

STANDARDISASI LAYANAN PENERJEMAHAN DI INDONESIA: SEBUAH PEMIKIRAN AWAL

Husnul Khatimah dan Bayu Permana Sukma*

Abstract

The development of the foreign-oriented manufacturing industrial sector in Indonesia brings consequences to the increase of the need for translation services. It eventually has consequences to the need of standardization of translators and standardization of translation services which have not been available. This study aims to discuss the standardization of interpreting and translation services abroad which can be used as a reference for standardizing translation services in Indonesia, as well as how Indonesia significantly requires standardization of interpreters and translators. This study adopts a qualitative-descriptive approach. The data collection technique is study of document using content analysis. The results of the study show that foreign countries, particularly developed ones such as the United States and some European Union countries have standardized their translation services in order to improve the quality of translation and the quality of services of translation-service providers. In addition, standardization of translation in Indonesia is necessarily needed in order to give benefits for translation service providers to be able to provide good quality translation and standardized services. In other words, standardization is highly required to provide a benchmark and guidance regarding the translation services and products.

Keywords: standardization, translation services, interpreter and translator.

Abstrak

Perkembangan sektor industri manufaktur di Indonesia yang berkiblat ke luar negeri membawa konsekuensi pada peningkatan kebutuhan jasa penjurubahasaan atau penerjemahan. Hal ini pada akhirnya membawa konsekuensi terhadap kebutuhan standardisasi layanan penerjemahan dan standardisasi penerjemah yang sampai saat ini belum tersedia. Kajian ini bertujuan untuk membahas standardisasi layanan penerjemahan lisan dan tulis di luar negeri yang dapat dijadikan acuan standardisasi layanan penerjemahan di dalam negeri, serta sejauh mana Indonesia membutuhkan standardisasi penerjemah lisan dan tulis. Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen melalui analisis isi (content

* Pejabat pada Pusat Pengembangan Strategi dan Diplomasi Kebahasaan, husnul.khatimah@kemdikbud.go.id, bayu.permana@kemdikbud.go.id, Kawasan Indonesia Peace and Security Center (IPSC) Jalan Anyar Km.4, Tangkil, Citeureup, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

analysis). Hasil kajian menunjukkan bahwa negara-negara asing, khususnya negara-negara maju seperti Amerika Serikat dan negara-negara di Uni Eropa telah melakukan standardisasi layanan penerjemahan dalam rangka peningkatan kualitas penerjemahan dan pelayanan dari lembaga penyedia jasa penerjemahan. Selain itu, standardisasi penerjemahan di Indonesia juga sangat diperlukan untuk saat ini karena dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa terjemahan yang mampu menghadirkan kualitas terjemahan dan pelayanan yang berstandar. Dengan kata lain, standardisasi dibutuhkan untuk memberikan patokan serta panduan mengenai layanan dan produk penerjemahan yang dihasilkan.

Kata Kunci: standardisasi, layanan penerjemahan, penerjemah lisan dan tulis.

1. PENDAHULUAN

Manusia menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Komunikasi tersebut bisa berjalan dengan baik bila ada pemahaman antara pihak yang menyampaikan pesan dengan pihak penerima pesan. Secara sederhana, pemahaman muncul karena penggunaan bahasa yang sama. Namun, terkadang ketidakpahaman terjadi karena perbedaan bahasa yang digunakan atau karena penerimaan makna yang berbeda. Untuk mengatasi ketidakpahaman akibat perbedaan bahasa, diperlukan sebuah penghubung yang dapat menjembatani bahasa satu dengan bahasa yang lain, yaitu penerjemah.

Kehadiran penerjemah memberi banyak kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan. Genser (dalam Nababan, 2008) menyebutkan “But most can’t do it without translators and interpreters because we are the facilitators who allow them to communicate with each other.” Pernyataan Genser tersebut merupakan suatu penegasan bahwa peran penerjemah tidak bisa dipandang sebelah mata. Penerjemah adalah penghubung dalam setiap aktivitas kebahasaan yang melibatkan dua bahasa atau lebih. Baker (2011) menegaskan bahwa seorang penerjemah tidak bisa sekadar mengganti kata-kata yang ada dalam teks sumber, karena penerjemahan tidak sekadar kegiatan penggantian kata.

Dalam dunia sains dan teknologi misalnya, penerjemah telah memiliki andil besar dengan menerjemahkan teks-teks di bidang tersebut

untuk diadopsi keilmuannya oleh suatu bangsa. Bahkan tidak hanya dalam bidang sains dan teknologi, tetapi juga dalam bidang hukum, sosial ekonomi, budaya dan lain-lain. Peran penerjemah pun semakin penting saat ini karena era global menuntut perolehan informasi sebanyak mungkin dari mancanegara.

