

ANALISIS SEMANTIK BAHASA TELEKS PT GARUDA INDONESIA KANTOR CABANG DENPASAR

Ni Ketut Sri Rahayuni⁽¹⁾, I Wayan Pastika⁽²⁾, Made Sri Satyawati⁽³⁾

^{(1), (2), (3)}Program Studi S2 Linguistik Universitas Udayana
Jln. P. Nias 13 Denpasar ,Telepon 0361-250033,

⁽¹⁾ Ponsel 081805355698
ketutsrirahayuni@gmail.com

⁽²⁾wayanpastika59@yahoo.com, ⁽³⁾madesrisatyawati@yahoo.co.id

ABSTRAK

Bahasa Teleks merupakan bahasa yang menggunakan banyak penyingkatan dalam pembuatannya. Hal ini tentunya menarik untuk diteliti mengingat dalam berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemberi dan penerima pesan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis secara semantik bahasa teleks di PT Garuda Indonesia kantor cabang Denpasar. Metode yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah metode padan (Sudaryanto, 1985:15). Teori utama yang digunakan untuk menganalisis masalah ini adalah Analisis Wacana Kritis yang dikemukakan oleh Van Dijk (1997). Ada beberapa hasil analisis yang diperoleh dari data. Pertama, analisis semantik pada bahasa teleks diketahui bahwa latar pada bahasa teleks diisi dengan kalimat yang menyatakan bahwa pengirim teleks menerima komplain dari penumpang; detail pada bahasa teleks diisi dengan kronologis atau urutan kejadian yang menimbulkan permasalahan baik dalam hal kelengkapan dokumen penumpang maupun prosedur yang tidak seharusnya dialami oleh penumpang; maksud pada bahasa teleks diisi dengan permintaan atau perintah dari pengirim teleks kepada pihak terkait untuk mengklarifikasi atau menindaklanjuti permasalahan yang ada sehingga tidak ada lagi kejadian yang sama terulang di masa yang akan datang. Hasil analisis kedua adalah tidak munculnya unsur pranggapan dan nominalisasi pada bahasa teleks.

Kata kunci : *bahasa teleks, analisis semantik, dan makna.*

ABSTRACT

Telex language is a language uses many abbreviations in its making. It is certainly interesting to be searched as in communicating to avoid misunderstandings between the message giver and the message recipient. The purpose of this research is to find out the semantic analysis of telex language used in PT.Garuda Indonesia branch office Denpasar. Method used to analyze the data in this research was metode padan/equivalent (Sudaryanto, 1985:15). The main theory used to analyze this problem is Critical Discourse Analysis proposed by Van Dijk (1997).The findings show that semantic analysis of telex language in PT.Garuda Indonesia branch office Denpasar consists of background on telex language is stated that the telex writer received complaints from passengers; details on telex language are stated with a chronological sequence of events that cause problems both in terms of the documents and procedures that passengers should not be experienced; the purpose of telex language is stated with requests or orders from the writer to the relevant parties

to clarify or follow up on existing problems so they will not experience the same problems in the future. The result of the second analysis is there are no presuppositions and nominalization elements occur in telex language in the data.

Keywords: *telex language, semantic analysis, and meaning.*

PENDAHULUAN

Bahasa sebagai alat komunikasi memiliki banyak ragam. Ragam bahasa tersebut disesuaikan dengan kelompok penutur, lingkungan dan daerah penutur tersebut. Ragam bahasa didefinisikan sebagai kevariasian bahasa dalam pemakaiannya sebagai alat komunikasi. Kridalaksana (1992:3) membagi ragam bahasa menjadi tiga macam yaitu ragam bahasa berdasarkan pokok pembicaraan, ragam bahasa berdasarkan medium pembicaraan, dan ragam bahasa berdasarkan hubungan antara pembicara. Ragam bahasa menurut pokok pembicaraan dibedakan atas ragam undang-undang, ragam jurnalistik, ragam ilmiah, ragam jabatan, dan ragam sastra. Ragam bahasa menurut medium pembicaraan dibedakan atas (1) ragam lisan yang dibedakan atas ragam percakapan, ragam pidato dan sebagainya dan (2) ragam tulis yang dibedakan atas ragam undang-undang, ragam catatan, ragam surat-menyurat dan sebagainya. Ragam bahasa menurut hubungan antara pembicara dibedakan atas beberapa macam, yaitu ragam baku, ragam resmi, ragam usaha, ragam santai, ragam akrab, ragam formal, dan ragam informal.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2005:1161), teleks adalah pelayanan komunikasi jarak jauh melalui pesawat sejenis mesin tik yg dihubungkan dengan kabel. Bahasa teleks merupakan salah satu bentuk bahasa tulis yang digunakan di dalam kelompok masyarakat tertentu seperti kelompok pekerja di perusahaan penerbangan. Struktur bahasa teleks berbeda dengan bahasa yang baku digunakan di masyarakat umum. Bahasa ini menggunakan banyak penyingkatan dalam pembuatannya. Bahasa Teleks merupakan salah satu ragam bahasa yang digunakan di PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Denpasar. Dalam lingkungan kerja penerbangan, para pegawai di dalam satu departemen dan antardepartemen yang berbeda digunakan beberapa alat dalam berkomunikasi. Mereka menggunakan telepon, pos elektronik dan teleks. Telepon digunakan untuk keadaan yang memerlukan keputusan atau jawaban yang cepat atau

