

Peningkatan Keterampilan Menulis Surat Bisnis Bahasa Inggris Dengan Pendekatan Content And Language Integrated Learning (CLIL)

Dadang Solihat

*Department of Language Education, Postgraduate Program, Universitas Negeri Jakarta,
Indonesia*

Email: dadangsolihat72@gmail.com

Emzir

*Department of Language Education, Postgraduate Program, Universitas Negeri Jakarta,
Indonesia*

Email: emzir@unj.ac.id

Zainal Rafli

*Department of Language Education, Postgraduate Program, Universitas Negeri Jakarta,
Indonesia*

Email: zainal.rafli@unj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian tindakan ini memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman yang dalam tentang proses pelaksanaan pembelajaran menulis surat bisnis berbahasa Inggris dan hasil peningkatannya melalui pendekatan Content and Language Integrated Learning (CLIL). Penelitian dilakukan pada Mahasiswa semester III Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kuningan (FKIP-UNIKU) tahun akademik 2018-2019 sejumlah 42 mahasiswa. Penelitian Ini menggunakan model Mertler yang memiliki tahapan plan, action, development, reflection. Data kualitatif diperoleh dari wawancara dan observasi yang kemudian dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Sedangkan data kuantitatif diperoleh dari hasil tes prasiklus, tes siklus 1, tes siklus 2, dan tes siklus 3 yang kemudian dianalisis dengan statistik sederhana.. Pembelajaran pada prasiklus tidak menggunakan pendekatan CLIL. Hasilnya kurang memuaskan. Pada siklus 1 sampai 3 CLIL diterapkan dengan menekankan pada empat aspek yaitu 4C (Content, Communication, Cognition, dan Culture). Keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris mahasiswa mengalami peningkatan yang memuaskan. Kesimpulannya adalah pendekatan pembelajaran Content and Language Integrated Learning (CLIL) dapat meningkatkan keterampilan menulis surat berbahasa Inggris mahasiswa. CLIL disarankan menjadi salah satu pendekatan yang perlu diterapkan dalam meningkatkan kemampuan menulis mahasiswa.

Kata Kunci: keterampilan menulis; surat bisnis; CLIL

LATAR BELAKANG

Kemampuan berkomunikasi yang efektif dalam dunia bisnis sangat menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Karena itu, menjadi tuntutan bagi seorang manajer dan personalia di suatu perusahaan untuk membangun komunikasi yang baik dan efektif agar pesan-pesan yang disampaikan baik kepada kalangan internal atau eksternal bisa berlangsung secara efektif dan komunikatif (Ranaut, 2018). Kemampuan komunikasi dalam bentuk

tulisan yang jelas dan efektif memerlukan latihan yang intensif dan berkelanjutan. Apalagi, menurut O'Hara (2014), aktifitas menulis di pekerjaan berlangsung sepanjang waktu seperti menulis proposal ke klien, memo ke eksekutif senior, aliran email yang terus-menerus ke mitra bisnis.

Penelitian mutakhir terkait pentingnya menulis surat bisnis telah dilakukan oleh Carnes, Awang, & Smith (2015). Mereka mengungkapkan pentingnya latihan intensif dalam menulis surat bisnis

sehingga mampu meningkatkan keterampilan menulis mahasiswa dan meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja. Sebelumnya, Turner dan Scholtz (2010) melakukan proyek penelitian di tiga lokasi pendidikan tinggi dan di berbagai lokasi kerja untuk membandingkan tulisan yang dihasilkan dalam program penulisan bisnis dengan tulisan yang dipraktikkan di tempat kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah perkuliahan komunikasi bisnis cukup mampu mempersiapkan mahasiswa untuk komunikasi bisnis di dunia kerja. Dokumen-dokumen yang dihasilkan di kedua tempat pendidikan tinggi dan tempat kerja dipelajari, dan survei serta wawancara dilakukan dengan mahasiswa dan dosen mereka, dan dan karyawan dan majikan. Data dari konteks yang berbeda kemudian dibandingkan. Temuan menunjukkan pola penyelarasan dan non-penyelarasan dalam praktik penulisan bisnis pendidikan tinggi dan tempat kerja. Rekomendasi dibuat untuk menyelaraskan praktik ruang kelas dan kerja yang lebih baik untuk saling menguntungkan pembelajaran dan tempat kerja siswa.

Bernoff (2016) melaporkan tantangan penulisan di tempat kerja, berdasarkan survei terhadap 547 penulis surat-surat bisnis. Penelitian ini menunjukkan 81% responden setuju bahwa tulisan bisnis yang jelek telah merusak reputasi dan produktifitas mereka. Responden yang berusia 55 tahun ke atas, 72% setuju dengan pernyataan "Saya membuat kesan yang kuat dan positif pada orang lain dengan tulisan saya." Dan hanya 18% dari penulis yang lebih tua khawatir bahwa "Mengambil sikap yang jelas dalam tulisan saya akan merusak karier saya." Umumnya responden mengeluh kualitas pelatihan menulis dan buruknya kualitas pengeditan atas tulisan mereka.

Penelitian longitudinal yang menyelidiki perkembangan menulis siswa pendidikan menengah dalam provisi CLIL selama tiga tahun berturut-turut

menunjukkan yang dilakukan Gené-Gil, Juan-Garau dan Salazar-Noguera, (2015) menunjukkan hasil yang baik. Dalam hal itu, pendekatan CLIL — yang mewakili model integratif untuk pembelajaran bahasa — tampaknya lebih efektif dalam mendorong perkembangan tertulis daripada pengajaran formal secara terpisah.

Rendahnya kemampuan menulis dalam bahasa Inggris para lulusan perguruan tinggi menjadi tantangan tersendiri. Tidak sedikit para pelaku bisnis yang mengeluhkan rendahnya kemampuan lulusan perguruan tinggi dalam menulis surat-surat bisnis. Masih banyak yang salah dalam menerapkan tata bahasa (Slutsky & Sardegna, 2018). Oleh karena itu perlu disiapkan kelas yang lebih baik dalam pembelajaran menulis dan praktek untuk keperluan mahasiswa dan dunia pekerjaan (Turner & Scholtz, 2010).

Salah satu faktornya sangat mungkin dipengaruhi oleh perbedaan yang jelas antara, latihan menulis bisnis yang dilakukan di pendidikan tinggi dan jenis penulisan bisnis yang dilakukan di tempat kerja (Paretti, 2006). Menulis surat-surat bisnis di pendidikan tinggi dipengaruhi oleh persyaratan kebijakan pendidikan, metode pengajaran, hasil kurikulum, dan kriteria penilaian (Schneider & Andre 2005). Lulusan perguruan tinggi cenderung memasuki tempat kerja dengan kemampuan untuk menghasilkan jenis-jenis komunikasi bisnis yang diperlukan dalam lingkungan akademik, tetapi tidak memiliki pengetahuan komunitas retorik dan wacana yang diperlukan untuk menyesuaikan format ini dengan audiens di tempat kerja (Walters, Hunter & Giddens, 2007).

