

**KETERAMPILAN MEMBACA DAN MENULIS KARAKTER
HANZI RUNNER DIVISI CHINA WEDDING DI PERUSAHAAN
VARAWEDDING
VARAWEDDING 公司 CHINA WEDDING 部门
RUNNER 的读写汉字技能**

**Ellen Aprilia Pranata
Elisa Christiana, B.A., M.A., M.Pd. & Chun – I Kuo, M.A.**

Program Studi Sastra Tionghoa Universitas Kristen Petra,
Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236
E-mail : ellenheuw@gmail.com

ABSTRAK

Di Pulau Bali, terdapat perusahaan *wedding organizer* bernama Varawedding, yang memiliki sebuah divisi *China Wedding*. Pada divisi tersebut terdapat anggota *runner* yang membantu klien menjalankan acara di lokasi pernikahan. Saat bertugas, terdapat klien yang meminta bantuan membaca atau menulis karakter *hanzi*, tetapi sebagian besar *runner* tidak menguasai keterampilan tersebut, mereka hanya mampu keterampilan mendengar dan berbicara saja. Melalui metode kualitatif, penulis melakukan wawancara semi-terstruktur terhadap lima *runner* yang tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi* dan paling lama bekerja di Varawedding, serta terhadap seorang kepala *runner* untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kesulitan, solusi, keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan *runner*. Anggota *runner* mengakui keterampilan membaca dan menulis tidak penting, kepala *runner* juga mengatakan keterampilan tersebut hanya sebagai nilai *plus* untuk *runner*. Saat menghadapi kesulitan membaca *rundown*, mereka menggunakan *Google Translate* atau meminta bantuan anggota *sales*. Beberapa *runner* mengatakan tidak ada keterampilan membaca dan menulis yang dibutuhkan, sedangkan sebagian *runner* butuh membaca dan menulis kata-kata yang berhubungan dengan pernikahan, serta membaca sekilas supaya mengerti maksud bacaan. Walaupun *runner* mengalami kesulitan, tetapi perusahaan tidak pernah mengadakan pelatihan membaca dan menulis karakter *hanzi*. Jika kemampuan mendengar, berbicara, membaca, dan menulis bahasa Tionghoa baik, maka *runner* dapat meminimalkan kesulitan saat bekerja.

Kata Kunci : *Wedding Organizer, Runner, Keterampilan Membaca dan Menulis, Karakter Hanzi.*

摘要

在巴厘岛 Varawedding 公司内的 *China Wedding* 部门专门负责中国顾客的婚礼。部门里 *runner* 团队工作是在婚礼地点服务顾客和帮忙整个流程。任务中 *runner* 曾经遇过有中国顾客请他们帮忙读或写汉字，但大部分 *runner* 读和写汉字的能力不佳，他们只会听说中文。通过定性研究，笔者用半结构化的访问，对资历最久、不会读写汉字的 5 位 *runner* 及 *runner* 部长做访问，深入地了解关于 *runner* 遇到困难、解决问题及读写汉字需要的程度。*Runner* 团队觉得读和写汉字不重要，而 *runner* 部长也认为读和写汉字是作为 *runner* 技能的附加值。遇到不会读流程的困难时，他们用谷歌翻译或请 *sales* 团队帮忙来解决问题。有些 *runner* 说，工作时读和写汉字没有需要一定的程度。而另外的 *runner* 需要读和写跟婚礼有关的文字、快速阅读、明白文字里的意思。虽然 *runner* 遇到了困难，但公司从来没有提供 *runner* 读写汉字的培训。中文的听、说、读、写技能若够好，才能够将 *runner* 面临的困难最小化。

关键词：婚礼公司，*Runner*，读写技能，汉字。

PENDAHULUAN

Para wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali tidak hanya datang untuk berlibur saja. Dengan pesona keindahan alam Pulau Bali, semakin banyak wisatawan yang memilihnya sebagai destinasi untuk melaksanakan acara pernikahan (*pre-wedding* dan *wedding*), terutama wisatawan yang berasal dari Tiongkok. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali merilis, di tahun 2016 wisatawan dari Tiongkok menduduki posisi kedua setelah Australia dengan jumlah kunjungan mencapai 990 ribu orang. Total wisatawan mancanegara yang ke Pulau Bali sebesar 4,9 juta orang. Sedangkan selama Januari-Februari 2017, wisatawan Tiongkok ke Pulau Bali menduduki posisi pertama dengan jumlah mencapai 295 ribu orang. (Retrieved April 21, 2017 from <https://travel.tempo.co/read/868253/tujuan-wisata-yang-paling-banyak-diminati-turis-cina-adalah-bali>)

