

## IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA PERUSAHAAN PADA PENGUNAAN *KEIGO* DALAM POS-EL INTERNAL KORPORASI JEPANG

Fahrizal Helmy Arrafiq<sup>1</sup>, Vera Yulianti<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Al Azhar Indonesia

Alamat Email: [fahrizalhelmyarrafiq@gmail.com](mailto:fahrizalhelmyarrafiq@gmail.com) , [vera.yulianti@uai.ac.id](mailto:vera.yulianti@uai.ac.id)

**Abstrak:** Berbagai hasil studi terdahulu menunjukkan bahwa *Keigo* (ragam hormat bahasa Jepang) digunakan dalam konteks hubungan hirarki sosial yang mengekspresikan hubungan luar dan dalam kelompok. Penggunaan *Keigo* termasuk pada Pos-el korporasi, khususnya kepada mitra di luar korporasi atau kepada atasan dan senior di dalam korporasi. Namun pada praktiknya, komunikasi menggunakan pos-el pada korporasi Jepang tertentu di Indonesia, selain karyawan biasa yang menggunakan *keigo*, petinggi perusahaan yang merupakan orang Jepang-pun tetap menggunakan *keigo* ketika memberi balasan kepada bawahan. Oleh karena itu, penelitian ini menelaah faktor-faktor penggunaan *keigo* di dalam lingkungan internal perusahaan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus konten pos-el korporasi Jepang yang telah dikumpulkan dengan tetap mempertimbangkan etika kerahasiaan data perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan *Keigo* sebagai bentuk penghargaan profesional yang merupakan implementasi budaya kerja yang menekankan egalitas dalam konteks hubungan sosial, jender, dan usia, yang sesuai dengan nilai perusahaan, yaitu “bertumbuh bersama para karyawan”. Namun karena keterbatasan jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini diperlukan penelitian lebih lanjut yang menggunakan metode wawancara lanjutan untuk triangulasi data konten pos-el.

**Kata Kunci:** ragam hormat bahasa Jepang, pos-elektronik, komunikasi internal, budaya kerja perusahaan Jepang.

### Pendahuluan

Penggunaan bahasa pada Pos elektronik (pos-el) merupakan salah satu cara untuk bertukar pesan dan mencapai tujuan melalui internet. Media pos elektronik berfungsi sebagai sarana komunikasi digital yang menghubungkan pengirim dengan penerima (Ahmed Ibrahim, 2023). Dalam komunikasi internal perusahaan, pos-el berperan penting untuk menyampaikan laporan, informasi, konsultasi (*Horenso*), serta menjembatani komunikasi antara karyawan *non-Japanese speaker* dan atasan Jepang melalui Japanese speaker di tiap divisi.

Bahasa yang digunakan di dalam pos-el internal korporasi Jepang adalah Bahasa Jepang *Keigo*. *Keigo* adalah bentuk penghormatan yang digunakan oleh orang Jepang untuk mengutarakan sikap sopan dan santun kepada orang lain atau pihak ketiga sebagai subjek pembicaraan (Surya et al., 2020). *Keigo* berperan sebagai penanda sosial utama, di mana setiap ujaran menunjukkan kesadaran

penutur terhadap status sosial lawan bicara (Barešova, 2015). Dalam konteks bahasa Jepang, *keigo* dapat diklasifikasikan menjadi tiga bentuk utama yaitu "*respectful speech*," (tutur alus), "*humility speech*," (tutur rendah hati), dan "*civilian speech*," (tutur umum) (Qian Cheng, 2023).

Penggunaan *keigo* dalam bahasa Jepang dipengaruhi oleh tujuh faktor utama (Tsujimura, 2014). (1) Keakraban: bentuk hormat dipakai ketika berinteraksi dengan orang yang baru dikenal atau ditemui. (2) Usia: orang yang lebih muda berbicara sopan ke orang yang lebih tua, sementara yang lebih tua cenderung berbicara lebih akrab. (3) Hubungan sosial: peran profesional seperti atasan-bawahan memengaruhi pilihan bahasa. (4) Status sosial: semakin tinggi status lawan bicara, semakin tinggi tingkat kehormatan bahasa. (5) Jender: penutur cenderung lebih akrab dengan sesama jenis jender. (6) Keanggotaan kelompok: penutur menyesuaikan bahasa berdasarkan apakah lawan bicara termasuk uchi (internal) atau soto (eksternal). (7) Situasi: tingkat tutur dapat berubah sesuai konteks, meski terhadap orang yang sama.