sekadar menyapa rekan di bagian lain. Pos elektronik digunakan ketika mereka ingin mengirimkan satu data secara penuh. Sementara, teleks digunakan untuk berkomunikasi dengan cepat mengenai berbagai hal dan memerlukan bukti tertulis secepatnya. Bahasa teleks menggunakan banyak penyingkatan dalam pembuatannya. Terkadang beberapa kata yang penyingkatannya tidak ada di dalam kamus juga mereka singkat sesuai dengan pemahaman antara mereka. Hal ini tentunya menarik untuk diteliti mengingat dalam berkomunikasi jangan sampai terjadi kesalahpahaman antara pemberi dan penerima pesan.

Van Dijk, dalam teorinya yang disebut Analisis Wacana Kritis (Critical Discourse Analysis) membagi struktur wacana/teks ke dalam tiga tingkatan, yaitu struktur makro, superstruktur, dan struktur mikro. Hal ini seperti dikemukakan oleh Eriyanto (2006: 227). Struktur makro merupakan makna global/umum dari sebuah teks yang dapat dipahami dengan melihat topik dari sebuah teks. Superstruktur merupakan analisis skema atau alur sebuah teks. Sebuah teks tersusun atas berbagai elemen, seperti pendahuluan, isi dan penutup yang harus dirangkai sedemikian rupa, guna membentuk sebuah teks yang utuh dan menarik. Struktur mikro merupakan analisis sebuah teks berdasarkan unsur-unsur intrinsiknya. Adapun unsur-unsur intrinsik tersebut adalah unsur semantik yaitu makna lokal yang muncul, baik dari kata, klausa, kalimat, maupun paragraf, serta hubungan di antara mereka, seperti hubungan antarkata, hubungan antarklausa, antarkalimat, dan antarparagraf yang akhirnya membangun satu kesatuan makna dalam teks tersebut. Unsur sintaksis adalah cara untuk melakukan penekanan secara tematik pada tatanan kalimat dalam teks tersebut. Unsur stilistik, adalah ragam tampilan sebuah teks dengan menggunakan bahasa sebagai sarannya. Sebuah teks bisa ditampilkan dalam bentuk, seperti drama, narasi, bahkan puisi. Dalam hal gaya bahasa, teks bisa ditampilkan dalam hal pilihan kata, kalimat, majas, atau yang lainnya. Unsur retorik, adalah gaya penekanan sebuah topik dalam sebuah teks. Hal ini berhubungan dengan bagaimana pesan pada teks tersebut ingin disampaikan. Hal ini bisa mencakup hiperbola, repetisi atau yang lainnya.

Elemen semantik ini sangat erat hubungannya dengan elemen leksikon dan sintaksis sebab penggunaan leksikon dan struktur sintaksis tertentu dalam teks dapat memunculkan makna tertentu. Hal itu juga didasarkan pada filsafat gramatika penelitian bahasa, yaitu fungsi, bentuk, dan makna (Satyawati, 2010). Maksudnya, bentuk dan fungsi sebuah tuturan menentukan makna tuturan tersebut. Demikian juga pada bentuk dan fungsi teleks. Hal itu dapat dilihat dalam analisis mendalam dari dua data teleks yang ditemukan. Unsur-unsur wacana yang tergolong ke dalam elemen semantik akan dijelaskan pada masing-masing nomor. Berdasarkan teori Van Dijk, elemen-elemen yang dapat dianalisis pada unsur semantik adalah latar, detil, maksud, pranggapan, dan nominalisasi. Latar merupakan bagian berita yang dapat mempengaruhi semantik (arti) yang ingin ditampilkan. Latar dapat menjadi alasan pembenar gagasan yang diajukan dalam suatu teks (Eriyanto, 2006:235). oleh karena itu, latar teks merupakan elemen yang berguna karena dapat membongkar apa maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim teleks. Latar peristiwa itu dipakai untuk menyediakan dasar hendak ke mana teks dibawa. Elemen wacana detil berhubungan dengan kontrol informasi yang ditampilkan seseorang (Eriyanto, 2006: 238). Detil yang lengkap dan panjang merupakan penonjolan yang dilakukan secara sengaja untuk menciptakan citra tertentu kepada khalayak. Detil yang lengkap itu akan dihilangkan kalau berhubungan dengan sesuatu yang menyangkut kelemahan atau kegagalan komunikator. Elemen wacana yang berhubungan dengan kontrol informasi yang ditampilkan oleh komunikator. Penulis akan menampilkan secara berlebihan informasi yang menguntungkan dirinya. Informasi yang menguntungkan penulis tidak hanya ditampilkan secara berlebihan, bahkan kalau perlu dengan data-data serta dalil-dalil. Detil yang lengkap dan panjang lebar merupakan penonjolan yang dilakukan secara sengaja untuk menciptakan citra tertentu kepada pembacanya. Dengan adanya detil diharapkan pembaca akan meyakini kebenaran yang disampaikan oleh penulis. Elemen wacana maksud hampir sama dengan detil, hanya saja elemen maksud melihat informasi yang menguntungkan komunikator akan diuraikan secara eksplisit dan jelas. Sebaliknya, informasi yang merugikan akan diuraikan secara tersamar, implisit, dan tersembunyi.