Di Pulau Bali, terdapat banyak perusahaan perencanaan pernikahan yang memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan asal Tiongkok, salah satunya adalah perusahaan Varawedding, yang sudah dikenal sejak tahun 2011. Varawedding memiliki sebuah divisi yang baru dibentuk sejak empat tahun lalu yang bernama *China Wedding*, di dalam divisi ini terdapat anggota *runner* yang memiliki tugas melayani klien dan membantu menjalankan rangkaian acara di lapangan. Pada semester 7, penulis pernah melaksanakan kegiatan magang di perusahaan tersebut sebagai *runner* dalam divisi *China Wedding*.

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis mengetahui bahwa kemampuan berbicara bahasa Tionghoa anggota *runner* sangat baik, tetapi sebagian besar dari mereka kurang mahir dalam membaca dan menulis karakter *hanzi*, bahkan ada yang sama sekali tidak dapat menulis karakter *hanzi*. Saat terjun ke lapangan, mereka pernah mengalami kesulitan karena tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*. Entah apa yang akan dilakukan oleh *runner* apabila tidak ada yang membantu mereka saat mengalami kesulitan di lapangan.

Rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah: Apa kesulitan yang dihadapi *runner* yang tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*? Apa solusi dan strategi khusus yang dilakukan *runner* untuk mengatasi kesulitan? Serta keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* seperti apa yang *runner* butuhkan?

Dengan demikian, melalui penelitian ini dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi *runner* apabila mereka tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, dapat mengetahui bagaimana solusi dan apa strategi khusus yang dilakukan oleh *runner*, serta dapat mengetahui keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* seperti apa yang dibutuhkan oleh *runner* saat bekerja.

KAJIAN PUSTAKA

Event Organizer

Penyelenggara acara atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Event Organizer* merupakan suatu perusahaan dalam bidang jasa yang mempersiapkan dan membantu klien menjalankan acara dari awal hingga akhir. Menurut Suseno (2006), *event organizer* adalah sekelompok orang yang terdiri dari tim pelaksana, tim

produksi, dan tim manajemen yang melaksanakan tugas operasional suatu program acara, salah satunya yaitu acara pernikahan.

Menurut Nurrohim dan Anatan (2009), kerjasama antar anggota tim dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi kesuksesan saat menjalankan suatu kegiatan. Dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan (kesuksesan) diperlukan adanya komunikasi dan bahasa. Hermana dan Barlian (n.d.) berpendapat, komunikasi dalam sebuah organisasi memerlukan pemahaman bahasa yang jelas, hal ini diperlukan agar kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Keterampilan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*

Menurut Lü (2007), membaca memiliki dua macam kegiatan pokok, yaitu kegiatan fisik (fisiologis) dan kegiatan mental (psikologi). Kegiatan membaca fisiologis adalah pada saat membaca seseorang menggunakan gerakan bola mata untuk membaca teks. Sedangkan kegiatan membaca psikologi adalah karena di dalam otak manusia terdapat pengetahuan bahasa dan simbol teks yang tersimpan, maka pada saat membaca seseorang dapat membedakan, menyimpulkan, dan mencocokkan agar memahami sumber data dalam isi teks. Kemampuan membaca tidak sekedar dapat membaca tulisan saja, tetapi juga harus dapat memahami arti dari isi teks. Dengan memahami isi teks, pembaca dapat menyerap berbagai informasi dan pengetahuan yang belum pernah diketahui sebelumnya. Wu (dalam Guan Zhi Ying, 2002) berpendapat :

“Keterampilan membaca terdapat empat tingkat, yaitu kemampuan membaca, pemahaman, evaluasi, dan kreatif. Kemampuan membaca adalah seseorang dapat menguasai pengetahuan dasar tentang karakter *hanzi*, kata, kalimat, dan paragraf. Jika seseorang dapat menguasai kemampuan membaca, maka dapat memahami isi teks, kemampuan pemahaman adalah memahami pemikiran isi dalam teks. Setelah memahami isi dalam teks, seseorang juga dapat melakukan evaluasi terhadap isi teks tersebut, kemampuan evaluasi adalah kemampuan yang mengacu pada proses analisis, penilaian, dan apresiasi. Terakhir, kemampuan kreatif adalah kemampuan yang didasarkan pada pemahaman dan evaluasi agar dapat mengeluarkan ide yang lebih kreatif dan otentik.”