Masalah yang dihadapi secara umum oleh mahasiswa pembelajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing (EFL) dalam menulis berbahasa Inggris adalah belum fahamnya mereka dengan kelas-kelas kata bahasa Inggris seperti subjek, predikat, objek, serta mekanisme penulisan bahasa Inggris itu sendiri (Quagie, Klu, dan Mulaudzi,

2013). Padahal, kosakata, istilah-istilah, frasa, dan ungkapan-ungkapan yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi di dunia bisnis menjadi hal yang sangat penting dikuasai oleh mahasiswa (Kahhar, 2016). Menulis menjadi hal yang paling berat bagi mahasiswa ditambah dengan kesulitan yang dihadapi oleh para penutur asing dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa (Javed, Juan, dan Nazli, 2013).

Masalah ini terus terjadi dan terdengar klasik dari tahun ke tahun sehingga membuat mata kuliah bahasa Inggris sebagai salah satu mata kuliah yang banyak dicemaskan oleh mahasiswa. Hal ini diperburuk oleh keadaan dimana kegiatan praktikum masih kurang dilaksanakan disertai rendahnya motivasi mahasiswa yang sehingga kemampuan bahasa Inggris mereka terkesan jalan di tempat (Salima, 2012). Beban mahasiswa semakin bertambah ketika dunia kerja internasional mensyaratkan calon tenaga kerja memiliki kemampuan menguasai bahasa internasional ini baik lisan maupun tulisan.

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang masih dominan digunakan secara global. Generasi *millennial* harus berusaha keras untuk menguasai bahasa ini sebagai salah satu syarat dalam persaingan *global*. Salah satu bagian dalam keterampilan berbahasa Inggris adalah keterampilan menulis. Dalam keterampilan menulis pun terdapat berbagai bagian keterampilan. Sebut saja keterampilan menulis cerpen, novel, puisi, lamaran pekerjaan, dan atau menulis surat bisnis (Seely, 2013). Di dunia bisnis keterampilan menulis surat berbahasa Inggris adalah hal yang penting untuk dikuasai oleh mahasiswa lulusan sebagai bekal daya saing mereka. Keterampilan ini masuk pada kategori pembelajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus (*English for Specific Purposes*) yang memang dipersiapkan bagi calon lulusan yang akan

bekerja di perusahaan asing atau calon guru ekonomi bisnis.

Pada mata kuliah *English for Business* atau Bahasa Inggris Bisnis pada mahasiswa semester tiga Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kuningan (PE FKIP UNIKU), berdasarkan kurikulum dan silabus yang ada di program studi, mahasiswa harus memiliki keterampilan menulis beberapa jenis surat yang berhubungan dengan kegiatan bisnis perusahaan salah satunya adalah menulis surat order barang, membalas surat bisnis, dan menulis surat komplek (Silabus *English for business* Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP-UNIKU, 2019).

Mata kuliah *English for Business* ditetapkan sebanyak 2 SKS selama 100 menit yang isinya tentang dasar-dasar menulis bahasa Inggris dengan capaian pembelajarannya adalah mahasiswa mampu memiliki keterampilan, 1) menulis surat lamaran (*Job application letter*) 2) surat pesanan (*order voice/letter*), 3) membalas surat (*reply the letter*), 4) membuat surat penawaran (*letter of intent*), 5) menulis surat penyerahan barang (*letter of delivery*), 6) membuat surat komplek (*complaint letter*), 7) menulis surat perjanjian jual beli (*letter of attorney*), serta 8) mampu menulis apresiasi (*letter of appreciation*) kepada klien dan rekan bisnis. Silabus ini dirancang berdasarkan kebutuhan mahasiswa (*students need*) ketika mereka akan memasuki dunia kerja dan berada di dunia pekerjaan.

Setelah diskusi dengan dosen pengampu mata kuliah Ekonomi dan Bisnis memang mahasiswa diharapkan setelah selesai perkuliahan sedapat mungkin mampu menulis surat bisnis berbahasa Inggris seperti yang disebutkan di atas karena di era globalisasi ini mereka harus dipersiapkan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Hal ini penting dan wajib dimiliki oleh mahasiswa lulusan Pendidikan Ekonomi sebagai calon guru di

era Society 5.0. Mahasiswa sebagai calon tenaga kerja baik guru maupun karyawan perusahaan harus mampu memahami bagaimana membuat surat bisnis. Untuk mencapai hal tersebut di atas pembelajaran yang perlu dilakukan adalah langsung melakukan praktik yang tentu didahului oleh penguasaan komponen-komponen utama dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris seperti pemahaman urutan penting surat bisnis (*organization*), memahami isi surat (*content*), tampilan surat dengan tipe dan karakter huruf yang tepat (*appearance*), serta penggunaan bahasa (*language usage*) yang tepat.

Kegiatan ini perlu diperbaharui dalam pelaksanaannya di kelas terutama di level perguruan tinggi. Menerapkan pendekatan, metode, dan strategi yang tepat dalam pembelajaran bahasa Inggris di level mahasiswa perlu dipersiapkan secara matang dan memiliki tujuan jelas. Memberi bekal kepada mahasiswa agar setelah lulus kuliah mereka dapat produktif dan berguna di masyarakat dengan kemampuan menulis bahasa Inggrisnya adalah sebuah tantangan tersendiri.

Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti yang juga sebagai dosen di tempat penelitian dengan kolaborator, teridentifikasi bahwa teknik yang diterapkan dalam perkuliahan yaitu teknik berpasangan (*pairwork technique*) masih memiliki kendala. Dalam mempraktikkan teknik ini ada beberapa hal yang teridentifikasi menjadi kendala sehingga mengganggu aktifitas pembelajaran yaitu: 1) Berpasangan tapi keduanya tidak mengerti isi materi; 2) Hanya salah satunya saja yang bekerja menyelesaikan tugas sedangkan pasangannya hanya ikut-ikutan saja; 3) Kurang komunikasi di antara pasangan; 4) Pasangan yang tidak hadir mengganggu jalannya proses belajar.