Dalam elemen wacana ini, informasi bagi penulis yang merugikan akan disajikan tersamar, eufemistik dan berbelit-belit. Tujuan akhirnya adalah pembaca hanya disajikan informasi yang menguntungkan penulis. Penulis dapat menyampaikan secara implisit informasi yang merugikan dirinya, sebaliknya secara eksplisit penulis akan menguraikan informasi yang menguntungkan dirinya. Elemen wacana pranggapan merupakan pertanyaan yang digunakan untuk mendukung makna suatu teks. Pranggapan adalah upaya mendukung pendapat dengan memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Pranggapan hadir dengan pernyataan yang dipandang terpercaya sehingga tidak perlu dipertanyakan. Pranggapan merupakan pernyataan yang digunakan untuk mendukung makna suatu teks, sebagai usaha untuk mendukung pendapat dengan memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Kalau latar berarti upaya mendukung pendapat dengan jalan memberi latar belakang, maka praanggapan adalah upaya memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Praanggapan hadir dengan pernyataan yang dipandang terpercaya sehingga tidak perlu dipertanyakan. Teks berita pada umumnya mengandung banyak praanggapan. Praanggapan merupakan fakta yang belum terbukti kebenarannya, tetapi dijadikan dasar untuk mendukung gagasan tertentu.

Penelitian ini merupakan salah satu kajian makrolinguistik yang berkaitan dengan wacana/teks, yaitu analisis wacana kritis yang dikemukakan oleh Van Dijk (1997). Penelitian mengenai wacana seperti ini sudah pernah dilakukan oleh Mulyawan pada tesisnya “Wacana Iklan Komersial Media Cetak Kajian Hipersemiotika” (2005). Data yang digunakan adalah iklan komersial media cetak. Mulyawan lebih banyak membahas struktur pembentuk iklan. Kajian wacana memang dibahas dalam penelitian ini, tetapi lebih mendalam tentang struktur iklan komersial. Penelitian ini tidak membahas mengenai unsur semantik secara detail dari teks yang muncul. Karena bahasa teleks belum pernah diteliti sebelumnya, terutama mengenai unsur semantiknya, maka penulis sangat tertarik untuk membahas hal tersebut. Penelitian Mulyawan dapat menjadi acuan dalam penelitian ini karena menggunakan teori yang sama yaitu teori wacana kritis dari Van Dijk. Mulyawan menganalisis wacana pada iklan komersial di media cetak,

sementara dalam penelitian ini dianalisis wacana pada bahasa teleks di lingkungan penerbangan. Sudana dalam tesisnya yang berjudul “Telaah Struktur dan Makna Ragam Bahasa Gaul” (2007) menganalisis mengenai struktur kata dan proses pembentukannya pada bahasa gaul remaja. Penelitian yang dilakukan oleh Sudana dapat menjadi kajian dan acuan juga mengingat salah satu analisisnya juga mengenai makna bahasa, sama dengan pembahasan pada penelitian ini. Dhianari (2011) pada tesisnya yang berjudul “Ragam Bahasa Kaskus” memaparkan tentang struktur dan proses pemaknaan leksikal, serta tipe-tipe dan makna *emoticon* yang ada pada bahasa kaskus. Keunggulan penelitian Dhianari dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, terutama dalam pemaparan struktur istilah-istilah yang ada pada bahasa kaskus yang juga melibatkan banyaknya penyingkatan, seperti pada bahasa teleks.

Setelah mencoba mencari di berbagai sumber, penulis juga belum menemukan adanya penelitian mengenai bahasa teleks. tidak ada penelitian lebih khusus yang menjelaskan bahasa teleks yang digunakan oleh kelompok penutur tertentu. Hal ini menjadi alasan mengapa penelitian mengenai bahasa teleks ini menarik untuk dilakukan dan dianalisis secara mendalam.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengikuti prinsip-prinsip kajian deskriptif. Penelitian ini akan menganalisis makna bahasa teleks yang digunakan dalam berkomunikasi di lingkungan penerbangan. Penelitian ini dilakukan di Kantor P.T. Garuda Indonesia Cabang Denpasar yang ada di Jalan Sugianyar no 5 Denpasar. Pada penelitian ini sumber data berupa data tulisan yang diambil dari teleks yang dibuat di beberapa bagian di kantor P.T.Garuda Indonesia (Persero) cabang Denpasar. Teleks didapat dari bagian bagian *sales* dan bagian *general manager*. Data yang akan dianalisis hanya dua teleks saja. Kedua teleks tersebut dipilih karena merupakan teleks yang membahas mengenai komplain dari penumpang ataupun masalah yang biasanya dihadapi karyawan di lingkungan penerbangan yang menarik untuk dianalisa mengenai maknanya. Terpilihnya perusahaan penerbangan ini menjadi