Keterampilan menulis merupakan suatu kegiatan mengungkapkan pikiran, informasi, dan pengetahuan dalam bentuk tulisan dengan cara menggunakan tulisan tangan atau ketikan. Melalui keterampilan menulis dapat menghasilkan wujud bahasa yang nyata, yaitu berupa tulisan. He, et. al. (2008) berpendapat, karena manusia dapat berekspresi, menyalurkan ide, figur, dan bernarasi, maka timbul bahasa. Dengan adanya teks yang ditulis, maka keberadaan teks dapat bertahan dalam waktu yang lama. Menulis merupakan salah satu keterampilan bahasa yang penting. Dalam pekerjaan yang menggunakan bahasa Tionghoa, para pekerja membutuhkan keterampilan menulis untuk berkomunikasi dengan klien. Selain melalui *email* dan pesan singkat, terkadang pekerja juga dibutuhkan dapat menulis karakter *hanzi* menggunakan tulisan tangan.

Hubungan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*

Jiang (2005) berpendapat, proses membaca karakter *hanzi* pada dasarnya adalah suatu proses pembedaan dan pengenalan terhadap bentuk karakter *hanzi*. Sedangkan menulis karakter *hanzi* merupakan suatu proses mengingat dan reproduksi suara, bentuk, serta makna dari karakter *hanzi*. Secara umum, proses pembedaan dan pengenalan informasi (membaca) lebih mudah daripada proses mengingat dan reproduksi informasi (menulis). Ke (1996) membuktikan, dalam proses membedakan karakter *hanzi* (membaca), pembelajar dapat mengingat bentuk karakter *hanzi*. Saat mereka mengingat setiap bentuk karakter *hanzi*, jika informasi yang diperoleh tidak lengkap, maka untuk membedakan karakter *hanzi* dapat menyesuaikan dengan latar belakang pengetahuan. Pada saat menulis karakter *hanzi*, pembelajar perlu menguasai berbagai macam bentuk karakter *hanzi*. Dengan demikian dapat memperoleh tulisan yang akurat. Berdasarkan teori di atas, seseorang yang dapat membaca karakter *hanzi* belum tentu dapat menulis karakter *hanzi*, tetapi seseorang yang dapat menulis karakter *hanzi* pasti dapat membaca karakter *hanzi*.

Sukhomlynsky (1984) mengatakan, keterampilan membaca dan menulis merupakan dua macam alat wajib yang harus dikuasai oleh pembelajar. Jika pada saat pembelajar membaca tidak lancar, tidak cepat, dan tidak memahami isi dalam teks, serta tidak lancar, tidak cepat, dan tidak secara otomatis menulis karakter *hanzi*, maka mereka sama seperti orang yang setengah buta. Proses semi-otomatis dalam penulisan adalah untuk meningkatkan kemampuan membaca dan menulis, serta secara sadar memahami kondisi pentingnya kemampuan tersebut. Keterampilan membaca dan menulis seperti dua jendela yang mengarah ke dunia luar, yang merupakan dua keterampilan yang sangat penting dikuasai oleh pembelajar.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2012), pendekatan kualitatif dapat membantu penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hal yang diteliti. Selain itu, dengan pendekatan ini dapat membantu penulis untuk memperoleh data dengan proses yang spesifik, karena rancangan penelitian kualitatif lebih menekankan proses kerja yang berkaitan langsung dengan berbagai bentuk masalah dalam lingkungan masyarakat.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Menurut Ibrahim (2015), pada semi-terstruktur peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan kunci untuk memandu jalannya proses tanya jawab wawancara. Pertanyaan tersebut juga memiliki kemungkinan untuk dikembangkan, agar dapat membantu penulis untuk menganalisis permasalahan yang lebih dalam.

Penulis akan melakukan wawancara terhadap lima orang anggota *runner* dan satu orang kepala *runner*. Kriteria subjek penelitian yang dipilih adalah *runner* yang tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi* dan yang paling lama bekerja sebagai *runner* di divisi *China Wedding* perusahaan Varawedding. Selain itu, karena mereka paling lama bekerja, maka juga paling banyak menemukan masalah. *Runner* yang paling lama bekerja rata-rata sudah mencapai satu setengah sampai

dua tahun dan pengalaman terjun lapangan rata-rata ada sebanyak kurang lebih dua ratus kali acara *wedding* dalam satu tahun.