Selama satu semester Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di Tahun Ajaran 2017 - 2018 peneliti merasakan adanya hal-hal yang perlu diperbaiki dalam mempraktikkan keterampilan menulis

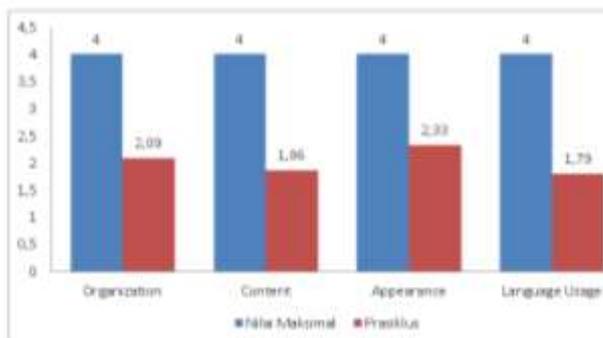
bahasa Inggris ini terutama di sisi pendekatan dan teknik. Dalam hal memahami isi materi dan penggunaan bahasa kebanyakan mahasiswa masih mengalami kesulitan.

Selain pada sisi mahasiswanya, sisi cara mengajar dosen sepertinya perlu diperbaiki. Pelaksanaan pembelajaran dengan hanya ceramah saja dengan latihan yang seadanya serta mahasiswa diminta untuk bermitra (*pairwork*), memungkinkan munculnya rasa jenuh dari mahasiswa dalam mengikuti pengajaran seperti itu. Pemberian tugas dari dosen ke mahasiswa hanya dilakukan di akhir perkuliahan sebagai salah satu syarat menambah nilai mata kuliah perlu diperbaiki sehingga mahasiswa akan merasakan adanya tugas yang jelas untuk meningkatkan kemampuan menulis mereka.

Dari paparan di atas, secara umum peneliti mendapatkan beberapa hal yang perlu diperbaiki ke depan dalam proses pembelajaran yaitu: 1) Mahasiswa melakukan kegiatan menulis hanya sebatas pemenuhan kewajiban tugas dari dosen; 2) Sebagai syarat kelulusan mata kuliah; 3) Tugas dilakukan secara individual; 4) Belum ada umpan balik (*feedback*) hasil tugas dari dosen; 5) Dosen masih menggunakan cara yang cenderung konvensional dalam proses pembelajaran.

Seiring dengan pembelajaran menulis surat bisnis berbahasa Inggris, secara spesifik terdapat beberapa indikator masalah ketidakfahaman dan kekurangmengertian mahasiswa dalam menulis surat bisnis berbahasa Inggris yang ditemukan pada waktu melakukan observasi dalam kegiatan prasiklus, hal yang perlu ditingkatkan dan yang teridentifikasi adalah: 1) *Organization*, yang mencakup menulis kepala surat, alamat surat, salam pembuka, memperkenalkan diri, badan surat, penutupan dan tandatangan; 2) *Content*, isi surat tertulis dengan jelas dengan maksud dan tujuan dapat dipahami oleh penerima atau pembaca surat; 3) *Appearance*, surat

diketik dan memiliki spasi, jenis format tulisan yang tepat; dan 4) *Language Usage*, penggunaan tanda baca, tata bahasa dan penulisan kata yang tepat, masih di bawah rata-rata. Seperti yang terlihat pada diagram di bawah ini.



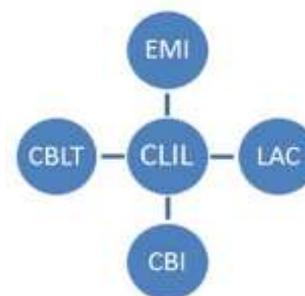
Gambar 1. Kemampuan Mahasiswa semester III Program Studi Pendidikan Ekonomi Tahun Akademik 2018-2019 dalam menulis Surat Bisnis berbahasa Inggris hasil Tes Prasiklus.

Dari data di atas, mendorong peneliti untuk melakukan tindakan agar permasalahan tersebut bisa diatasi. Untuk mengatasi dan memperbaiki kekurangan kekurangan tersebut peneliti menerapkan pendekatan CLIL (*Content and Language Integrated Learning*) sebagai sebuah cara pembelajaran yang menekankan pada pemahaman isi dari suatu materi bersamaan dengan bahasanya itu sendiri. CLIL adalah pendekatan pembelajaran bahasa lewat isi (*content*) materi mata pelajaran atau juga dapat dikatakan pembelajaran isi materi mata pelajaran lewat penggunaan bahasa. Coyle (2008) menerangkan, CLIL adalah pendekatan yang sangat tepat dalam memahami materi pelajaran yang sekaligus untuk memperdalam bahasa yang dipakai dalam pembelajaran. Bahasa dalam CLIL tidak hanya sebagai media komunikasi dalam pembelajaran tetapi juga sebagai tujuan yang harus dicapai dari pembelajaran tersebut.

CLIL adalah sebuah pendekatan pembelajaran yang dikembangkan oleh Dalton dan Puffer (2007, p. 11) yang mengatakan, “*CLIL refers to educational*

setting where a language other than the students’ mother tongue is used as medium of instruction” Dalam pelaksanaannya pendekatan pembelajaran ini dilakukan dengan menggunakan bahasa di luar bahasa ibu, dalam hal ini bahasa Inggris, sebagai bahasa pengantarnya.

Ball (2013) mengatakan saat mengajar EMI (*English as a medium of instruction*), LAC (*Language across the curriculum*), CBI (*Content-based instruction*) atau CBLT (*Content-based language teaching*) atau saat bekerja dalam pendidikan dwibahasa, maka seorang pengajar telah membawa isi materi ke dalam pelajaran bahasa Inggris. Pada situasi ini, ujar Ball (2013), sang pengajar sejatinya sedang menerapkan CLIL. Dalam menerapkan pendekatan CLIL ini, peneliti menggunakan teknik dan strategi pembelajaran ke empat di atas seperti bagan dibawah ini.



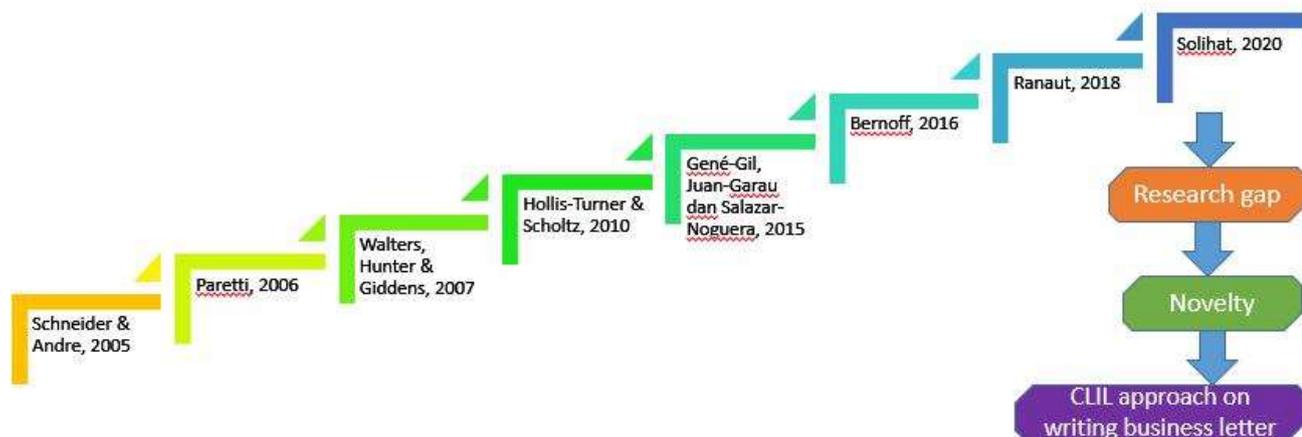
Gambar 2. Ilustrasi pendekatan CLIL serta teknik dan strategi pembelajarannya (Ball, 2013)

