunaan yang tidak tepat pada child-safety seat. Hal ini dikarenakan bahwa agar child-safety seat dapat dengan efektif digunakan, maka tempat duduknya harus dipasang dengan benar. Ini menunjukkan betapa pentingnya instruksi yang ada untuk dibaca sehingga pengguna dapat

mengaplikasikannya dalam praktek. Dalam prinsip keterbacaan ini, ada beberapa faktor yang menentukan seseorang dianggap paham dengan wacana atau tidak antara lain kemampuan membaca, latar belakang pengetahuan sebelumnya, ketertarikan dan motivasi.

Berbeda dengan keterampilan membaca, proses menyimak berporos pada bunyi yang dihasilkan oleh si-sumber sebagai tolak dalam “membaca” wacana yang disampaikan. Apabila bunyi yang dihasilkan sesuai, maka akan dihasilkan keterpahaman terhadap wacana. Dengan demikian, pelafalan bunyi memegang peranan yang sangat penting. Singkatnya pelafalan yang baik oleh si-sumber akan memberikan pemahaman yang baik bagi pendengarnya.

Pengumuman Dalam Penerbangan

Ada beragam jenis pengumuman dalam penerbangan yang diberikan oleh Garuda Indonesia. Pengumuman tersebut disusun berdasarkan kebutuhan informasi dan kondisi penerbangan kepada penumpang dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Ada pengumuman yang rutin disampaikan dan ada pula yang disampaikan hanya jika dibutuhkan misalnya dalam keadaan genting. Pengumuman ini berbentuk bacaan yang sudah memiliki susunan baku dan dibukukan, namun dalam penyampaianya dilakukan dengan cara dibacakan sehingga yang sampai kepada penumpang adalah dalam bentuk bunyi.

Metode Penelitian

Untuk penelitian ini, sampel yang diambil dari keseluruhan populasi yakni seluruh maskapai penerbangan komersil yang ada di Indonesia adalah Garuda Indonesia. Pemilihan sampel ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa maskapai penerbangan ini merupakan yang pertama dan satu-satunya yang masuk ke dalam aliansi Skyteam.

Sebagai objek dari penelitian ini, menggunakan metode purposif sampling, akan diteliti 15 narasumber yang dibagi menjadi tiga bagian yakni narasumber 1 (NS1) berjumlah 5 orang dengan latar belakang pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa ibu (Amerika, Inggris, beberapa negara di benua Eropa dan Australia), Narasumber 2 (NS2) yakni 5 (lima) narasumber dengan latar belakang pengguna bahasa Inggris sebagai bahasa kedua atau bahasa asing di wilayah Asia (kecuali Indonesia) dan narasumber 3 (NS3) berjumlah 5 (lima) orang dengan latar belakang pengguna bahasa Inggris dari Indonesia (sebagai tempat asal dari GA dan dilaksanakannya penelitian ini).

Menggunakan Sony IC Recorder PX820, suara pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan yang disampaikan oleh 2 (dua) pramugari dan purser penerbangan GA direkam untuk digunakan sebagai bahan yang akan didengarkan oleh para responden. Dari 5 kategori pengumuman yang direkam kemudian disusun menjadi instrumen penelitian yakni pertanyaan tes keterampilan menyimak terkait topik dan detail wacana. Wawancara mendalam dilakukan untuk memastikan jawaban dari narasumber termasuk alasan yang melatarbelakangi jawaban tersebut. Pertanyaan yang telah diuji validitasnya dengan menggunakan 10 responden bebas yang hasilnya dihitung menggunakan SPSS 15 for Windows menjadi instrumen untuk mengukur tingkat pemahaman responden. Setiap jawaban yang benar mendapat nilai 1 dan untuk jawaban yang salah mendapat nilai 0.

Analisis data ini memiliki tujuan untuk menemukan tema agar mendukung hipotesis melalui proses pengaturan data dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Penelitian ini bersifat kuantitatif yang menghitung tingkat keterbacaan pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan dengan penjelasan deskriptif untuk menginterpretasikan luaran yang muncul dari perhitungan kuantitatif tersebut.