Proses analisis data yang akan dilakukan adalah pertama, penulis akan memilah dan mengelompokkan jawaban dari setiap anggota *runner* sesuai dengan pertanyaan yang sama; kedua, berdasarkan jenis-jenis dari data yang diperoleh, maka penulis menemukan persamaan dan perbedaan jawaban antara anggota *runner* dengan kepala *runner*; ketiga, dari hasil yang diperoleh akan dilakukan analisis yang lebih spesifik, sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

ANALISIS DATA

Hasil Wawancara dengan Anggota *Runner*

1. Keterampilan Bahasa Tionghoa yang Penting Digunakan saat Terjun Lapangan.

Semua anggota *runner* mengatakan, keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* merupakan keterampilan yang tidak penting untuk dikuasai. Alasan mereka keterampilan tersebut tidak penting adalah jarang digunakan saat terjun lapangan dan pekerjaannya lebih banyak menggunakan kemampuan mendengar dan berbicara bahasa Tionghoa untuk berkomunikasi langsung dengan klien. Berdasarkan jawaban dari anggota *runner*, hal tersebut berbanding balik dengan pendapat Sukhomlynsky (1984), keterampilan membaca dan menulis merupakan dua keterampilan penting yang harus dikuasai oleh pembelajar.

Di sisi lain, terdapat beberapa anggota *runner* yang mengatakan, dalam menjalankan tugas masih membutuhkan keterampilan membaca karakter *hanzi* untuk membaca pesan singkat dari klien. Hal ini dapat disimpulkan, walaupun keterampilan membaca tidak penting, tetapi dalam keadaan tertentu anggota *runner* butuh mengenal tulisan karakter *hanzi*. Membaca karakter *hanzi* tidak hanya sekedar dapat membaca dan mengujarkan saja, tetapi juga harus mengerti arti dari tulisan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Wu (dalam Guan Zhi Ying, 2002).

2. Kesulitan yang Dihadapi *Runner* Karena Tidak Dapat Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Dari hasil wawancara, terdapat beberapa anggota *runner* yang mengatakan tidak pernah menemukan kesulitan karena tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, karena keterampilan tersebut tidak pernah digunakan dalam pekerjaan mereka. Sedangkan anggota *runner* lainnya mengatakan pernah menghadapi kesulitan karena tidak dapat membaca karakter *hanzi*, seperti membaca *rundown*, kontrak, catatan dari klien, dan karakter *hanzi* yang belum pernah diketahui sebelumnya. Pada dasarnya, faktor yang mempengaruhi kesulitan anggota *runner* karena tidak dapat membaca karakter *hanzi* muncul dari diri sendiri, yaitu mereka mengatakan tidak ada keinginan untuk fokus mempelajari karakter *hanzi*, sehingga sampai saat ini mengalami kesulitan dalam membaca. Karakter *hanzi* bukan suatu hal yang mudah untuk dipelajari dan diingat, maka untuk dapat membaca karakter *hanzi* perlu adanya proses belajar dan menghafal. Jiang (2005) berpendapat, membaca karakter *hanzi* adalah suatu proses untuk membedakan dan mengenal bentuk karakter *hanzi*. Dengan demikian, seseorang tidak hanya dapat

membaca saja, tetapi juga dapat membedakan bentuk karakter *hanzi* satu sama lain dan mengerti arti dari masing-masing tulisan karakter *hanzi*.

Terdapat anggota *runner* yang mengalami kesulitan dalam menulis karakter *hanzi*, yaitu ada klien yang meminta kepada *runner* untuk menuliskan nama pengantin di *welcome board*. Pada umumnya, keterampilan menulis karakter *hanzi* merupakan keterampilan yang paling sulit dipelajari, karena seseorang harus melalui proses menghafal goresan, bentuk, pengujaran, dan mengerti arti karakter *hanzi*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Jiang (2005) dan Ke (1996).

3. Solusi dan Strategi Khusus Anggota *Runner* untuk Mengatasi Kesulitan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Pada saat menghadapi kesulitan karena tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, solusi yang dilakukan oleh sebagian besar anggota *runner* adalah menggunakan bantuan *Google Translate* dan aplikasi *Pleco*. Cara yang mereka lakukan yaitu pertama, menggunakan *Google Translate* untuk melihat terjemahan bahasa Indonesia dan membaca *pinyin*, sedangkan tujuan *runner* menggunakan aplikasi *Pleco* adalah untuk membaca *pinyin*; kedua, meniru tulisan karakter *hanzi* dengan menggunakan sistem *handwriting* yang berada di *Google Translate* untuk membaca *pinyin*¹. Dengan membaca *fayin*², mereka dapat mengira-ngira apa arti dari tulisan tersebut. Selain itu, anggota *runner* juga pernah meminta bantuan kepada anggota *sales* untuk membacakan dan menuliskan karakter *hanzi*, karena semua anggota *sales* menguasai keempat keterampilan bahasa Tionghoa.