Selain itu, CLIL juga merupakan pendekatan pembelajaran yang lebih menekankan pada isi pembelajaran yang didukung oleh bahasa sehingga terjadi kolaborasi yang lebih maksimal dalam pembelajarannya. Sebagai contoh kata *ship* (mengirim) sebagai kata kerja diubah menjadi kata benda dengan menambahkan “ment” menjadi *shipment* (pengiriman). CLIL mampu menggiring mahasiswa dalam memahami isi dan bahasa sekaligus sehingga mahasiswa lebih mengerti dengan apa yang sedang dipelajarinya dan peneliti yakin bahwa CLIL dapat membawa perubahan yang signifikan pada mahasiswa

dalam menulis karena isi surat tersebut dipelajari dengan langkah-langkah yang ada dalam CLIL.

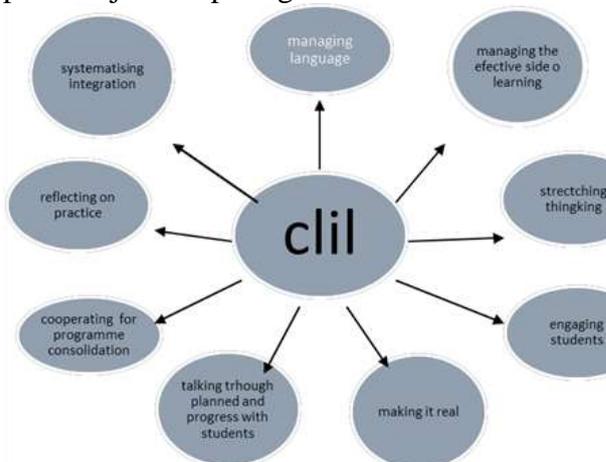
Handbook Universitas Cambridge (2014) mengungkapkan, penerapan

Selama ini belum ada penelitian yang secara spesifik memfokuskan diri pada penerapan pendekatan CLIL dalam pengajaran menulis ragam surat-surat bisnis (*job application letter, order*



pendekatan CLIL dalam pembelajaran memiliki beberapa kelebihan, diantaranya: (1) Mengembangkan kepercayaan diri siswa; (2) Meningkatkan keterampilan berkomunikasi pembelajar; (3) Mendorong pemahaman antar kebudayaan dan nilai-nilai kemanusiaan pembelajar; (4) Meningkatkan kepekaan pembelajar terhadap perbendaharaan kata; dan (5) Meningkatkan kecakapan bahasa pembelajar yang meliputi mendengarkan, berbicara, membaca dan menulis.

CLIL juga merupakan katalis atau penggerak dari beberapa kegiatan dalam pembelajaran seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3. CLIL sebagai katalis dalam beberapa kegiatan pembelajaran (Wang, 2017)

voice/letter, reply the letter, letter of intent, letter of delivery, complaint letter, letter of attorney, letter of appreciation. Dari state of the art juga teridentifikasi adanya rumpang penelitian (*research gap*) yakni di wilayah penerapan CLIL pada pengajaran surat-surat bisnis berbahasa Inggris. Rumpang penelitian ini selanjutnya bisa diangkat sebagai *novelty* (unsur kebaruan) dari penelitian ini.

Hubungan *state of the art, research gap* dan *novelty* penelitian dengan topik menulis surat-surat bisnis dengan pendekatan CLIL bisa digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4. Hubungan *state of the art, research gap* dan *novelty* penelitian dengan topik menulis surat-surat bisnis dengan pendekatan CLIL

METODE PENELITIAN

Penelitian mulai dilakukan di semester ganjil 2019/2020 selama satu semester di kelas *English for Business* mahasiswa tingkat dua semester tiga di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kuningan, Kabupaten Kuningan Jawa Barat. Penelitian yang dilakukan adalah action research dengan teknik kolaboratif dimana peran dosen juga merupakan peneliti. Metode kualitatif dan kuantitatif

dipakai dalam penelitian yang memiliki tiga siklus ini, dimana setiap siklus berisi tiga pertemuan.

Desain kualitatif digunakan peneliti untuk berinteraksi dengan subjek penelitian secara alamiah sesuai dengan jalannya proses perkuliahan, mengadakan pengamatan, melakukan penelitian secara sistematis, dan menarik kesimpulan serta desain kuantitatif digunakan karena membutuhkan statistik sederhana untuk menghitung peningkatan yang terjadi. Prosedur penelitian tindakan yang dipakai dalam penelitian ini memiliki 4 tahap, yaitu: tahap perencanaan, tahap pengambilan tindakan, tahap pengembangan, dan tahap refleksi dan tindak lanjut.

Pengumpulan data penelitian tindakan ini adalah dengan menggunakan observasi semi-terstruktur atau tidak terstruktur dimana peneliti menggunakan catatan lapangan dan lembar pengamatan berbasis kelompok yang merupakan bukti catatan otentik dilapangan bagaimana mahasiswa melakukan latihan dalam menulis surat bisnis berbahasa Inggris. Selanjutnya peneliti menggunakan wawancara terstruktur terhadap mahasiswa sebanyak 3 kali, yaitu setelah berakhirnya siklus I, siklus II, dan siklus III. Data juga dikumpulkan dari skor tes yang telah dibakukan. "Rubric for Business English Letter" dari Texas Education Agency dipakai peneliti sebagai acuan penilaian menulis surat bisnis berbahasa Inggris. Data kualitatif dianalisis secara induktif, dan data kuantitatif dianalisis menggunakan sebuah catatan tentang "menganalisis" data tes baku berdasarkan rubrik tersebut yang memiliki komponen *organization*, *content*, *appearance*, dan *language usage* tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan tiga jenis data yang di analisis yaitu data hasil observasi, wawancara dan data hasil proses penelitian yang didapatkan dari tes. Instrumen validasi data dalam desain kualitatif adalah peneliti itu

sendiri dibantu oleh kolaborator. Selain itu, observasi, wawancara, foto, dan test pada akhir siklus I, siklus II, dan siklus III juga merupakan instrumen yang digunakan.