sumber data penelitian karena P.T. Garuda Indonesia merupakan perusahaan penerbangan yang terkenal dan memiliki banyak pelanggan sehingga perlu diketahui bagaimana karyawan di perusahaan ini berkomunikasi melalui teleks. Dalam rangka mendukung penelitian yang akan dilakukan, instrumen penelitian disiapkan. Instrumen yang dimaksud adalah peneliti sebagai instrumen, peneliti langsung melihat proses pengiriman dan penerimaan teleks di lapangan. Peneliti juga langsung berkomunikasi dengan pengguna teleks untuk mendapatkan informasi tambahan berkaitan dengan penelitian ini.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode simak dengan teknik dasar sadap dan teknik lanjutan berupa teknik catat. Karena data yang diambil berupa data tulis (teleks), teknik dasar sadap ini hanya dapat digunakan teknik catat sebagai lanjutan dari teknik simak bebas libat cakap. Langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengumpulkan beberapa teleks di P.T. Garuda Indonesia (Persero) Cabang Denpasar. Teleks tersebut merupakan hasil komunikasi antarstaf dalam satu departemen dan staf dalam departemen yang berbeda. Tahap berikutnya adalah memilih data yang sesuai dengan analisis berikutnya. Data yang dikumpulkan akan diolah secara deskriptif lalu diklasifikasikan sesuai dengan unsur-unsur analisis semantik.

Metode yang akan digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah metode padan (Sudaryanto, 1985:15). Metode padan dengan teknik pilah akan digunakan untuk memilah bagian mana yang masuk unsur latar, detil, maksud, pranggapan dan nominalisasi pada teks teleks sesuai dengan teori dari Van Dijk mengenai unsur-unsur semantik. Hasil analisis mengenai variasi bahasa teleks ini akan disajikan dalam dua cara. Pertama adalah dengan cara formal, yaitu menyajikan hasil dengan perumusan lambang, tabel, daftar kosakata, dan sebagainya. Dalam hal ini akan disajikan hasil berupa perumusan kosakata yang dipakai dalam teleks (penyingkatan kata-kata). Data pada penelitian ini juga tetap menggunakan huruf kapital sesuai dengan teleks yang ada karena ingin mempertahankan bentuk asli dari bahasa verbal pada teleks tersebut. Kedua adalah dengan cara informal, yaitu dengan memberikan uraian atau paparan untuk memperjelas hasil

analisis. Dalam hal ini, peneliti akan menjelaskan tentang analisis semantik pada bahasa teleks tersebut.

PEMBAHASAN

Elemen semantik sangat erat hubungannya dengan elemen leksikon dan sintaksis sebab penggunaan leksikon dan struktur sintaksis tertentu dalam teks dapat memunculkan makna tertentu. Berikut ini adalah analisis mendalam dari dua data teleks yang ditemukan. Unsur-unsur wacana yang tergolong ke dalam elemen semantik akan dijelaskan pada masing-masing nomor.

TELEKS I CS/I/TX-0539/JAN11 SUBJ* UNMATCH TICKETS	baris ke-1
REPORTED DUR CHECK IN GA725/716/19JAN DPS-CGK/MRLIM/PINKDR N IWOOD/KELLYMS HLDG C-CLASS RESV RLOC *QEWOKG N WERE ISSUED UND NO 1266427788708-711 PAPER TICKETS FIGUR BUT PAXS DOES NOT HELD THOSE TKTS ISO ITIN ONLY STP	baris ke-3
TKTS WAS SGD116 ALBERNI STREET SUITE 1406 VANCOUVER BRITISH COLUMBIA FAX 1 604 681 8953 STP AS WE KNOW IF SUCH TKTS HVE ALREADY ISSD USUALLY IS ELECTRONIC BUT THE ACT ISSD AS	baris ke-5
PAPER TICKETS STP OFCOURSE WE GOT PROBLEM DUR CHECK-IN CAUSE THE FIGURES A LOT DIFFERENCE AND UNABLE TO ASSOCIATE AS PROPER DOCUMENT STP	baris ke-7
PAXS WERE VERY UPSET N COMPLAIN RGDG THIS PROBLEM STP FINALLY WE ACCPT THOSE PAXS TO MIN BIG COMPLAIN N PAX INCONV STP	baris ke-9
ATT YVRGA PSE CLARIFY TO THE AGT FOR SOLVING THE DOCUMENTS TO H/O CQ CGKUR/JKTWA/HDQWLGA STP	baris ke-11
ATT CGKUR/JKTWA/HDQWL PSE ADJUST DOCUMENTS ACCDGLY N WAITING REPLY FROM YVRTOGA STP	baris ke-13
YR PROMPT REPLY WUD BE MUCH APPRECIATED STP PSE BE ACKD FSTP //	baris ke-15
BRGDS GELGEL SENT	baris ke-17
Bentuk Lengkap TELEKS I CS/I/TX-0539/JAN11 (NO TELEKS) SUBJECT UNMATCH TICKETS	baris ke-19
REPORTED DURING CHECK IN OF FLIGHT NUMBER GA725/716/ 19 JANUARY DENPASAR- CENGKARENG/MRLIM/PINKDR AND IWOOD/KELLYMS HOLDING C-CLASS RESERVATION WITH BOOKING CODE RLOC *QEWOKG AND WERE ISSUED UNDER TICKET NUMBER 1266427788708-711 PAPER TICKETS FIGURE BUT PASSENGERS DOES NOT HELD THOSE TICKETS <i>ISO</i> ITINERY ONLY STOP TICKETS WAS SGD116 ALBERNI STREET SUITE 1406	baris ke-21