Selama ini anggota *runner* merasa bahwa dengan bantuan *Google Translate* dan bertanya kepada anggota *sales* sudah cukup memadai, mereka semua tidak memiliki strategi khusus untuk mengatasinya.

Di sisi lain, kedudukan anggota *sales* dengan anggota *runner* sama, tetapi pendapatan yang diperoleh anggota *sales* lebih tinggi daripada anggota *runner*. Alasannya adalah karena sebagai *sales* harus dapat menguasai keempat keterampilan bahasa Tionghoa, untuk berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan klien, membaca dan menulis isi kontrak, menyusun *rundown*, membaca komentar dari klien, dan lain-lain. Dengan demikian, dilihat dari sisi kepribadian anggota *runner*, mereka semua dapat dikatakan tidak memiliki semangat dan keinginan untuk meningkatkan kualitas kemampuan bahasa Tionghoa. Padahal sudah jelas bahwa sebagai anggota *sales* pendapatannya lebih tinggi daripada pendapatan anggota *runner*, tetapi mereka tidak terlihat memiliki niat untuk belajar membaca dan menulis karakter *hanzi* agar kelak dapat menjadi anggota *sales*.

4. Keterampilan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi* yang Dibutuhkan *Runner* saat di Lapangan.

Beberapa anggota *runner* mengatakan tidak ada keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan saat terjun ke lapangan, karena hal yang sangat dibutuhkan adalah menguasai keterampilan mendengar dan berbicara bahasa Tionghoa. Selama ini, dengan hanya mengandalkan kemampuan tersebut, ternyata anggota *runner* masih dapat bertahan saat menjalankan tugasnya. Dalam menguasai

¹ *Pinyin* : Gabungan antara huruf dengan nada yang menjadi sebuah suku kata.

² *Fayin* : Pengucapan atau pengujaran suatu bahasa.

bahasa Tionghoa, pelajaran keterampilan mendengar dan berbicara perlu ditekankan dalam pembelajaran, karena hanya mempelajari keterampilan tersebut ternyata seorang *runner* sudah dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Sebagian anggota *runner* mengatakan, terdapat keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan saat terjun lapangan, yaitu dapat membaca sekilas supaya mengerti maksud isi bacaan dan dapat membaca dan menulis kata-kata yang berhubungan dengan pernikahan, seperti 双喜 (囍) yang berarti *double happiness*, 福 yang berarti keberuntungan atau berkah, 新人 yang berarti pengantin baru, 新郎 yang berarti pengantin pria, 新娘 yang berarti pengantin wanita, 婚姻 yang berarti pernikahan, dan lain-lain. Dengan mengenal dan memahami kosakata yang berhubungan dengan pernikahan dapat membantu mereka dalam menghadapi kesulitan karena tidak dapat membaca tulisan karakter *hanzi*. Tidak hanya dapat memahami kosakata yang berhubungan dengan pernikahan, tetapi anggota *runner* juga harus dapat membedakan dan mengerti bentuk tulisan kosakata yang benar agar tidak terjadi kesalahan, seperti kesalahan dalam penulisan, kesalahan letak, terbalik atau tidak, dan lain-lain. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Lü (2007). Salah satu tugas anggota *runner* saat di lapangan adalah melakukan penataan nama tamu yang menggunakan tulisan karakter *hanzi*. Maka dari itu, anggota *runner* juga perlu mengetahui bagaimana meletakkan tulisan yang benar agar tidak terbalik.

Hasil Wawancara dengan Kepala *Runner*

1. Kriteria *Runner* dalam Menguasai Keterampilan Bahasa Tionghoa.

Menurut kepala *runner* divisi *China Wedding* perusahaan Varawedding, dalam bidang *wedding* ini sebagai *runner* tidak harus dapat menguasai keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi*. Karena dalam pekerjaan ini mengeluarkan pelayanan jasa, maka hal yang terpenting dalam merekrut *runner* adalah rajin bekerja, tahan banting, memiliki *manner* dan sikap yang baik, apalagi tugas yang dikerjakan adalah menjalankan rangkaian acara pernikahan.