Peneliti kemudian mengukur tingkat kemampuan mahasiswa pada pra-siklus. Disini, peneliti sekaligus dosen menginstruksikan mahasiswa untuk mengidentifikasi surat bisnis berbahasa Inggris kemudian menulis surat bisnis berbahasa Inggris secara mandiri. Siklus I dibuka dengan pembagian diskusi kelompok yang beranggotakan 3-4 orang. Dosen menerapkan *Content and Language Integrated Learning (CLIL)* dalam perkuliahan menulis surat bisnis dengan didukung oleh 4K (Konten, komunikasi, kognisi, dan Kultur). Pengetahuan mahasiswa mengenai surat bisnis berbahasa Inggris berjenis order letter terus dikembangkan dalam siklus ini. Di siklus II, dosen menginstruksikan mahasiswa untuk mengerjakan latihan-latihan secara maksimal. Tema yang diusung dari siklus II ini adalah *mild complaint letter*. Latihan-latihan tersebut diimbangi dengan pembahasan dan penjelasan dari dosen, khususnya mengenai *content* dan *language usage of the letter*.

Siklus III dimulai dengan pergantian anggota kelompok. Dosen memberikan materi baru mengenai *strong complaint letter*. Mahasiswa diminta untuk mempresentasikan hasil diskusi mereka di depan kelas. Dosen memberikan feedback baik dari segi *writing skill* mereka maupun *speaking skill* mereka. Kegiatan siklus III diakhiri dengan mengevaluasi serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari kegiatan prasiklus, siklus I, siklus II, dan siklus III. Hasil dari kegiatan prasiklus adalah nilai menulis surat bisnis bahasa Inggris sebelum penelitian tindakan dilaksanakan. Tujuannya yaitu untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam memahami surat bisnis berbahasa Inggris.

Prasiklus

Kegiatan dalam prasiklus adalah kegiatan dimana dosen yang juga sebagai peneliti menyiapkan, melaksanakan, dan mengamati proses awal belajar dari pertemuan satu sampai dua dengan cara mencatat kegiatan perkuliahan didampingi oleh seorang asisten/kolaborator. Memberikan materi awal tentang jenis surat bisnis dan memberikan contoh surat bisnis kepada mahasiswa untuk dipelajari. Surat bisnis yang dicontohkan berupa surat pesanan (*order letter*). Dari hasil tes prasiklus dengan soal terdiri dari pengetahuan tentang surat bisnis dan keterampilan menulis surat bisnis berbahasa Inggris yang berisikan empat kriteria yaitu *organization*, *content*, *appearance*, dan *language usage*, nilai maksimal masing – masing kriteria adalah 4, sehingga jumlah per kriteria setelah dikalikan dengan enam koma dua puluh lima (6,25) adalah 25 dan nilai total keseluruhan yaitu 100. Hasil kegiatan prasiklus dapat dilihat pada tabel 1.

17	IK	9	√
18	IT	9	√
19	IW	9	√
20	IMM	9	√
21	INA	9	√
22	KPF	9	√
23	K	8	√
24	LDL	11	√
25	LN	10	√
26	L	9	√
27	MZH	9	√
28	MI	9	√
29	MHP	7	√
30	NCW	8	√
31	NK	9	√
32	NSS	8	√
33	NH	9	√
34	PNA	8	√
35	RMS	9	√
36	R	12	√
37	SP	0	√
38	UF	8	√
39	VSF	9	√
40	YP	0	√
41	YG	9	√
42	YH	0	√

Tabel 1. Hasil tes prasiklus

No.	Inisial Mahasiswa	KKM = 11			Total	339	4	38
		Nilai	Tuntas	Tidak Tuntas				
1	ARAS	12	√		Average	8,07		
2	ANF	10	√		Percentage		10%	90%
3	AE	8	√					
4	AF	0	√					
5	AS	9	√					
6	AAP	10	√					
7	DR	9	√					
8	DAS	7	√					
9	DHP	6	√					
10	EYR	8	√					
11	FK	9	√					
12	HEC	7	√					
13	IE	9	√					
14	IAM	12	√					
15	I	10	√					
16	IPM	7	√					

Dari Tabel hasil tes prasiklus diatas, terlihat bahwa jumlah nilai rata – ratanya adalah 8,07 (cukup). Dari 42 mahasiswa, hanya 4 mahasiswa (10%) yang tuntas, sedangkan sebanyak 39 mahasiswa (90%) tidak tuntas dengan nilai KKM 11.

Siklus I

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh observer dan peneliti yang juga dosen pengampu mata kuliah selama dua pertemuan dan satu kali tes prasiklus, peneliti merasakan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki di siklus I ini, baik dari sisi mahasiswa maupun dari sisi dirinya sebagai dosen pengampu. Dari sisi

<p>3. Masih ditemukan beberapa mahasiswa yang belum bisa memahami setiap langkah di dalam perkuliahan melalui <i>Content and Language Integrated Learning</i>.</p> <p>4. Beberapa mahasiswa masih bingung di dalam membuat surat bisnis.</p> <p>5. Masih ada beberapa mahasiswa yang belum memiliki kemampuan dalam menentukan <i>organization, content, appearance, dan language usage</i> dalam menulis surat bisnis.</p> <p>6. Siklus berikutnya harus dilakukan karena mahasiswa belum memenuhi kriteria ketuntasan.</p>	22	KPF	15	√		
	23	K	9		√	
	24	LDL	12	√		
	25	LN	12	√		
	26	L	13	√		
	27	MZH	9		√	
	28	MI	12	√		
	29	MHP	8		√	
	30	NCW	9		√	
	31	NK	8		√	
	32	NSS	12	√		
	33	NH	11	√		
	34	PNA	12	√		
	35	RMS	10		√	
	36	R	15	√		
	37	SP	9		√	
	38	UF	11	√		
	39	VSF	12	√		
	40	YP	14	√		
	41	YG	9		√	
	42	YH	9		√	
	Tidak Tuntas		Total	487	29	13
			Average	11,6		
			Percentage		69%	31%

Tabel 3. Hasil tes siklus II

No.	Inisial Mahasiswa	KKM = 11,2		Tidak Tuntas
		Nilai	Tuntas	
1	ARAS	15	√	
2	ANF	15	√	
3	AE	12	√	
4	AF	10		√
5	AS	14	√	
6	AAP	13	√	
7	DR	13	√	
8	DAS	12	√	
9	DHP	8		√
10	EYR	10		√
11	FK	13	√	
12	HEC	8		√
13	IE	13	√	
14	IAM	13	√	
15	I	12	√	
16	IPM	12	√	
17	IK	12	√	
18	IT	14	√	
19	IW	13	√	
20	IMM	12	√	
21	INA	12	√	

Dari Tabel hasil tes prasiklus diatas, terlihat bahwa jumlah nilai rata – ratanya adalah 11,6 (baik). Dari 42 mahasiswa, 29 mahasiswa (69%) yang tuntas, sedangkan sebanyak 13 mahasiswa (31%) tidak tuntas dengan nilai KKM 11.