Langkah penelitian yang dilakukan untuk tahapan analisis ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perekaman terhadap 2 (dua) orang pramugari atau purser Garuda Indonesia yang memberikan pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan.
2. Menyusun pertanyaan seputar wacana dari pengumuman berbahasa Inggris dalam penerbangan.
3. Melakukan pengujian terhadap instrumen untuk validasinya.
4. Menyebarkan instrumen yang valid beserta rekamannya kepada para responden.
5. Melakukan wawancara untuk klarifikasi jawaban beserta alasannya.
6. Mengkategorikan jawaban yang didapatkan untuk selanjutnya dilakukan analisis.
7. Menyusun kesimpulan dari luaran yang ada

Hasil dan Pembahasan

Pengumuman dalam penerbangan

Sesuai Buku Flight Attendant Announcement Book [28] yang dikeluarkan oleh Garuda Indonesia, terdapat 27 (dua puluh tujuh) pengumuman umum dalam penerbangan. Selain dua puluh tujuh jenis pengumuman tersebut, ada pula beberapa jenis pengumuman lain yang sangat khusus sehingga hanya muncul pada penerbangan rute tertentu atau di waktu yang khusus. Pengumuman tersebut merupakan turunan dari jenis pengumuman yang ada misalnya (1) *Season Greetings, Lunar (Chinese) New Year, IED Mubarak, Birthday of Budha, Seclusion Day* dan banyak hari istimewa keagamaan lain yang dapat digolongkan pada pengumuman Holidays. Untuk jenis pengumuman yang hanya disampaikan pada penerbangan rute tertentu seperti (2) *New Zealand CIQ, Japan Customs Card, Middle East Announcement* dan beberapa pengumuman lain sejenisnya, masuk dalam kategori Regional Announcement yang menginformasikan ketentuan khusus bea cukai dan karantina.

Jika dikategorikan, jenis pengumuman ini ada 3 yaitu yang bersifat rutin yang artinya selalu diumumkan setiap kali penerbangan dilakukan. Selanjutnya ada pengumuman dalam kategori keadaan khusus yakni pengumuman yang disampaikan jika ada keadaan yang tidak rutin misalnya kondisi yang mengancam keselamatan penerbangan bertujuan untuk memberi informasi untuk membuat penumpang waspada. Yang terakhir adalah kondisi sangat khusus atau musiman. Pengumuman jenis ini disampaikan berdasarkan musim dan daerah ketika penerbangan melewati ataupun menuju suatu tempat dengan kekhasan tertentu atau periode khusus sehingga pantas untuk disampaikan pengumuman misalnya jatuh pada tanggal perayaan hari raya keagamaan maupun pengumuman spesial *Customs and Quarantine*.

Tabel 1. Kategori Pengumuman

| RUTIN | KHUSUS | MUSIMAN |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. Welcome Announcement | 1. Turbulance | 1. Miqot |
| 2. Exit Rows | 2. Refueling | 2. Fasting Break |
| 3. Safety Demo | 3. Landing Card | 3. Regional Annoucement |
| 4. After Take Off | 4. Cabin Spraying | 4. Holidays |
| 5. Before Landing | 5. Article Finding | |
| 6. After Landing | 6. Delay | |
| 7. In Flight Service Program | 7. Medical Assistance | |
| 8. Sales on Board | 8. In Flight Properties | |
| 9. Movie | 9. Safety | |
| 10. Headphone | 10. Door Prize | |
| 11. Imigration | 11. Grup | |
| 12. Paging | | |

Tingkat keterbacaan pengumuman dalam penerbangan

Setelah ketiga kelompok narasumber (NS1=5; NS2=5; NS3=5) diberikan 10 pertanyaan menyimak, nilai dari setiap pertanyaan ditabulasi dan dihitung reratanya. Meskipun informasi yang disampaikan

melalui pengumuman dalam penerbangan menggunakan bahasa Inggris, NS3 yang berasal dari Indonesia mampu menangkap pesan dengan lebih baik dibandingkan NS1 dan NS2 dikarenakan sumber bunyi yang memiliki latar belakang yang sama yakni berasal dari Indonesia. Kesamaan perbendaharaan menjadi alasan pembiasaan terhadap produksi bunyi yang dihasilkan oleh orang dari kelompok yang sama. Dalam tingkat ketemahaman, NS2 menempati posisi selanjutnya dan NS1 di urutan terakhir.