2. Keterampilan Bahasa Tionghoa yang Penting Dikuasai oleh *Runner*.

Sebagai *runner* hal paling penting yang harus dikuasai saat terjun lapangan adalah keterampilan mendengar dan berbicara, karena kedua keterampilan tersebut sangat dibutuhkan saat berkomunikasi langsung dengan klien. Sedangkan keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* hanya sebagai nilai *plus* untuk *runner*.

Pada saat di lapangan, *runner* lebih banyak berkomunikasi secara langsung daripada berkomunikasi melalui *texting* atau *chatting* dengan klien. Sebelum bertemu di lapangan, jika *runner* diharuskan menghubungi klien maka mereka dapat berkomunikasi menggunakan *voicenote* pada aplikasi WeChat.

3. Kesulitan yang Dihadapi *Runner* yang Tidak Dapat Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Menurut kepala *runner*, kesulitan yang dihadapi anggota *runner* yang tidak dapat menguasai keterampilan membaca adalah membaca *chat*, *email*, *wedding*

order, *complain*, dan *comment* dari klien. Selain itu, kesulitan anggota *runner* yang tidak dapat menguasai keterampilan menulis yaitu pernah ada klien yang meminta *runner* untuk membuatkan *welcome board* dan *sitting arrangement* menggunakan nama yang tertulis karakter *hanzi*.

4. Solusi dan Strategi Khusus Anggota *Runner* untuk Mengatasi Kesulitan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Menurut kepala *runner*, solusi dan strategi yang dilakukan anggota *runner* saat menemukan kesulitan adalah mencari tahu sendiri cara membacanya, cara menulisnya dan arti dari tulisan karakter *hanzi* tersebut. Untuk mencari tahu, mereka dapat menggunakan bantuan *Google Translate* atau aplikasi kamus lainnya, mereka juga dapat meminta bantuan kepada anggota *sales* yang berada di kantor dengan cara menghubungi melalui aplikasi WhatsApp.

5. Tips untuk Anggota *Runner* Saat Menemukan Kesulitan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Tips dari kepala *runner* untuk anggota *runner* apabila menemukan kesulitan dalam membaca dan menulis, yaitu menggunakan suatu aplikasi bernama Xun Fei yang sistem kerjanya seperti *voicenote* tetapi dapat memunculkan tulisan karakter *hanzi*, bahkan setiap kata yang tertulis selalu tepat. Selain aplikasi Xun Fei, pada umumnya anggota *runner* juga menggunakan *Google Translate* untuk membaca *pinyin* dari tulisan yang tidak dapat mereka baca.

6. Keterampilan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi* yang Dibutuhkan *Runner* saat di Lapangan.

Menurut kepala *runner*, selama ini keterampilan yang lebih dibutuhkan antara keterampilan membaca dan menulis adalah keterampilan membaca, yaitu dapat mengenal dan mengerti cara baca karakter *hanzi*. Hal tersebut sangat diperlukan oleh anggota *runner* untuk dapat membaca penyusunan tempat duduk tamu yang menggunakan nama tulisan karakter *hanzi*. Sedangkan keterampilan menulis jarang digunakan saat di lapangan, sehingga tidak ada kebutuhan khusus untuk dapat menulis karakter *hanzi*.

Kepala *runner* mengaku bahwa selama ini perusahaan tidak pernah ada rencana untuk memberikan anggota *runner* pelatihan membaca dan menulis karakter *hanzi*. Selain karena tidak ada waktu, juga karena perusahaan ingin membiarkan anggota *runner* untuk belajar secara otodidak dan semuanya tergantung pada masing-masing individu memiliki niat untuk belajar karakter *hanzi* atau tidak.

Persamaan dan Perbedaan Hasil Wawancara Anggota *Runner* dan Kepala *Runner*

1. Keterampilan Bahasa Tionghoa yang Penting dikuasai oleh *Runner* saat di Lapangan.

Persamaan jawaban antara anggota *runner* dengan kepala *runner*, yaitu keterampilan bahasa Tionghoa yang paling penting dikuasai oleh anggota *runner* saat terjun lapangan adalah mendengar dan berbicara, karena keterampilan tersebut dibutuhkan untuk berkomunikasi langsung dengan klien dan sangat berpengaruh

terhadap kinerja *runner* saat menjalankan tugas. Selain itu, keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* tidak penting karena jarang digunakan saat terjun lapangan. Menurut kepala *runner*, keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* hanya sebagai nilai *plus* untuk *runner*, dengan hanya sedikit menguasai keterampilan tersebut sudah cukup membantu *runner* dalam menjalankan tugas di lapangan.