VANCOUVER BRITISH COLUMBIA FAX 1 604 681 8953 STOP AS WE KNOW IF SUCH TICKETS HAVE ALREADY ISSUED USUALLY IS ELECTRONIC BUT THE ACTUAL ISSUED AS PAPER TICKETS STOP OFCOURSE WE GOT PROBLEM DURING CHECK-IN BECAUSE THE FIGURES A LOT DIFFERENCE AND UNABLE TO ASSOCIATE AS PROPER DOCUMENT STOP PASSENGERS WERE VERY UPSET AND COMPLAIN REGARDING THIS PROBLEM STOP FINALLY WE ACCEPT THOSE PASSENGERS TO MINIMIZE BIG COMPLAIN AND PASSENGERS' INCONVENIENT STOP ATTENTION YVRGA PLEASE CLARIFY TO THE AGENT FOR SOLVING THE DOCUMENTS TO H/O CQ CGKUR/JKTWA/HDQWLGA STOP ATTENTION CGKUR/JKTWA/HDQWL PLEASE ADJUST DOCUMENTS ACCORDINGLY AND WAITING REPLY FROM YVRTOGA STOP YOUR PROMPT REPLY WOULD BE MUCH APPRECIATED STOP PLEASE BE ACKNOWLEDGE FULLSTOP // BEST REGARDS GELGEL SENT

Teleks II

APPREC YR ASSIST IN ORDER TO RESPOND TO PAX COMPLAINT.	
PAX HANEKROOT JAMES MR AND CUNNINGHAM EMILY MS	baris ke-1
HAD PURCHASED GA KL TICKET AND WERE OB GA715 18 DEC SYDDPS	
AND THEN IN TRANSIT IN DPS FOR 5.5 HOURS CONNEX WITH KL836	baris ke-3
DPSAMS 18 DEC. EVEN THOUGH TRANSIT WAS UNDER TIMATIC	
SYSTEM OF 8 HOURS PAX WERE MADE TO EXIT CUSTOMS	baris ke-5
BUY A VISA PAY DEP TAX AND RECHECK WITH KLM.	
PLS ADV WHY PAX WERE ASKED TO DO THIS WHEN THEY	baris ke-7
SHOULD HAVE BEEN ALLOWED TO STAY IN TRANSIT AT NO COST.	
PAX ARE RETURNING ON KL835 23JAN AMSDPS AND GA714 25JAN DPSSYD	baris ke-9
PNR RIXIUU TRANSIT 5.30 HOURS PLS MAX ASST PAX SO SAME PROBLEM	
DOES NOT OCCUP ON RT. YR URG RESPONSE APPRECIATED.	baris ke-11
BRGDS SHIRLEY CUSTOMER RELATIONS SYDDDGA	
SENT	baris ke-13

Bentuk lengkap Teleks II

APPRECIATE YOUR ASSISTANCE IN ORDER TO RESPOND TO PASSENGER'S COMPLAINT. PASSENGER HANEKROOT JAMES MR AND CUNNINGHAM EMILY MS HAD PURCHASED GARUDA *KL TICKET* AND WERE ON BOARD IN FLIGHT NUMBER GA715 ON 18 DECEMBER ROUTE SYDNEY-DENPASAR AND THEN IN TRANSIT IN DENPASAR FOR 5.5 HOURS CONNECTED WITH FLIGHT NUMBER KL836 DPS-AMSTERDAM ON 18 DECEMBER. EVEN THOUGH TRANSIT WAS UNDER TIMATIC SYSTEM OF 8 HOURS PASSENGER WERE MADE TO EXIT CUSTOMS BUY A VISA PAY DEPARTURE TAX AND RECHECK WITH *KLM*. PLEASE ADVISE WHY PAX WERE ASKED TO DO THIS WHEN THEY SHOULD HAVE BEEN ALLOWED TO STAY IN TRANSIT AT NO COST. PASSENGER ARE RETURNING ON FLIGHT NUMBER KL835 ON 23 JANUARY ROUTE AMSTERDAM-DENPASAR AND FLIGHT NUMBER GA714 ON 25 JANUARY ROUTE DENPASAR-SYDNEY WITH PNR RIXIUU TRANSIT 5.30 HOURS PLEASE MAXIMIZE ASSIST PASSENGERS SO SAME PROBLEM DOES NOT OCCUPIED ON RETURN. YOUR URGENT RESPONSE APPRECIATED. BEST REGARDS SHIRLEY CUSTOMER RELATIONS SYDDDGA SENT

Latar Teleks

Latar merupakan bagian berita yang dapat mempengaruhi semantik (arti) yang ingin ditampilkan. Latar dapat menjadi alasan pembenar gagasan yang diajukan dalam suatu teks

(Eriyanto, 2006:235). oleh karena itu, latar teks merupakan elemen yang berguna karena dapat membongkar apa maksud yang ingin disampaikan oleh penulis. Latar peristiwa itu dipakai untuk menyediakan dasar hendak ke mana teks dibawa.