Dalam proses pertukaran informasi antarnegara yang melibatkan perbedaan bahasa, penerjemahan menjadi kunci utama. Namun demikian, penguasaan bahasa saja dianggap tidak cukup karena penerjemahan tidak hanya melibatkan bahasa, tetapi juga latar belakang sosial-budaya. Oleh karena itu, penerjemah dituntut pula menguasai pengetahuan umum dan pengetahuan khusus dalam bidang teks yang diterjemahkan (Hoed, 1993).

Perkembangan sektor industri manufaktur di Indonesia yang berkiblat ke luar negeri membawa konsekuensi pada peningkatan kebutuhan jasa pengalihbahasaan atau penerjemahan. Penerjemahan pun menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam proses pemajuan ekonomi negara. Penerjemahan kini berpotensi menjadi industri yang berkembang, seiring dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang memberikan layanan jasa penerjemahan. Namun, sejauh ini belum ada standar yang mengatur jasa penerjemahan di Indonesia. Padahal penerjemahan merupakan salah satu layanan yang butuh penjaminan baik dari sisi penyedia jasa maupun pengguna layanan.

Ada tiga isu yang dapat diulas terkait standarisasi di bidang penerjemahan sebagai penjamin kualitas, yaitu standarisasi produk terjemahan, standar penerjemah, dan standar pelayanan terjemahan. Standarisasi produk terjemahan merujuk pada kualitas hasil terjemahan. Standarisasi penerjemah merujuk pada standar kompetensi seorang penerjemah. Sedangkan standarisasi penyedia layanan penerjemahan yang merujuk pada lembaga atau institusi yang menyediakan jasa penerjemahan, baik sebagai sebuah badan usaha maupun pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Kajian ini bertujuan untuk membahas tentang standardisasi penyedia layanan penerjemahan dengan melihat bagaimana negara maju dalam hal ini Amerika dan Eropa memberikan acuan untuk setiap penyedia layanan penerjemahan. Hal ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran untuk menyusun acuan standardisasi layanan penerjemahan di dalam negeri. Selain itu, kajian ini juga membahas sejauh mana Indonesia membutuhkan standardisasi bagi lembaga pemberi pelayanan penerjemah lisan dan tulis.

2. TINJAUAN TEORI

2.1. Definisi Penerjemahan

Sebelum membahas standar ukur dan produk penerjemahan yang baik, perlu kiranya dikemukakan di sini beberapa pengertian tentang penerjemahan. Brislin (1976) mendefinisikan penerjemahan sebagai sebuah istilah umum yang mengacu pada pengalihan pikiran dan ide dari suatu bahasa (bahasa sumber) ke dalam bahasa lain (bahasa sasaran), baik dalam bentuk tulisan maupun dalam bentuk lisan, baik kedua bahasa tersebut sudah memiliki sistem yang baku ataupun belum; baik salah satu atau keduanya didasarkan pada isyarat-isyarat yang terdapat pada orang bisu tuli.

Penerjemahan merupakan kegiatan mereproduksi kembali padanan-padanan dari pesan-pesan yang ditulis dalam bahasa sumber ke dalam bahasa sasaran (Nida dan Taber, 1974). Artinya, dalam kegiatan penerjemahan terdapat dua aktivitas utama, yaitu pepadanan kata dan pengalihan pesan dari satu bahasa ke bahasa lain. Selain itu, penerjemahan juga merupakan alat untuk menjembatani perbedaan bahasa. Melalui penerjemahan, sebuah teks dapat dipahami oleh beberapa kelompok pengguna bahasa.

Newmark (1988) mendefinisikan penerjemahan sebagai “rendering the meaning of text into another language in the way that the author intended the text” atau menerjemahkan makna suatu teks ke dalam bahasa lain sesuai dengan yang dimaksudkan pengarang. Ketika

menerjemahkan suatu teks, penerjemah memiliki tujuan dan keperluan tertentu. Larson (1989) mengemukakan bahwa penerjemahan sebagai pengalihan makna dari bahasa sumber ke dalam bahasa sasaran. Pengalihan ini dilakukan dari bentuk bahasa pertama ke dalam bentuk bahasa kedua melalui struktur semantis. Hatim dan Mason (1997) menilai bahwa penerjemahan sebagai sebuah tindak komunikasi secara tertulis melibatkan tiga komponen utama, yaitu teks, para pengguna teks, dan konteks di mana teks itu digunakan atau ditujukan. Sejalan dengan pendapat di atas, Hatim dan Mason (1997:1) menyatakan bahwa penerjemahan adalah “an act of communication which attempt to relay, across cultural and linguistic boundaries, another act of communication which may have been intended for different purposes and different readers”. Dalam definisi tersebut terlihat bahwa penerjemahan bukan saja mengalihkan teks dari bahasa sumber ke bahasa sasaran, tetapi juga aspek budaya dan kebahasaan karena terdapat perbedaan latar belakang bahasa dan budaya antara penulis dan pembaca.