Peneliti dan kolaborator mendiskusikan temuan-temuan yang diperoleh pada siklus II. Refleksi atas temuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 13 mahasiswa yang mendapatkan nilai di bawah 11 sehingga perlu peningkatan nilai menulis surat bisnis bahasa Inggris.
2. Terdapat 29 mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih dengan kriteria ketuntasan 69%.
3. Beberapa mahasiswa belum memahami cara menulis di dalam perkuliahan melalui *Content and Language Integrated Learning*.

<p>4. Mahasiswa kurang dalam memahami <i>content</i> surat sehingga mereka kesulitan dalam menemukan kata dan arti yang tepat.</p> <p>5. Masih ditemukan beberapa mahasiswa masih bingung di dalam membuat surat bisnis menggunakan <i>content</i> dengan benar.</p> <p>6. Mahasiswa belum sepenuhnya memiliki kemampuan dalam menggunakan <i>content</i> dan <i>language usage</i> dalam surat.</p> <p>7. Siklus berikutnya harus dilakukan karena beberapa mahasiswa belum memenuhi kriteria ketuntasan.</p>	26	L	13	√			
	27	MZH	12	√			
	28	MI	13	√			
	29	MHP	12	√			
	30	NCW	12	√			
	31	NK	9		√		
	32	NSS	13	√			
	33	NH	12	√			
	34	PNA	13	√			
	35	RMS	13	√			
	36	R	16	√			
	37	SP	12	√			
	38	UF	12	√			
	39	VSF	14	√			
	40	YP	13	√			
	41	YG	13	√			
	42	YH	13	√			
			Tidak Tuntas	Total	535	39	3
					Average	12,74	
					Percentage	93%	7%

Tabel 4. Hasil tes siklus III

No.	Inisial Mahasiswa	KKM = 70		Tidak Tuntas	Total	Average	Percentage
		Nilai	Tuntas				
1	ARAS	15	√				
2	ANF	15	√				
3	AE	12	√				
4	AF	13	√				
5	AS	14	√				
6	AAP	13	√				
7	DR	13	√				
8	DAS	12	√				
9	DHP	10		√			
10	EYR	12	√				
11	FK	13	√				
12	HEC	12	√				
13	IE	12	√				
14	IAM	15	√				
15	I	12	√				
16	IPM	13	√				
17	IK	14	√				
18	IT	14	√				
19	IW	14	√				
20	IMM	13	√				
21	INA	13	√				
22	KPF	13	√				
23	K	9		√			
24	LDL	12	√				
25	LN	12	√				

Dari Tabel hasil tes prasiklus diatas, terlihat bahwa jumlah nilai rata – ratanya adalah 12,74 (baik). Dari 42 mahasiswa, 39 mahasiswa (93%) yang tuntas, sedangkan sebanyak 3 mahasiswa (7%) tidak tuntas dengan nilai KKM 11.

Peneliti dan kolaborator mendiskusikan temuan-temuan yang diperoleh pada siklus III. Refleksi atas temuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Proses peningkatan keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris melalui *Content and Language Integrated Learning* berjalan dengan baik.
2. Terdapat 39 mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih dengan ketuntasan 93%.
3. Mahasiswa sudah bisa memahami setiap langkah perkuliahan melalui *Content and Language Integrated Learning*.
4. Dengan strategi perkuliahan berkelompok atau kolaboratif pada siklus III dapat meningkatkan

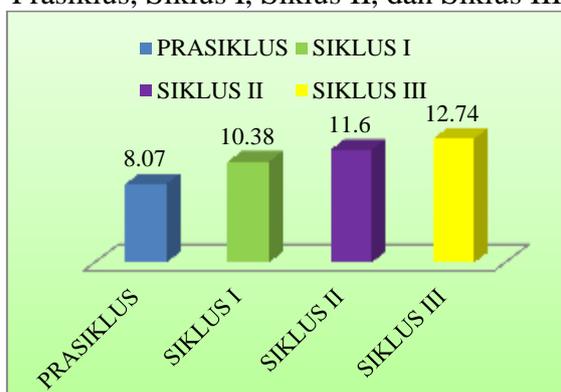
keterampilan menulis surat bisnis mahasiswa.

5. Mahasiswa semakin percaya diri, berani bertanya, dan berdiskusi dengan rekan sekelompok

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui penelitian ini dapat dikemukakan bahwa peningkatan keterampilan menulis surat bisnis melalui *Content and Language Integrated Learning* bervariasi. Perbandingan rerata nilai keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris pada prasiklus yaitu 8,07. Sedangkan, pada Siklus I setelah diberikan tindakan secara klasikal rerata keterampilan mahasiswa sudah Cukup kompeten yaitu 10,38. Rerata nilai mahasiswa pada siklus II terus mengalami kenaikan menjadi 11,6, hal ini dikarenakan keempat aspek penilaian terus dijadikan acuan dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris. Mahasiswa terus didorong untuk latihan membuat surat bisnis bahasa Inggris dengan benar dengan memperhatikan *organization, content, appearance*, serta *language usage*. Selain itu, dosen juga memastikan *atmosphere* belajar yang komunikatif dan tidak membosankan. Terbukti, pada siklus III nilai rerata yang didapatkan meningkat menjadi 12,74.

Peningkatan nilai keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris prasiklus, siklus I, siklus II, dan siklus III dapat dilihat pada Gambar 5.

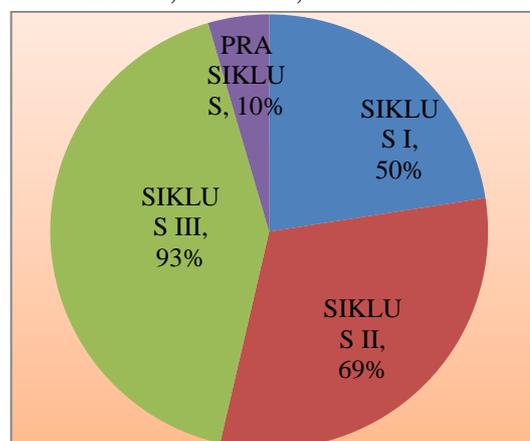
Gambar 5. Rerata Nilai Keterampilan Menulis Surat Bisnis Bahasa Inggris Prasiklus, Siklus I, Siklus II, dan Siklus III



Persentase keberhasilan yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dikemukakan bahwa peningkatan keterampilan menulis surat bisnis melalui *Content and Language Integrated Learning* bervariasi. Persentase mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih pada prasiklus sebesar 10%. Sedangkan, pada siklus I persentase mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih sebesar 50%. Pada siklus II persentase mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih terus mengalami kenaikan menjadi 69%. Selanjutnya, pada siklus III persentase mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih mengalami peningkatan menjadi 93%.