Pada data teleks I, yang dapat dikategorikan sebagai latar adalah kalimat baris ke-3 sampai dengan baris ke-6.

REPORTED DUR CHECK IN GA725/716/19JAN DPS-CGK/MRLIM/PINKDR N IWOOD/KELLYMS HLDG C-CLASS RESV RLOC *QEWOKG N WERE ISSUED UND NO 1266427788708-711 PAPER TICKETS FIGUR BUT PAXS DOES NOT HELD THOSE TKTS ISO ITIN ONLY STP	baris ke-3 bariske-5
---	-------------------------

Dalam teks teleks bagian latar ini, pengirim teleks menjelaskan terlebih dahulu latar belakang dari masalah ini yaitu adanya laporan ketika *check-in* penumpang atas nama Tuan Pinkdr Lim dan Nyonya Kelly Iwood dengan no reservasi RLOC *QEWOKG telah diterbitkan no tiket cetak 1266427788708-711. Namun, kedua penumpang tersebut tidak memiliki tiket cetak yang dimaksud. Mereka hanya memiliki jadwal penerbangan (itinerary) saja. Penjelasan awal yang diberikan ini menunjukkan kemana arah teks selanjutnya akan dibawa. Penerima teleks dapat mengetahui bahwa detil dan maksud berikutnya adalah mengenai masalah ketidaklengkapan dokumen yang dialami oleh penumpang ketika *check-in*. Dalam hal ini, setelah mengamati teks, kemudian dapat diketahui latar yang dipakai oleh pengirim. Dengan mengetahui latar teks tersebut dapat diketahui apa maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim. Latar pada umumnya disampaikan di awal sebelum pendapat pengirim teleks yang sebenarnya muncul dengan maksud mempengaruhi dan memberi kesan bahwa pendapat pengirim tersebut sangat beralasan.

Pada data teleks II, yang dapat dikategorikan sebagai latar adalah kalimat baris ke-1
APPREC YR ASSIST IN ORDER TO RESPOND TO PAX COMPLAINT . Tergambar bahwa pada teleks bagian latar ini, pengirim teleks meminta penerima teleks ataupun pihak terkait dapat memberikan respon mengenai masalah yang akan dijelaskan berikutnya. Penjelasan awal yang diberikan oleh pengirim teleks ini menunjukkan kemana arah teks selanjutnya akan dibawa yaitu masalah apa yang terjadi dan apa permintaan atau tindak lanjut yang diinginkan oleh pengirim teleks teleks. Dengan

memberikan latar mengenai penghargaan apabila penerima teleks dapat merespon komplain penumpang yang akan dijelaskan pada bagian berikutnya, maka penerima teleks dapat mengarahkan pikirannya pada apa detil dan maksud teleks tersebut.

Detail Teleks

Detail yang lengkap dan panjang merupakan penonjolan yang dilakukan secara sengaja untuk menciptakan citra tertentu kepada khalayak. Detail yang lengkap itu akan dihilangkan kalau berhubungan dengan sesuatu yang menyangkut kelemahan atau kegagalan komunikator. Penulis akan menampilkan secara berlebihan informasi yang menguntungkan dirinya. Informasi yang menguntungkan penulis tidak hanya ditampilkan secara berlebihan, bahkan kalau perlu dengan data-data serta dalil-dalil. Detil yang lengkap dan panjang lebar merupakan penonjolan yang dilakukan secara sengaja untuk menciptakan citra tertentu kepada pembacanya. Dengan adanya detail diharapkan pembaca akan meyakini kebenaran yang disampaikan oleh penulis.

Pada data teleks I detil ditampilkan pada baris ke-7 sampai dengan baris ke-14

TKTS WAS SGD116 ALBERNI STREET SUITE 1406 VANCOUVER BRITISH	baris ke-7
COLUMBIA FAX 1 604 681 8953 STP AS WE KNOW IF SUCH TKTS HVE	
ALREADY ISSD USUALLY IS ELECTRONIC BUT THE ACT ISSD AS	baris ke-9
PAPER TICKETS STP OFCOURSE WE GOT PROBLEM DUR CHECK-IN CAUSE	
THE FIGURES A LOT DIFFERENCE AND UNABLE TO ASSOCIATE AS	baris ke-11
PROPER DOCUMENT STP	
PAXS WERE VERY UPSET N COMPLAIN RGDG THIS PROBLEM STP	baris ke-13
FINALLY WE ACCPT THOSE PAXS TO MIN BIG COMPLAIN N PAX INCONV STP	

Setelah pengirim teleks menyampaikan latar belakang dari masalah yang muncul pada bagian awal, selanjutnya detil mengenai apa yang terjadi, alasan mengapa hal itu tidak sesuai dengan standar juga disampaikan. Pengirim teleks juga menyampaikan bahwa penumpang menjadi tidak puas dan memberikan komplain atas masalah atau ketidaksesuaian dokumen ini. Hal ini dilakukan untuk menguatkan alasan kenapa hal ini salah dan meyakinkan penerima teleks bahwa apa yang terjadi tidak sesuai dengan aturan penerbangan yang berlaku. Hal ini dapat menguntungkan pengirim teleks karena dengan menjelaskan detil permasalahan itu, pada akhirnya

yang bersangkutan dapat menyampaikan maksudnya untuk memberikan perintah kepada pihak-pihak terkait untuk menindaklanjutinya.