Menurut Baresova (2015), secara umum dan tradisional, bahasa Jepang *keigo* (敬語) diklasifikasikan menjadi tiga jenis, diantaranya *sonkeigo* (尊敬語), *kenjougo* (謙讓語), serta *teineigo* (丁寧語) (Barešova, 2015). *Sonkeigo* (尊敬語) adalah bentuk *keigo* yang dipakai ketika ingin menyampaikan perasaan hormat kepada lawan bicara, dengan cara meninggikan kedudukan lawan bicara (Annisa & Haq, 2023). Penggunaan *sonkeigo* dikategorikan menjadi 4 kategori, (1) Menggunakan bentuk ukemi atau (ら)れる. Tingkat kesopanan bentuk ini lebih rendah dibandingkan dengan pola お・ご+○○ます+になる, namun lebih umum digunakan (Amri et al., 2023). (2) Menggunakan pola お・ご+○○ます+になる (3) Menggunakan pola お・ご+○○ます+ (中)だ/の KB/ください. Dibandingkan dengan dua pola sebelumnya (1) dan (2), pola ini lebih sering dipakai dalam kehidupan sehari-hari (Amri et al., 2023). (4) Beberapa kata dalam bahasa Jepang memiliki bentuk *sonkeigo* khusus yang tidak diekspresikan melalui pola-pola yang telah disebutkan sebelumnya. Bentuk *sonkeigo* khusus ini disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1 Bentuk Khusus *Sonkeigo***

Bentuk Biasa (普通形)	<i>Sonkeigo</i> (尊敬語)
します	なさいます
います	いらっしゃいます
行きます・来ます	いらっしゃいます

*Kenjougo* (謙讓語) dipakai ketika pembicara ingin menunjukkan rasa hormat pada lawan bicara secara tidak langsung dengan cara memposisikan lebih rendah dari lawan bicara (Annisa & Haq, 2023). Ketika seseorang menggunakan *kenjougo*, menunjukkan kerendahan hati untuk menghormati orang lain (Amri et al., 2023). Penggunaan *kenjougo* dikategorikan menjadi 2 kategori, (1) Menggunakan pola 「お・ご+○○ます+する/いたす」 (Amri et al., 2023). (2) Menggunakan bentuk *kenjougo* khusus, beberapa kata dalam bahasa Jepang memiliki bentuk *kenjougo* khusus yang tidak dapat dibentuk dengan pola umum (Amri et al., 2023). Bentuk *kenjougo* khusus tersebut:

**Tabel 1.2 Bentuk Khusus *Kenjougo***

Bentuk Biasa (普通形)	<i>Kenjougo</i> (謙讓語)
します	いたします
います	おります
もらいます	いただきます
言います	申します・申し上げます

*Teineigo* (丁寧語) adalah *keigo* yang digunakan untuk menunjukkan kesopanan dengan memperhalus ujaran. Ringkasnya *teineigo* merupakan bahasa sopan dan halus (Annisa & Haq, 2023). *Teineigo* memakai (1) verba bentuk です (*desu*) dan ます (*masu*), (2) memakai prefiks お (*o*) dan ご (*go*) pada kata tertentu, (3) menggunakan kosakata tertentu seperti ございます (*gozaimasu*) untuk kata あります (*arimasu*).

Komunikasi internal dalam korporasi Jepang tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga merefleksikan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan perusahaan. Di Perusahaan X, sebuah korporasi Jepang di bidang keuangan yang beroperasi di Jakarta, nilai budaya kerja yang diterapkan adalah 「社員たちと共に成長する」 (*shain-tachi to tomoni seichou suru*) atau “bertumbuh bersama para karyawan,” yang menekankan pentingnya hubungan timbal balik antara atasan dan

bawahan yang saling mendukung (jtii., 2025). Nilai ini tercermin dalam komunikasi sehari-hari melalui pos elektronik antara atasan dan karyawan, termasuk dalam penggunaan keigo.

Penggunaan keigo di lingkungan kerja korporasi Jepang tidak selalu didasarkan pada status sosial pengirim dan penerima (Mutiara Ayu Surya et al., 2022). Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas bentuk keigo dan hubungannya dengan hierarki jabatan, namun belum ada penelitian yang secara mendalam pengaruh budaya kerja terhadap pola komunikasi tersebut. Oleh karena itu, kajian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana nilai budaya kerja, khususnya penggunaan keigo oleh atasan kepada bawahan, diterapkan dalam komunikasi pos elektronik di perusahaan Jepang di Indonesia. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang lebih luas terkait dinamika penggunaan keigo yang menciptakan komunikasi yang efektif dan harmonis di lingkungan kerja multikultural.

### **Materi dan Metode**

Kajian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan prosedur Kualitatif (Miles & Huberman, 1994). Data dikumpulkan dari pos elektronik yang dikirimkan oleh karyawan (lokal) kepada atasan orang Jepang maupun sebaliknya dari atasan orang Jepang kepada karyawan (lokal) maupun sesama atasan orang Jepang pada perusahaan X. Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan.