Tabel 2.Skor Menyimak Detil Informasi

| NARASUMBER | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | TOTAL |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|------------|
| NS1-1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| NS1-2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| NS1-3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| NS1-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| NS1-5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 8 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | 7 |
| NS2-1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| NS2-2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 |
| NS2-3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| NS2-4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 |
| NS2-5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | 7,4 |
| NS3-1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| NS3-2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| NS3-3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 6 |
| NS3-4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 8 |
| NS3-5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | 8 |
| JUMLAH | 15 | 13 | 12 | 12 | 13 | 11 | 8 | 8 | 11 | 9 | |

Tingkat Keterpahaman tinggi

Butir pertanyaan nomer 1 mengenai topik pengumuman pertama “*What is the topic of the talk?*” dapat dijawab dengan sempurna oleh semua responden dengan persentase akurasi 100% karenanya masuk dalam kategori tingkat keterpahaman tinggi. Hal ini tidak mengherankan mengingat pertanyaan pertama diambil dari rekaman pengumuman *Welcome Announcement* yang selalu disampaikan sewaktu boarding sembari menanti pesawat take off/depart. Para penumpang pastinya selalu mendapatkan pengumuman ini yang dikenal sebagai pengetahuan pendahulu sehingga ketika pertanyaan seputar informasi ini diajukan, banyak yang bisa menjawab dengan benar karena cukup akrab dengan topiknya. Pengenalan topik pengumuman membuat pemahaman menyimak narasumber menjadi tinggi [29], [30].

Memahami sebuah pesan erat kaitannya dengan keterampilan mengidentifikasi topik wacana. Keterampilan ini dilatih dan diujikan dalam kelas receptif menyimak maupun membaca. Tanpa harus menaruh perhatian pada setiap kata yang diucapkan (pada menyimak) atau dituliskan (pada membaca), seseorang tetap bisa menarik kesimpulan tentang apa topik utama yang ingin disampaikan melalui bunyi dan tulisan. Terlebih lagi topik utama umumnya diletakkan di bagian awal dari sebuah wacana sehingga memberi fokus pada bagian ini dapat mempermudah penangkapannya. Oleh karena itu, tahapan ini masuk dalam kategori mudah dan dijadikan landasan bagi keterampilan lebih lanjut dalam menemukan detil dan informasi.

Tingkat Keterpahaman sedang

Butir nomer 2 dengan persentase 87% adalah jawaban tertinggi kedua dengan nilai 13 dari pertanyaan detail “*What is the name of the pilot?*” menyusul butir pertama dari jenis pengumuman yang sama. Jenis pengumuman berikutnya yang memiliki nilai 12, 12 dan 13 untuk pertanyaan “*What is the topic of the talk?*” merepresentasikan pengumuman tentang *Safety Demo* dan *Before Landing Procedures* yang juga masuk dalam kategori pengumuman rutin.

Menemukan spesifik informasi atau detil tertentu terkadang dianggap sulit jika detil yang disampaikan terlalu banyak atau disampaikan dengan kata atau frase yang berbeda. Beberapa responden gagal menjawab perihal detail bacaan “*How many emergency exit doors that the aircraft has?*”. Dalam informasi *Flight Safety Demonstration*, penggunaan sabuk pengaman, baju pelampung, dan masker oksigen disampaikan bersamaan dengan tersedianya manual keselamatan pada kantung di bagian belakang tempat duduk. Namun informasi tentang detil mengenai pintu keluar termasuk jendela darurat dan lampu darurat hanya disampaikan melalui sistem suara dan dibantu peragaan oleh awak kabin. Oleh karena itu, ada juga narasumber yang luput menangkap jumlah pastinya.

Pengumuman *Before Landing* disampaikan beberapa saat sebelum pesawat mendarat. Demi keselamatan, posisi meja yang wajib dilipat masih dapat ditangkap secara kasat mata oleh penumpang sehingga cenderung mudah untuk dikontrol. Berbeda dengan meja, tidak banyak yang mengetahui perlunya membuka tirai jendela pada posisi sebelum mendarat karena dianggap tidak secara langsung membahayakan keselamatan penerbangan. Inilah alasan mengapa ada narasumber yang juga tidak bisa menjawab dengan benar pertanyaan “*How the window shade should be positioned before landing?*”.