Pada data teleks II detil ditampilkan pada baris ke-2 sampai dengan baris ke-7

PAX HANEKROOT JAMES MR AND CUNNINGHAM EMILY MS	baris ke-2
HAD PURCHASED GA KL TICKET AND WERE OB GA715 18 DEC SYDDPS	baris ke-3
AND THEN IN TRANSIT IN DPS FOR 5.5 HOURS CONNEX WITH KL836	baris ke-3
DPSAMS 18 DEC. EVEN THOUGH TRANSIT WAS UNDER TIMATIC	baris ke-5
SYSTEM OF 8 HOURS PAX WERE MADE TO EXIT CUSTOMS	baris ke-5
BUY A VISA PAY DEP TAX AND RECHECK WITH KLM.	baris ke-5

Setelah pengirim teleks menyampaikan latar belakang yaitu meminta respon dari masalah yang ada, selanjutnya detil disampaikan. Detil yang dijelaskan oleh pengirim teleks diantaranya tentang nama kedua penumpang yang dibahas pada masalah tersebut, tentang kronologis masalah yang terjadi sehingga menimbulkan komplain dari penumpang tersebut. Pengirim teleks menceritakan bahwa penumpang sudah menaiki pesawat dari Sydney ke Denpasar dan mengharuskan mereka untuk transit di Denpasar dan menunggu pesawat berikutnya menuju Amsterdam. Namun, selama waktu transit 5,5 jam itu ternyata penumpang diharuskan untuk melakukan proses pembelian visa, pembayaran pajak keberangkatan dan check-in ulang kembali untuk memasuki pesawat menuju Amsterdam. Hal ini dilakukan untuk menguatkan alasan kenapa hal ini salah dan meyakinkan penerima teleks bahwa apa yang terjadi tidak sesuai dengan aturan penerbangan yang berlaku. Hal ini dapat menguntungkan pengirim teleks karena dengan menjelaskan detil permasalahan itu, pada akhirnya pengirim teleks dapat menyampaikan maksudnya untuk memberikan perintah kepada pihak-pihak terkait untuk menindaklanjutinya.

Maksud Teleks

Penulisan informasi dalam elemen wacana akan disajikan dengan tersamar, eufemistik, dan berbelit-belit, apabila bagi penulis informasi tersebut merugikan. Tujuan akhirnya adalah pembaca hanya disajikan informasi yang menguntungkan penulis. Penulis dapat menyampaikan secara

implisit informasi yang merugikan dirinya, sebaliknya secara eksplisit penulis akan menguraikan informasi yang menguntungkan dirinya.

Pada data teleks I, pada baris ke-15 sampai dengan baris ke-18

ATT YVRGA PSE CLARIFY TO THE AGT FOR SOLVING THE DOCUMENTS TO H/O CQ CGKUR/JKTWA/HDQWLGA STP	baris ke-15
ATT CGKUR/JKTWA/HDQWL PSE ADJUST DOCUMENTS ACCDGLY N WAITING REPLY FROM YVRTOGA STP	baris ke-17

Pengirim teleks memiliki maksud untuk menyampaikan komplain dari penumpang atas ketidaksesuaian dokumen berupa tiket saat check-in. Selain itu terdapat juga maksud untuk memberikan perintah kepada pihak-pihak terkait agar dapat mengklarifikasi permasalahan ini kepada agen penjual tiket. Selain itu pengirim juga meminta kepada pihak terkait untuk dapat menyesuaikan dokumen yang diperlukan sesuai dengan fakta atau data yang sesuai dari kedua penumpang tersebut.

Hal yang menarik pada bahasa teleks adalah tidak adanya informasi yang dibuat dengan tersamar, eufemistik, dan berbelit-belit, tetapi juga bahasa teleks merupakan bahasa yang bersifat singkat. Walaupun bersifat singkat, bahasa teleks langsung ke topik permasalahan atau informasi yang ingin disampaikan.

Pada data teleks II pengirim teleks menyampaikan maksudnya pada baris ke-8 sampai dengan baris ke-12.