Suryawinata (1989) mengemukakan empat tahap proses penerjemahan, yaitu: (1) tahap menganalisis pesan dalam bahasa sumber yang mencakup hubungan gramatikal dan makna dari setiap kata dan frase; (2) tahap mentransfer materi yang telah dianalisis dalam benak penerjemah dari bahasa sumber ke dalam bahasa sasaran; (3) tahap merestruktur materi yang telah ditransfer tersebut sedemikian rupa sehingga makna dan pesan yang dihasilkan sesuai dengan kaidah dan gaya bahasa dalam bahasa sasaran; dan (4) mengevaluasi atau merevisi hasil terjemahan dalam bahasa sasaran.

2.2. Pengertian dan Tujuan Standar dan Standardisasi

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman,

perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. PP No. 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional mendefinisikan standardisasi sebagai proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.

Menurut buku *Role of standards: A guide for small and medium-sized enterprises* (2006), yang diterbitkan oleh United Nations Industrial Development Organization dalam buku *Pengantar Standardisasi Edisi 2 Tahun 2014*, tujuan standardisasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kesesuaian untuk penggunaan tertentu (fitness for purpose)
2. Mampu tukar (interchangeability)
3. Pengendalian keanekaragaman (variety reduction)
4. Kompatibilitas (compatibility)
5. Meningkatkan pemberdayaan sumber daya
6. Komunikasi dan pemahaman yang lebih baik
7. Menjaga keamanan, keselamatan dan kesehatan
8. Pelestarian lingkungan
9. Menjamin kepentingan konsumen dan masyarakat
10. Mengurangi hambatan perdagangan.

2.3 Prinsip Standardisasi

Pelaksanaan standardisasi memiliki prinsip yang menjadi pegangan dalam setiap prosesnya, antara lain (BSN, 2009:15--16):

- Prinsip 1: standardisasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan sadar dengan tujuan penyederhanaan oleh suatu masyarakat tertentu.
- Prinsip 2: standardisasi adalah suatu kegiatan sosial, politis dan ekonomis dan sejogianya digalakkan oleh berbagai pemangku kepentingan secara konsensus.
- Prinsip 3: standar hanya bermanfaat bila digunakan dan diterapkan dengan benar.

- Prinsip 4: standar merupakan kompromi antara berbagai alternatif yang ada, dan mencakup ketetapan terbaik serta penerapan yang bijaksana selama kurun waktu tertentu.
- Prinsip 5: standar perlu ditinjau ulang dalam perioda tertentu dan direvisi atau bila perlu dinyatakan tidak berlaku lagi agar standar yang berlaku selalu sesuai dengan perkembangan di masyarakat.
- Prinsip 6: bila karakteristik produk dispesifikasi, maka harus didesain pula metode pengujiannya.
- Prinsip 7: bila suatu standar harus ditetapkan secara wajib, maka hal ini harus didukung oleh regulasi teknis pihak berwajib dan memenuhi peraturan-perundangan yang berlaku.

2.4. Manfaat Standardisasi

Menurut UU No. 20 Tahun 2014, Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan jaminan mutu, efisiensi produksi, daya saing nasional, persaingan usaha yang sehat dan transparan dalam perdagangan, kepastian usaha, dan kemampuan pelaku usaha, serta kemampuan inovasi teknologi;
- b. Meningkatkan perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha, tenaga kerja, dan masyarakat lainnya, serta negara, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kesehatan, maupun pelestarian fungsi lingkungan hidup; dan
- c. Meningkatkan kepastian, kelancaran, dan efisiensi transaksi perdagangan Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan luar negeri.