Penelitian diawali dengan mengumpulkan data dari pos elektronik internal korporasi Jepang, khususnya yang memuat ujaran keigo dan mempertimbangkan status jabatan pengirim atau penerima. Data kemudian dianalisis berdasarkan budaya kerja perusahaan dan faktor penggunaan keigo yang dikemukakan Tsujimura (2014) dengan tetap merahaskan identitas staf perusahaan X, yang disamarkan dengan kode. Terakhir, ditarik kesimpulan mengenai penggunaan keigo yang dipengaruhi budaya kerja yang dianut korporasi tersebut.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Budaya Kerja Egalitas Hubungan Sosial dan Keigo**

(1) Dear S さん

いつもご協力に感謝いたします。

以下、文面翻訳よろしく願いいたします。



Best Regards,

K さん

Situasi : Pada data (1), K, Presiden Direktur (Jepang) mengirim pos-el kepada S, staf lokal (*Japanese Speaker*) untuk meminta bantuan menerjemahkan pesan yang ditujukan kepada staf *local non Japanese Speaker*.

Pembahasan : Tsujimura (2014) menyebutkan bahwa salah satu dari tujuh faktor yang memengaruhi penggunaan keigo adalah status sosial yang merujuk pada kedudukan seseorang dalam struktur hierarki sosial atau organisasi, (Tsujimura, 2014). Dengan hierarki sosial organisasi, seorang bawahan akan menggunakan keigo pada atasan untuk menunjukkan penghormatan. Berbeda dengan hal yang diungkapkan Tsujimura (2014), pada data (1) Presiden Direktur, meskipun berada pada posisi tertinggi di perusahaan X, tetap menggunakan bentuk keigo jenis kenjougo seperti "*kansha itashimasu*" yang berarti "saya berterima kasih (dalam konteks pekerjaan) kepada staf *Japanese Speaker* yang secara status lebih rendah.

Apa yang dilakukan K agaknya dapat dipahami sebagai implementasi budaya kerja di perusahaan X yang telah dijelaskan dalam pendahuluan, yaitu "*shain-tachi to tomoni seichou suru*" atau "bertumbuh bersama para karyawan." Budaya ini menekankan nilai egalitas dan saling menghargai antar karyawan perusahaan. Dengan demikian, penggunaan *keiga* pada data (1) menunjukkan penghormatan direktur utama pada perusahaan X pada seluruh anggota kelompok pada perusahaan tersebut meski berbeda hubungan sosial. Fakta ini dapat dilihat sebagai bentuk implementasi budaya kerja yang egalitas dalam hubungan sosial korporasi Jepang masa kini.

### **Budaya Kerja Egalitas Jender dan Keigo**

(2) T さん

お疲れ様です。承知いたしました。

ご調整ありがとうございました。

Best regards,

K さん

Situasi : Pada data (2), K, Presiden Direktur (laki-laki, Jepang) membalas pos-el kepada T, salah satu General Manager (perempuan, Jepang) dalam konteks

komunikasi internal perusahaan. Pos-el tersebut berisi konfirmasi penerimaan informasi serta ungkapan terima kasih atas penyesuaian yang telah dilakukan.

(3Y) Y さん

お疲れ様です。

確認しました、LAP チーム分の回答に問題ございません。

引き続きよろしく願いいたします。

Best regards,

I さん

Situasi: Pada data (3), I, salah seorang General Manager (Jepang, laki-laki) mengirim pos-el kepada Y, General Manager (Jepang, perempuan) lainnya dalam konteks komunikasi internal perusahaan. Pos-el tersebut berisi konfirmasi atas hasil pekerjaan tim LAP dan permintaan agar pekerjaan selanjutnya tetap dilanjutkan dengan baik.

Pembahasan : Penggunaan keigo dalam data (2) dan (3) ini berkaitan dengan dua faktor yang disebutkan oleh Tsujimura (2014), yaitu hubungan sosial, dan jender (Tsujimura, 2014). Dari segi hubungan sosial, pada data (2) meskipun K, Presiden Direktur memiliki posisi lebih tinggi, ia tetap menggunakan bahasa hormat kenjougo kepada bawahannya sebagai bentuk penghargaan profesional. Selain itu, Meskipun Tsujimura (2014) menegaskan bahwa kecenderungan penggunaan keigo adalah dari jender perempuan ke laki-laki, namun K (laki-laki) menggunakan kenjougo pada T (perempuan) sebagai penghargaan profesional yang dapat dipahami sebagai bentuk budaya kerja yang menghargai egalitas jender. Demikian pula pada data (3), meskipun I (laki-laki) mempunyai hubungan sosial yang setara dengan Y (perempuan) sebagai sesama manajer, I tetap menggunakan keigo sebagai bentuk penghargaan egalitas jender. Penggunaan keigo ini sejalan dengan budaya kerja di perusahaan X yaitu “shain-tachi to tomoni seichou suru” atau “bertumbuh bersama para karyawan,” yang dalam hal ini menekankan nilai egalitas dan saling menghargai antar anggota Perusahaan meskipun berbeda jender.