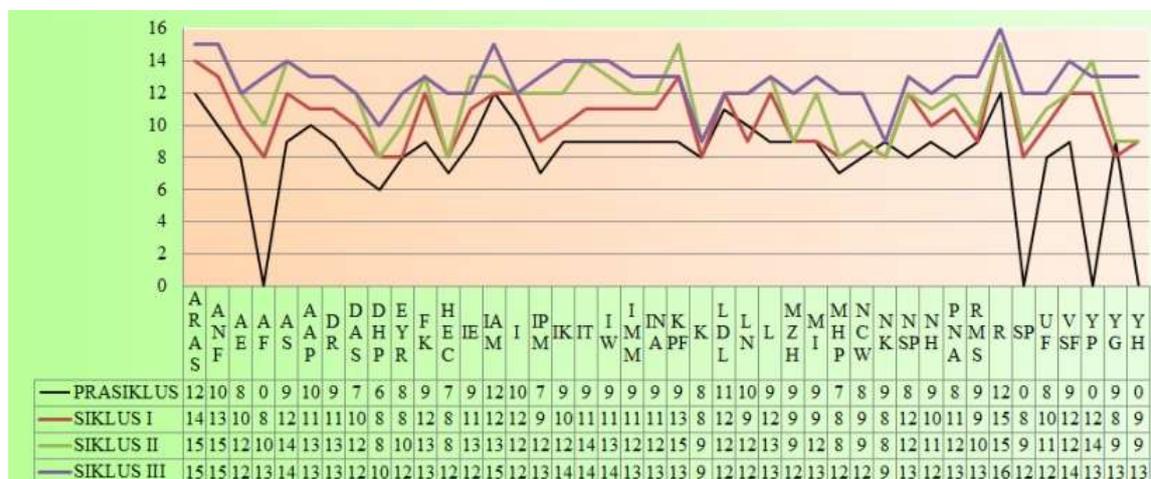
Persentase mahasiswa yang mendapatkan nilai 11 atau lebih pada prasiklus, siklus I, siklus II, dan siklus III dapat dilihat pada Gambar 6.

Gambar 6. Presentase Mahasiswa Mencapai Kriteria Keberhasilan Prasiklus, Siklus I, Siklus II, dan Siklus III



Mengetahui peningkatan nilai menulis surat bisnis mahasiswa pada prasiklus, siklus I, siklus II, dan siklus III dapat dilihat pada Gambar 7.

Gambar 7. Nilai Keterampilan Menulis Surat Bisnis Bahasa Inggris Prasiklus, Siklus I, Siklus II, dan Siklus III



Sebelum diberikan tindakan siklus I, siklus II, dan siklus III pada mahasiswa, penelitian diawali dengan melakukan prasiklus. Prasiklus dilakukan untuk mengetahui keterampilan menulis surat bisnis bahasa Inggris mahasiswa sebelum diberi tindakan. Tema surat bisnis yang digunakan untuk prasiklus yaitu *order letter*. Namun peneliti juga menggunakan *complaint letter* sebagai perbandingan.

Pelaksanaan siklus I pertemuan pertama, proses perkuliahan menulis surat bisnis bahasa Inggris melalui *Content and Language Integrated Learning* diawali dengan mengidentifikasi surat bisnis, surat bisnis yang dipilih pada pertemuan pertama adalah *order letter*. Mahasiswa diminta untuk duduk berkelompok yang terdiri dari 3-4 orang. *Handout* diberikan kepada mahasiswa untuk diidentifikasi baik dari segi *organization*, *content*, *appearance*, maupun *language usage* dari surat tersebut. Dosen terus memberikan latihan kepada mahasiswa dan membahas latihan-latihan tersebut secara seksama. Dosen juga memberikan *games* berupa *random sentence* untuk merangsang kemampuan bahasa Inggris mahasiswa.

Pelaksanaan siklus II pertemuan pertama, dosen masih *me-review* materi pada pertemuan sebelumnya yaitu *order*

letter. Dosen memastikan mahasiswa paham benar mengenai materi tersebut dengan memberikan latihan. Dosen

mengenalkan *mild complain letter* setelahnya, dan terus menstimulasi pemahaman mahasiswa dengan memberikan pertanyaan. *Handout* juga selalu dibahas oleh dosen setelah setiap kelompok mempresentasikan hasil kinerja mereka. Dosen terus memberikan *feedback* terlebih mengenai aspek *content* dan *language usage* yang menjadi kendala utama. Siklus II ditutup dengan pertemuan ketiga yang membahas *mild complaint letter* yang sudah ditulis mahasiswa.

Pelaksanaan siklus III diawali dengan bergantinya anggota kelompok mahasiswa untuk menciptakan suasana baru. Bahasan pada siklus terakhir ini yaitu *strong complaint letter*. Mahasiswa dilatih dengan menyusun kalimat pada surat bisnis dengan menggunakan aturan bahasa Inggris yang baik dan benar. Dosen terus memberikan arahan juga mengoreksi kesalahan mahasiswa untuk memastikan mereka paham. Komunikasi yang baik juga selalu dijalin agar dosen menemukan kesulitan mereka. Mahasiswa diminta untuk membuat *strong complaint letter* secara berkelompok untuk kemudian dipresentasikan didepan kelas. *Feedback* diberikan dosen baik dari segi *speaking skill* maupun *writing skill* mahasiswa sehingga mereka merasakan manfaat belajar surat bisnis bahasa Inggris.

Pembahasan mengenai hasil belajar mahasiswa menulis surat bisnis bahasa Inggris melalui *Content and Language Integrated Learning* dikaji hasil pemberian tes pada setiap akhir siklus. Sebelum pelaksanaan tindakan, rata-rata nilai prasiklus keterampilan mahasiswa dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris sebesar 8,07 dengan ketuntasan mahasiswa sebesar 10%. Pada siklus II, hasil belajar mahasiswa menulis surat bisnis bahasa Inggris menunjukkan rerata 10,38 dengan ketuntasan mahasiswa sebesar 50%. Pada siklus II, hasil belajar mahasiswa menulis surat bisnis bahasa Inggris menunjukkan rerata 11,6 dengan ketuntasan mahasiswa sebesar 69%. Pada siklus III, hasil belajar mahasiswa menulis surat bisnis bahasa Inggris menunjukkan rerata 12,74 dengan ketuntasan mahasiswa sebesar 93%.