Tingkat Keterpahaman Rendah

Butir pertanyaan 7, 8 dan 10 adalah pertanyaan dengan 3 jawaban terendah bernilai 8, 8 dan 9 yakni kurang lebih hanya 53%. Hanya 2 narasumber dari kelompok penutur asli bahasa Inggris yang menjawab pertanyaan nomer 8 dan 10 tentang detail pengumuman dengan benar. Sementara itu hanya 3 responden yang menjawab pertanyaan nomer 9 tentang topik pengumuman dengan benar. Jenis pengumuman yang sulit ditangkap oleh kelompok responden ini adalah *Miqot* dan *Fasting Break*. Baik topik dan detail pertanyaan “*Who should pay miqot in Zulhalafiah?*” dan “*Based on the time presented, what fasting passanger should do?*” yang ditanyakan adalah wacana yang asing bagi responden ini. Istilah yang ditanyakan bersifat khusus dan hanya dikenali oleh kelompok masyarakat yang memiliki konsep ini dalam budaya mereka. Oleh karena masing-masing responden NS1 yang belum pernah melakukan Haji sebelumnya, tidak pernah mendengar, dan tidak memiliki memiliki konsep *Miqot* dan *fasting* dalam kognisinya, maka pertanyaan ini masuk dalam kategori sulit. Selain itu, aksen bahasa Arab yang dihasilkan oleh sumber suara menyesuaikan konteks bahasa asli dari kata yang dimaksud memberi tingkat kesulitan bagi pendengar kelompok penutur asli bahasa Inggris dalam mengintegrasikan pengumuman tersebut.

Dengan nilai rata-rata masing-masing kelompok yakni 7, 7,4 dan 8, dapat disimpulkan bahwa penyampaian pengumuman penerbangan Garuda Indonesia menggunakan bahasa Inggris melebihi standar dan dianggap baik karena narasumber merespon informasi dengan benar. Sebagai alat komunikasi, bahasa dalam hal ini performa berbahasa narasumber dianggap mampu dalam menangkap pesan melalui bunyi yang disampaikan. Sistem bunyi bahasa Inggris dalam pengumuman dalam penerbangan secara umum melahirkan kerjasama yang baik antara penutur dan lawan tutur (penumpang) sehingga komunikasi berjalan dengan lancar [31]. Dari sisi sumber suara 2 awak kabin Garuda Indonesia memiliki jam terbang yang tinggi (10 tahun dan 5 tahun). Bagi mereka, pembacaan pengumuman rutin tidaklah menjadi suatu kendala. Selain itu, ketentuan pembaruan lisensi terbang (*recurrent*) menjamin keberlangsungan kualitas dan kelaikan terbang seorang awak kabin dalam segala sisi.

Akan tetapi dalam kasus beberapa butir informasi yang masuk dalam kategori asing atau jarang didengar, detail wacana dari jenis pengumuman tersebut agak menyulitkan penangkapan pesan karena ketiadaan pengetahuan pendahulu. Selain interferensi aksen lokal yakni awak kabin pengguna bahasa Indonesia sebagai bahasa ibu, kata dalam informasi asing tersebut juga tidak tergolong bahasa Inggris sehingga wajar jika dilafalkan menyesuaikan bahasa aslinya (Arab).

Kesimpulan dan Saran

Pengumuman dalam penerbangan menggunakan bahasa Inggris berfokus pada pelafalan karena bunyi yang digunakan sebagai media penyampaian informasi. Adanya interferensi bahasa yang disebabkan oleh perbedaan sistem bunyi dua bahasa memunculkan kesulitan dalam menangkap informasi sehingga berpeluang timbulnya misinterpretasi dalam pemahaman. Dalam kasus pengumuman dalam penerbangan didapatkan 27 jenis pengumuman dengan 3 kategori antara lain pengumuman rutin, pengumuman khusus dan pengumuman musiman. Penyampaian pengumuman dalam penerbangan oleh pramugari dan purser Garuda Indonesia menggunakan bahasa Inggris termasuk di atas standar yang artinya pengumuman dapat ditransfer dengan baik kepada tujuan yang dibuktikan dengan skor listening comprehension rata-rata responden 7, 7.4 dan 8.