PLS ADV WHY PAX WERE ASKED TO DO THIS WHEN THEY SHOULD HAVE BEEN ALLOWED TO STAY IN TRANSIT AT NO COST.	baris ke-9
PAX ARE RETURNING ON KL835 23JAN AMSDPS AND GA714 25JAN DPSSYD PNR RIXIUU TRANSIT 5.30 HOURS PLS MAX ASST PAX SO SAME PROBLEM DOES NOT OCCUP ON RT.	baris ke-11

Maksud yang ingin disampaikan pengirim teleks adalah menyampaikan perintah agar pihak yang terkait dapat menindaklanjuti permasalahan yang sudah diuraikan pada latar belakang di atas. Pihak terkait yang bertanggung jawab atas pelayanan penumpang diminta untuk mengklarifikasi mengapa masalah itu bisa terjadi. Pengirim teleks juga meminta agar pada penerbangan berikutnya, kedua

penumpang tersebut tidak mengalami kejadian yang sama lagi. Pendampingan yang maksimal dari pihak-pihak terkait sangat diharapkan.

Sementara itu, elemen wacana pranggapan merupakan pertanyaan yang digunakan untuk mendukung makna suatu teks. Pranggapan adalah upaya mendukung pendapat dengan memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Pranggapan hadir dengan pernyataan yang dipandang terpercaya sehingga tidak perlu dipertanyakan. Pranggapan merupakan pernyataan yang digunakan untuk mendukung makna suatu teks, sebagai usaha untuk mendukung pendapat dengan memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Kalau latar berarti upaya mendukung pendapat dengan jalan memberi latar belakang, maka praanggapan adalah upaya memberikan premis yang dipercaya kebenarannya. Praanggapan hadir dengan pernyataan yang dipandang terpercaya sehingga tidak perlu dipertanyakan. Teks berita pada umumnya mengandung banyak praanggapan. Praanggapan merupakan fakta yang belum terbukti kebenarannya, tetapi dijadikan dasar untuk mendukung gagasan tertentu.

Pada data teleks I dan II tidak muncul kalimat yang menunjukkan pranggapan. Setelah pengirim teleks menyampaikan maksudnya yang juga merupakan perintah kepada beberapa pihak terkait, teleks ditutup dengan ucapan terima kasih dan salam. Pola ini sama seperti pola dalam penulisan pesan singkat pada telepon selular ataupun pos elektronik. Ucapan terima kasih atas tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait pada data teleks I disampaikan dengan kalimat *YOUR PROMPT REPLY WOULD BE MUCH APPRECIATED STOP*. Salam penutup dinyatakan pada kalimat *BEST REGARDS GELGEL*.

Pada data teleks II tidak muncul wacana pranggapan. Seperti pada teleks I, teleks ini juga ditutup dengan ucapan terimakasih dan salam dari pengirim teleks. Setelah menyampaikan maksudnya yang juga merupakan perintah kepada beberapa pihak terkait, maka teleks ditutup dengan ucapan terima kasih dan salam. Pola ini juga sama seperti pola dalam penulisan pesan singkat pada telepon genggam ataupun pos elektronik. Ucapan terima kasih atas tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait pada teleks II disampaikan dengan kalimat *YR URG RESPONSE*

APPRECIATED. Salam penutup dinyatakan pada kalimat *BRGDS SHIRLEY CUSTOMER RELATIONS SYDDDDGA*.

SIMPULAN

Ada dua hal yang bisa disimpulkan dari penjelasan di atas. Pertama, analisis semantik pada kedua data bahasa teleks di PT.Garuda Indonesia kantor cabang Denpasar terdiri atas latar pada bahasa teleks diisi dengan kalimat yang menyatakan bahwa pengirim teleks menerima komplain dari penumpang; detil pada bahasa teleks diisi dengan kronologis atau urutan kejadian yang menimbulkan permasalahan baik dalam hal kelengkapan dokumen penumpang maupun prosedur yang tidak seharusnya dialami oleh penumpang; maksud pada bahasa teleks diisi dengan permintaan atau perintah dari pengirim teleks kepada pihak terkait untuk mengklarifikasi atau menindaklanjuti permasalahan yang ada sehingga tidak ada lagi kejadian yang sama terulang di masa yang akan datang. Simpulan kedua adalah tidak munculnya unsur pranggapan dan nominalisasi pada bahasa teleks. Pengirim teleks biasanya menutup teleksnya dengan ucapan terima kasih atas respon dan tindak lanjut yang akan dilakukan oleh penerima teleks atau pihak-pihak yang terkait. Selain itu teleks juga akan ditutup dengan salam dan nama pengirim teleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhianari, Ni Made. 2011. "Ragam Bahasa Kaskus". Denpasar: Universitas Udayana
- Eriyanto. 2006. *Analisis Wacana: Pengantar Analisis Teks Media*. Yogyakarta: Percetakan Lkis
- Kridalaksana, Harimukti. 1992. *Struktur Sosial dan Variasi Bahasa Fungsi Bahasa dan Sikap Bahasa*. Ende: Nusa Indah
- Mulyawan, I Wayan. 2005. "Wacana Iklan Komersial Media Cetak Kajian Hipersemiotika". Denpasar: Universitas Udayana
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sudana, I Wayan. 2007. "Telaah Struktur dan Makna Ragam Bahasa Gaul". Denpasar: Universitas Udayana

Satyawati, Made Sri. 2010. *Valensi dan Relasi Sintaksis Bahasa Bima*. Disertasi. Denpasar: Universitas Udayana

Sudaryanto. 1985. *Metode dan Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.