KESIMPULAN

Dimulai dengan Prasiklus, peneliti melakukan *treatment* dan sekaligus mengobservasi di dua kali pertemuan tanpa penerapan CLIL. Mahasiswa diberikan surat bisnis berupa *order letter* yang harus dicari sendiri apa maksud dari surat tersebut. Dosen juga memberikan *complain letter* sebagai perbandingan. Mahasiswa mengerjakan instruksi dosen, ada juga yang bersedia menjelaskannya di depan kelas. Suasana kelas terlihat kondusif dan nyaman.

Pada siklus I proses perkuliahan menulis surat bisnis diarahkan kepada pengembangan pengetahuan mahasiswa mengenai surat bisnis. Latihan-latihan dan *games* juga terus diberikan dosen untuk merangsang *skill* mahasiswa. Melalui *Content and Language Integrated Learning* (CLIL), perkuliahan menulis surat bisnis dengan didukung oleh 4K (Konten, komunikasi, kognisi, dan Kultur) mulai dilakukan. Dosen dan mahasiswa mulai melakukan proses pembelajaran sesuai dengan langkah – langkah CLIL. Namun demikian di Siklus I ini kemampuan mahasiswa dalam berdiskusi,

berinteraksi, motivasi, dan hasil pengerjaan tugas serta kecepatannya masih lamban. Dalam memahami *Content* dan *Language usage* surat masih belum maksimal. Mahasiswa masih terlihat bingung dalam merangkai kalimat dan tatabahasanya.

Di siklus II pelaksanaan perkuliahan mulai semakin membaik. Hal tersebut dikarenakan detailnya pembahasan yang diberikan dosen. Mahasiswa juga terlihat lebih aktif dalam diskusi dan mengidentifikasi surat. Komunikasi terlihat lebih lancar dari siklus-siklus sebelumnya.

Pada siklus III perkuliahan terlihat semakin aktif dengan diterapkannya presentasi oleh setiap kelompok. Di bawah kontrol dosen, mahasiswa dengan percaya dirinya menampilkan hasil kerja kelompok mereka, meskipun pada awalnya terlihat masih membiasakan diri. Kelas yang interaktif ditandai dengan diskusi dan interaksi yang lancar. Tak lupa, dosen memberikan *feedback* di akhir presentasi mahasiswa.

Berdasarkan hasil capaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil belajar mahasiswa dalam menulis surat bisnis bahasa Inggris melalui *Content and Language Integrated Learning* pada siklus III 100% sudah memenuhi kriteria keberhasilan menulis yaitu lebih dari 80% mahasiswa mendapatkan nilai 11 atau lebih. Jadi, temuan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa rumusan hipotesa penelitian tindakan, yaitu diterapkan *Content and Language Integrated Learning* keterampilan mahasiswa menulis surat bisnis bahasa Inggris akan meningkat dapat diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Ball, P. (2008, August). *What is CLIL?* Dipetik October 2019, dari *One Stop English*: <http://www.onestopenglish.com/methodology/teaching-articles/teaching-approaches/what-is-clil/156604.article>

- Bernoff, J. (2016). The state of business writing: The challenge of writing for a read-on-screen world. Diakses pada 4 Maret 2020 dari <https://withoutbullshit.com/blog/new-research-on-business-writing-infographic-and-report>.
- Cambridge. (2014). *Handbook*. Cambridge University: Cambridge Press.
- Carnes, L., Awang, F., & Smith, H. (2015). Assurance of learning in a writing-intensive business course. *Journal of Case Studies in Accreditation and Assessment*, 4(1), 1-10.
- Coyle, D. (2008). CLIL: A Pedagogical Approach from the European Perspective. In N. H. Hornberger (Ed.), *Encyclopedia of Language and Education* (Ed., Vol. 4, pp. 97-112). Berlin: SPRINGER-VERLAG BERLIN.
- Dalton – Puffer, C. (2007). *Discourse in content and language integrated learning (CLIL) classroom*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Gené-Gil, M. Juan-Garau, M. & Salazar-Noguera, J. (2015). Writing Development Under CLIL Provision. *Educational Linguistics*, 23(1), 139-161. DOI 10.1007/978-3-319-11496-5_9
- Javed, M., Juan W. X., & Nazli, S. (2013). A Study of Students' Assessment in Writing Skills of the English Language. *International Journal of Instruction*, 6(2):129-144.
- Kahhar, J.S. (2016) *English for business*. Yogyakarta: Araska Publisher.
- O'Hara, C. (2014). How to improve your business writing. Diakses pada 19 Februari 2020 dari <https://hbr.org/2014/11/how-to-improve-your-business-writing>
- Paretti. C. M. (2006). Audience awareness: Leveraging problem-based learning to teach workplace communication practices. *Transactions on Professional Communication* 49(2): 189-198.
- Quagie, J. K., Klu, E. K., & Mulaudzi, L.M.P. (2013). Teaching English in Ghanaian Schools: Where is the Grammar?. *International Journal of Education Sciences* 5(3), 263-270. doi: <https://doi.org/10.1080/09751122.2013.11890086>
- Ranaut, B. (2018). Importance of good business writing skills. *International Journal of Language and Linguistics*, 5(2), 32-41. doi:10.30845/ijll.v5n2p3
- Salima, R. (2012). Measures of Eliminating EFL Students' Errors in Writing. *International Conference on Education and Educational Psychology*, 69, 318-327.
- Schneider, B. & Andre, J. (2005). University preparation for workplace writing. *Journal of Business Communication*, 42(2): 195-218.
- Seely, J. (2013). *Oxford Guide to effective writing & speaking*. Oxford: University Press.
- Slutsky, M. J. & Sardegna, G.V. (2018). Business writing strategies and guidelines for preparing effective memorandums. *Journal for Excellence in Business and Education*, 5(1), 1-13. Retrieved from <http://www.jebejournal.org/index.php/jebe/article/view/80>
- Turner, H.S. & Scholtz, D. (2010) Business writing in academic and workplace contexts. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 28(3): 239-246, doi:10.2989/16073614.2010.545026
- Walters, M., Hunter, S. & Giddens, E. (2007). Qualitative research on what leads to success in professional writing. *International*

Journal for the Scholarship of Teaching and Learning, 1(2). Art. 16.

Wang, P. (2017). Methoology of CLIL. https://www.youtube.com/results?search_query=CLIL