Dari data yang dikumpulkan diketahui bahwa 2 kelompok responden yang merupakan native English dan penutur ESL/EFL memiliki kesulitan dalam menangkap detail wacana pengumuman dikarenakan adanya kekosongan konsep istilah asing pada konten informasi musiman serta munculnya dialek lokal dari penutur yakni yang membaca pengumuman. Sementara itu, penutur Indonesia yang berbagi sistem bunyi dengan si-sumber mendapatkan keuntungan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan karena konsep yang cukup familiar serta adanya pembagian aksen yang menyerupai antara sumber bunyi dan pendengar. Penelitian tentang menyimak sembari membaca terbukti memiliki keterkaitan yang signifikan dan dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk mengatasi permasalahan ini [32], [33]. Mengingat pada hakikatnya, pengumuman selama penerbangan disusun dan dibacakan dari teks panduan, GA maupun maskapai lain dapat menyediakan tambahan pengumuman versi cetak untuk dibaca oleh penumpang selama pengumuman disampaikan melalui sistem suara seperti informasi keselamatan yang selalu ditemukan di bagian belakang kursi. Selain itu, studi ini dapat dilanjutkan dengan fokus yang lebih mendalam menggunakan pendekatan sosiolinguistik menyeluruh si-sumber yang mempengaruhi produksi bunyi sehingga melalui pelatihan khusus, permasalahan produksi bunyi yang tidak tepat dapat diatasi secara maksimal.

Daftar Pustaka

- [1] T. Tjahjono and E. Yuliawati, "Bandar Udara Internasional Jawa Barat (BIJB) dan Potensi Kertajati Sebagai Aerocity," *War. ARDHIA*, vol. 43, no. 1, pp. 43–50, Sep. 2017, doi: 10.25104/WA.V43I1.274.43-50.
- [2] D. Yuliana, "Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta - Cengkareng," *War. ARDHIA*, vol. 41, no. 4, pp. 181–200, Aug. 2017, doi: 10.25104/WA.V41I4.155.181-200.
- [3] F. G. Dondokambey, A. L. E. Rumajar, M. R. E. Manoppo, and J. E. Waani, "Perencanaan Pengembangan Bandar Udara (Studi Kasus: Bandar Udara Sepinggan Balikpapan)," *J. SIPIL STATIK*, vol. 1, no. 4, pp. 270–275, Mar. 2013, Accessed: Jul. 22, 2021. [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/1390>.
- [4] Z. Zulaichah and F. Nahar, "Sistem Pengelolaan Keamanan Penerbangan Untuk Mendukung Rencana Peningkatan Status Bandar Udara Menjadi Bandar Udara Internasional (Studi Kasus di Bandar Udara Abdulrachman Saleh – Malang)," *War. ARDHIA*, vol. 39, no. 3, pp. 192–206, Sep. 2013, doi: 10.25104/WA.V39I3.118.192-206.
- [5] I. M. Sudjana, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Terhadap Jasa Garuda Indonesia pada Rute Penerbangan Langsung Jepang-Bali," *J. Ilm. Hosp. Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 33–48, 2015, doi: 10.22334/JIHM.V5I2.115.
- [6] M. Massenga, "Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Wisatawan Australia Terhadap Pelayanan Garuda Indonesia pada Rute Penerbangan Langsung Australia-Bali," *J. Ilm. Hosp. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 103–122, 2014, doi: 10.22334/JIHM.V4I2.59.