Walaupun terdapat anggota *runner* yang mengatakan bahwa keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* tidak terlalu penting, tetapi terkadang bagi mereka keterampilan membaca penting digunakan saat di lapangan untuk membaca *rundown*, surat kontrak, catatan berupa karakter *hanzi* dari klien, dan lain-lain.

2. Kesulitan yang Dihadapi *Runner* yang Tidak Dapat Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Terdapat persamaan jawaban antara anggota *runner* dengan kepala *runner*, yaitu kesulitan yang dihadapi anggota *runner* saat terjun lapangan. Pertama, tidak dapat membaca tulisan karakter *hanzi* dalam *rundown*, surat kontrak, komentar, pesan singkat dari klien, karakter *hanzi* yang belum pernah diketahui sebelumnya, dan lain-lain. Kedua, anggota *runner* mengalami kesulitan saat menulis nama pengantin yang menggunakan karakter *hanzi* pada *welcome board* dan *sitting arrangement*.

Jadi, karena tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, maka saat terjun lapangan anggota *runner* terkadang mengalami kendala dalam menjalankan tugas. Sebagian besar anggota *runner* mengalami kesulitan dalam membaca karakter *hanzi* dan hampir tidak pernah dituntut untuk dapat menulis karakter *hanzi*.

3. Solusi dan Strategi Anggota *Runner* untuk Mengatasi Kesulitan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi*.

Persamaannya adalah cara mengatasi kesulitan membaca dan menulis karakter *hanzi*. Pertama, anggota *runner* memilih menggunakan *Google Translate* dan aplikasi *Pleco* untuk mengetahui *pinyin*, arti, cara membaca dan menulis. Apabila tidak dapat membaca karakter *hanzi*, melalui *Google Translate* dan aplikasi *Pleco* dapat menggunakan sistem *handwriting* dengan cara meniru goresan karakter *hanzi* yang tidak dapat dibaca. Kedua, apabila tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, anggota *runner* juga akan meminta bantuan kepada anggota *sales* melalui aplikasi *Whatsapp*.

Perbedaannya adalah kepala *runner* mengatakan, apabila menemukan kesulitan membaca dan menulis karakter *hanzi*, maka dapat menggunakan aplikasi *Xun Fei*, karena berdasarkan pengalaman kepala *runner* saat menggunakan aplikasi tersebut, setiap kata (karakter *hanzi*) yang muncul selalu tepat. Sedangkan anggota *runner* mengatakan, untuk mengatasi masalah saat tidak dapat membaca dan menulis karakter *hanzi*, sebagian besar anggota *runner* hanya menggunakan *Google Translate* dan tidak ada yang mengatakan pernah menggunakan aplikasi *Xun Fei*.

Pada saat menghadapi masalah, sebagian besar solusi yang dilakukan oleh anggota *runner* adalah menggunakan bantuan *Google Translate* untuk melihat *pinyin* dan arti. Sedangkan bagi anggota *runner* yang belum pernah menghadapi masalah, mereka juga sudah memiliki rencana menggunakan bantuan *Google Translate* untuk mengatasi kendala dalam membaca dan menulis karakter *hanzi*.

4. Keterampilan Membaca dan Menulis Karakter *Hanzi* yang Dibutuhkan *Runner* saat di Lapangan.

Persamaannya adalah pertama, terdapat anggota *runner* mengatakan hanya membutuhkan keterampilan membaca karakter *hanzi* secara sekilas dan mengerti maksud dari isi bacaan, misalnya membaca tulisan dalam *rundown* dan penyusunan nama pada tempat duduk tamu yang menggunakan karakter *hanzi*. Kedua, terdapat anggota *runner* mengatakan keterampilan menulis jarang digunakan saat menjalankan tugas, sehingga tidak ada kebutuhan khusus untuk menulis karakter *hanzi*.

Perbedaannya adalah terdapat anggota *runner* mengatakan, keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan adalah dapat membaca dan menulis kata-kata sederhana yang memiliki hubungan dengan dunia pernikahan. Sedangkan kepala *runner* mengatakan, keterampilan yang lebih dibutuhkan antara keterampilan membaca dan menulis untuk anggota *runner* adalah keterampilan membaca.

Kesimpulannya adalah saat terjun lapangan, terdapat anggota *runner* yang membutuhkan keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi*, serta terdapat anggota *runner* yang hanya membutuhkan keterampilan membaca tetapi tidak membutuhkan keterampilan menulis. Sedangkan beberapa anggota *runner* mengatakan tidak ada keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan, karena hal yang lebih dibutuhkan saat terjun lapangan adalah menguasai keterampilan mendengar dan berbicara bahasa Tionghoa.