#### **Budaya Kerja Egalitas Usia dan Keigo**

(4) F さん

お疲れ様です。

私から作成頂いたドラフトで問題ございません。

対応ありがとうございました。

Yさん

Situasi : Y, General Manager orang Jepang membalas pos-el kepada staf lokal F, *Japanese Speaker* dalam konteks komunikasi internal perusahaan. Isi pos-el berisi konfirmasi bahwa draft yang dibuat oleh staf lokal tidak bermasalah dan ucapan terima kasih atas penanganan yang dilakukan. Y berusia lebih tua dari F.

Pembahasan : Tsujimura (2014) menyebutkan bahwa faktor usia juga memengaruhi penggunaan keigo (Tsujimura, 2014). Usia berkaitan dengan norma sosial yaitu orang yang lebih muda memakai ragam *keigo* kepada yang lebih tua, sementara orang yang lebih tua dapat memakai bahasa lebih kasual. Namun, meskipun Y, berusia lebih tua, namun ia tetap menggunakan ragam hormat (keigo) meskipun Tsujimura (2014) menyebutkan bahwa usia yang lebih muda cenderung menggunakan keigo terhadap yang usianya lebih tua. Kecenderungan ini dapat dilihat sebagai implementasi budaya kerja di perusahaan X Budaya yang menerapkan nilai egalitas dan saling menghargai antar karyawan perusahaan dalam hal ini egalitas berbagai kalangan usia.

### Simpulan

Penggunaan keigo merupakan refleksi dari budaya berkelompok uchi-soto masyarakat Jepang termasuk di korporasi. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, budaya kerja yang mengedepankan egalitarian memengaruhi penggunaan Keigo pada komunikasi di korporasi Jepang internasional. Alih-alih menegaskan perbedaan kelompok di dalam internal perusahaan, justru Keigo digunakan untuk menunjukkan penghargaan profesional. Hasil penelitian menunjukkan budaya kerja yang menekankan egalitas, dalam konteks hubungan sosial, jender, dan usia, yang sesuai dengan nilai perusahaan, yaitu “bertumbuh bersama para karyawan.” Hal ini menunjukkan bahwa keigo berpotensi untuk menjadi sarana membangun hubungan kerja yang setara dan harmonis di lingkungan kerja korporasi Jepang masa kini.

### Rujukan

- Ahmed Ibrahim, S. (2023). CORPORATE EMAILS: HOW TO DISTINGUISH SIGNIFICANT INFORMATION. In *1444 h Nasaq Journal* (Vol. 0, Issue 7).
- Amri, M., Rusmiyati, R., Sasanti, N. S., Qorie, T., & Adhimas, Y. B. (2023). *The Use of Verbal Politeness in Japanese Communication* (pp. 181–195). [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4\\_18](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-152-4_18)



- Annisa, F., & Haq, M. (2023). Penggunaan Sonkeigo Dan Kenjougo Dalam Drama Ouroboros: Kono Ai Koso Seigi. *Omiyage : Jurnal Bahasa Dan Pembelajaran Bahasa Jepang*, 6(1), 157–167. <https://doi.org/10.24036/omg.v6i1.650>
- Barešova, I. (2015). On the categorization of the Japanese honorific system Keigo. *Topics in Linguistics*, 15(1). <https://doi.org/10.2478/topling-2015-0001>
- JTrust Investment Indonesia. (2025). *JTrust Investment Indonesia*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE.
- Mutiara Ayu Surya, Marnita, R., & Usman, F. (2022). HONORIFIK BAHASA JEPANG (KEIGO) DALAM SURAT ELEKTRONIK DI PERUSAHAAN JEPANG. *LINGUA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 19(1), 48–58. <https://doi.org/10.30957/lingua.v19i1.661>
- Qian Cheng. (2023). Research on the impact of honorifics in Japanese on social relationships. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 6(24). <https://doi.org/10.25236/ajhss.2023.062414>
- Surya, M. A., Marnita, R., & Usman, F. (2020). Honorifik Bahasa Jepang (Keigo) dalam Surat Elektronik di Perusahaan Jepang. *LINGUA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 17(2), 232–244. <https://doi.org/10.30957/lingua.v17i2.667>
- Tsujimura, Natsuko. (2014). *An introduction to Japanese linguistics*. 448. [https://books.google.com/books/about/An\\_Introduction\\_to\\_Japanese\\_Linguistics.html?hl=id&id=LdaYAAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/An_Introduction_to_Japanese_Linguistics.html?hl=id&id=LdaYAAAAQBAJ)