- [7] F. Cikita, "Motivasi Kerjasama Indonesia-Malaysia dalam Investasi Penerbangan Maskapai Airasia," *JOM FISIP*, vol. 4, no. 2, pp. 1–11, 2017.
- [8] Republic of Indonesia Ministry of Transportation, *Civil Aviation Safety Regulation*. .
- [9] V. Fromkin, R. Rodman, and N. Hyams, *An introduction to language*. Thomson/Heinle, 2003.
- [10] C. McManis, D. Stollenwerk, and Z. Zheng-Sheng, *Language Files: Material for An Introduction to Language*. Ohio: Advocate Publishing Group, 1987.
- [11] S. J. Berhrens and R. L. Sperling, "Language variation: Students and teachers reflect on accents and dialects.," in *Language in the real world: An introduction to linguistics*, Routledge/Taylor & Francis Group, 2010, pp. 11–26.
- [12] C. Upton and J. D. . Widdowson, *An Atlas of English Dialects : Region and Dialect*, 1st ed. London: Routledge, 2013.
- [13] T. Bent, E. Atagi, A. Akbik, and E. Bonifield, "Classification of regional dialects, international dialects, and nonnative accents," *J. Phon.*, vol. 58, pp. 104–117, Sep. 2016, doi: 10.1016/J.WOCN.2016.08.004.
- [14] A. Hughes, P. Trudgill, and D. Watt, "English Accents and Dialects : An Introduction to Social and Regional Varieties of English in the British Isles, Fifth Edition," *English Accent. Dialects*, Jan. 2013, doi: 10.4324/9780203784440.
- [15] "Sukses Transformasi Sistem IT, Garuda Indonesia Raih 'TOP IT Award 2014,'" 2014. <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-2583041/sukses-transformasi-sistem-it-garuda-indonesia-raih-top-it-award-2014> (accessed Jun. 08, 2014).
- [16] "SkyTeam Airline Alliance." <http://www.skyteam.com> (accessed Jun. 09, 2014).
- [17] K. Pangalila, "Peran dan fungsi corporate communications pt garuda indonesia (persero) tbk. dalam mengembangkan citra perusahaan sebagai global player (studi kasus pada proses untuk bergabung dengan skyteam)," Universitas Multimedia Nusantara, 2014.
- [18] D. R. Sebayang and A. Jamaan, "Upaya Maskapai Garuda Indonesia Bergabung Dengan Aliansi Global Sky Team Dalam Pemasaran Brand," *Transnasional*, vol. 7, no. 1, pp. 1821–1836, Feb. 2016, Accessed: Jul. 22, 2021. [Online]. Available: <https://transnasional.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTS/article/view/3183>.
- [19] "Garuda Indonesia," 2014. <http://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/news/skyteam.page> (accessed Jun. 09, 2014).
- [20] Nurlaili, "Pengukuran Tingkat Keterbacaan Wacana Dalam LKS Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Kelas 4–6 SD dan Keterpahaman," *J. Univ. Pendidik. Indones.*, no. Edisi Khusus No.1, 2011.
- [21] N. F. Ernungtyas, "KETERBACAAN PRESS RELEASE SILOAM HOSPITALS SURABAYA (Tingkat Keterbacaan Press Release yang Dikeluarkan Oleh Public Relations Siloam Hospitals Surabaya Selama Tahun 2011 Menggunakan Cloze Procedure)," Airlangga University Surabaya, 2012.
- [22] P. R. Fitzsimmons, B. D. Michael, J. L. Hulley, and G. O. Scott, "A readability assessment of online Parkinson's disease information," *J. R. Coll. Physicians Edinb.*, vol. 40, no. 4, pp. 292–296, 2010, doi: 10.4997/JRCPE.2010.401.
- [23] R. M. S. Putra, "Fog Index dan Keterbacaan Berita Utama (Headline) Suara Merdeka 03 Mei 2013," *J. ILMU Komun.*, vol. 10, no. 1, pp. 41–48, 2013, [Online]. Available: <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jik/article/view/152/234>.
- [24] R. B. Triadi, "KETERPAHAMAN RUNNING TEXT DI METRO TV BAGI MASYARAKAT TUTUR (Tinjauan Sociolinguistik)," *J. Sasindo UNPAM*, vol. 3, no. 3, 2017, [Online]. Available: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sasindo/article/view/391>.
- [25] J. Harmer, *The Practice of English Language Teaching*, Forth Edit. England: Longman ELT, 2007.
- [26] H. D. Brown, *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy*. New York: Prentice Hall Regents, 1994.
- [27] C. Mesa and W. H. Dubay, *The Principles of Readability*. California, 2004.
- [28] Garuda Indonesia, *Flight Attendant Announcement Book. Cabin Services*. Unpublished.
- [29] A. P. Gilakjani and S. M. Ahmadi, "Journal of Language Teaching and Research," *J. Lang. Teach. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 783–789, 2011, doi: 10.4304/jltr.2.4.733-739.
- [30] J. Othman and C. Vanathas, "TOPIC FAMILIARITY AND ITS INFLUENCE ON LISTENING COMPREHENSION," *English Teach.*, vol. xxxiv, no. 1, pp. 19–32, 2005.
- [31] M. Pateda, *Linguistik Sebuah Pengantar*. Angkasa, 2011.
- [32] X. Zhu, X. Li, G. Yu, C. M. Cheong, and X. Liao, "Exploring the Relationships Between Independent Listening and Listening-Reading-Writing Tasks in Chinese Language Testing: Toward a Better Understanding of the Construct Underlying Integrated Writing Tasks," *Lang. Assess. Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 167–185, Jul. 2016, doi: 10.1080/15434303.2016.1210609.
- [33] L. Kraemer, P. McCabe, and R. Sinatra, "The Effects of Read-Alouds of Expository Text on First Graders' Listening Comprehension and Book Choice," *Lit. Res. Instr.*, vol. 51, no. 2, pp. 165–178, 2012, doi: 10.1080/19388071.2011.557471.