KESIMPULAN

Penulis menemukan, kesulitan yang mendominasi antara membaca dan menulis karakter *hanzi* adalah membaca karakter *hanzi*, salah satu contohnya yaitu tidak dapat membaca isi *rundown*. Sedangkan kesulitan dalam menulis karakter *hanzi* sangat rendah, karena keterampilan tersebut jarang digunakan saat di lapangan. Pada saat menghadapi kesulitan, solusi yang sering dilakukan oleh anggota *runner* adalah menggunakan bantuan *Google Translate* atau meminta bantuan kepada anggota *sales*. Selama ini, mereka tidak memiliki strategi khusus untuk mengatasi kesulitannya. Beberapa anggota *runner* mengatakan bahwa ada keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dibutuhkan, seperti dapat membaca sekilas supaya mengerti maksud isi bacaan, serta dapat membaca dan menulis kata-kata yang berhubungan dengan dunia pernikahan.

Walaupun anggota *runner* pernah menghadapi kesulitan membaca dan menulis karakter *hanzi*, tetapi perusahaan tidak pernah memberatkan permasalahan tersebut. Bahkan, perusahaan tidak pernah memiliki rencana mengadakan pelatihan untuk anggota *runner*.

SARAN

Meskipun anggota *runner* mengatakan bahwa keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* tidak penting, tetapi berdasarkan pengalaman saat melaksanakan kegiatan magang, penulis menyadari bahwa menguasai bahasa Tionghoa dengan hanya mampu mendengar dan berbicara saja tidak cukup, ternyata keterampilan membaca dan menulis karakter *hanzi* juga sangat dibutuhkan di lapangan pekerjaan. Dengan demikian, penulis menyarankan perusahaan Varawedding tidak hanya membiarkan anggota *runner* belajar membaca dan menulis karakter *hanzi* secara otodidak, tetapi juga mengadakan pelatihan agar kesulitan yang mereka hadapi dapat berkurang saat menjalankan tugas. Apabila anggota *runner* dapat menguasai keterampilan tersebut, maka saat dibutuhkan untuk membaca dan menulis karakter *hanzi*, mereka tidak perlu membuang waktu menggunakan *Google Translate* atau meminta bantuan kepada anggota *sales*.

Penulis berharap, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya meneliti kesulitan membaca dan menulis karakter *hanzi* yang dihadapi anggota *runner* di berbagai perusahaan perencanaan pernikahan di Pulau Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Guan Zhi Ying. (2002). *Hanyü Jiaoxüe yü Jiaoshi Peixün*. Chengdu: Sichuan Renmin Chubanshe.
- He Shu Zhen, Zhang Xiao Yü, Chen Li Fen, Shu Zhao Min, Cai Ya Xün & Lai Ming De. (2008). *Hua Yüwen Jiaoxüe Daolün*. Taibeishi: Sanmin.
- Jiang Xin. (2005). *Zhendui Xifang Xüexi Zhe de Hanzi Jiaoxüe: Renxie Fenliu, Duo Ren Shao Xie, 《Dui Wai Hanyü Jiaoxüe de Qüan Fang Wei Tansuo》*. Beijing: Shangwu Yin Shuguan.
- Lü Bi Song. (2007). *Hanyü he Hanyü Zuwei Di Er Yüyan Jiaoxüe*. Beijing: Beijing Daxüe Chubanshe.
- Sukhomlynsky. (1984). *Gei Jiaoshi de Jianyi*. Jiaoyü Kexüe Chubanshe.
- Hermana, Dody & Ujang Cepi Barlian. (n.d.). Komunikasi Dalam Organisasi. *Neliti*. Retrieved June 19, 2018 from <http://media.neliti.com/media/publications/77643-ID-komunikasi-dalam-organisasi.pdf>.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ke, C. (1996). *An empirical study on the relationship between Chinese character recognition and production*. The Modern Language Journal 80.
- Nurrohim, Hassa & Lina Anatan. (2009). Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*, 7(4). Retrieved June 19, 2018 from <http://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/view/188>.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, KRMT Indro' Kimpling'. (2006). *Cara Pinter Jadi Event Organizer*. Yogyakarta: Galang Press.
- Tempo.co. (2017). *Tujuan Wisata yang Paling Banyak Diminati Turis Cina adalah Bali*. Retrieved Februari 24, 2018 from <https://travel.tempo.co/read/868253/tujuan-wisata-yang-paling-banyak-diminati-turis-cina-adalah-bali>.