Standardisasi bermanfaat bagi masyarakat yang berkepentingan, baik produsen, konsumen, maupun para ilmuwan. Bagi produsen, penerapan standar bermanfaat untuk (BSN, 2009: 16—18): 1) memberikan kemudahan dalam membuat prosedur dengan format yang sudah siap; 2) mengurangi peralatan serta waktu persiapan pada lini produksi dan membuat bertahannya proses produksi tertentu dengan sedikit perubahan; 3) mengefektifkan pemeriksaan dan pengujian serta prosedur pengendalian mutu untuk mengurangi produk yang tak

memenuhi spesifikasi (reject) dan pengerjaan ulang (re-working); 4) memungkinkan pengadaan bahan baku dengan lebih mudah serta tanpa kehilangan waktu; 5) mengurangi persediaan dan sisa material, komponen dan produk akhir; 6) memfasilitasi pelatihan bagi staf dan operator; 7) mengurangi biaya pada pekerjaan administratif; 8) memfasilitasi pemasaran dan meningkatkan kepercayaan konsumen; dan 9) mendorong tercapainya produktivitas yang lebih tinggi di setiap divisi/departemen, yang berarti pengurangan biaya, harga rendah, penjualan tinggi dan keuntungan lebih besar.

Bagi konsumen atau pengguna, penerapan standar bermanfaat untuk: 1) memudahkan pemilihan produk bermutu; 2) mengefektifkan pemeriksaan dan pengujian; 3) membantu pengadaan agar lebih mudah dengan biaya lebih rendah; 4) menyederhanakan pelayanan dan meningkatkan layanan purna jual; 5) mengurangi investasi di dalam inventori; 6) menjadi dasar untuk bertransaksi; dan 7) mengurangi perselisihan dan kesalahpahaman.

Sementara itu, bagi ilmuwan, penerapan standar bermanfaat untuk: 1) menjadi dasar penetapan dalam memfasilitasi suatu hasil akhir yang dapat dibandingkan dan diproduksi ulang dalam mengevaluasi produk dan jasa; 2) membantu dalam menentukan spesifikasi dan persyaratan khusus item lainnya; 3) memberikan definisi yang teliti terhadap alat, piranti dan peralatan yang digunakan serta prosedur yang akan digunakan dan harus diikuti dalam teknik evaluasi; 4) memberikan solusi yang dapat diterima dan disetujui terhadap masalah yang berulang, serta memungkinkan mereka untuk lebih berkonsentrasi secara efektif pada hal penting dan isu pokok sifat awal dari perancangan, penelitian dan pengembangan; dan 5) menjadi titik awal bahan penelitian dan pengembangan untuk selanjutnya berimbang terhadap peningkatan mutu barang dan jasa.

Perumusan suatu standar umumnya melalui tujuh tahap utama (BSN, 2009: 27--28), yaitu: 1) identifikasi perlunya suatu standar tertentu oleh para pemangku kepentingan; 2) penyusunan program kolektif

berdasarkan analisis kebutuhan dan penetapan prioritas oleh semua pihak berkepentingan disusul adopsi dalam program kerja badan/lembaga standardisasi nasional; 3) penyiapan rancangan standar oleh semua pihak yang berkepentingan yang diwakili oleh pakar (termasuk produsen, pemasok, pemakai, konsumen, administrator, laboratorium, peneliti dan sebagainya) yang dikoordinasikan oleh panitia teknis; 4) konsensus mengenai rancangan standar; 5) validasi melalui public enquiry nasional mencakup semua unsur ekonomi dan pelaku usaha untuk memastikan keberterimaan secara luas; 6) penetapan dan penerbitan standar; dan 7) peninjauan kembali (revisi), amandemen atau abolisi. Suatu standar dapat direvisi setelah kurun waktu tertentu (umumnya lima tahun sekali) agar selalu sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan baru.

Prinsip yang harus dipenuhi dalam proses perumusan maupun pengembangan dalam menghasilkan dokumen standar tersebut adalah (BSN, 2009): 1) transparan (transparent); 2) keterbukaan (openness); 3) konsensus dan tidak memihak (consensus and impartiality); 4) efektif dan relevan (effective and relevant); 5) koheren (coherent); dan 6) dimensi pengembangan (development dimension).

3. METODE KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan penjelasan-penjelasan sesuai teori yang digunakan dalam kajian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka. Data yang digunakan dalam penulisan kajian ini bersumber dari data pustaka berupa buku referensi dan artikel ilmiah yang terkait dengan standardisasi layanan penerjemahan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang definitif tentang standardisasi penerjemahan yang dimiliki oleh negara lain dan menganalisis kebutuhan standardisasi penerjemahan di Indonesia dengan merujuk pada makna standardisasi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti halnya pemasok barang atau jasa, penyedia layanan penerjemahan memikul kewajiban etis dan hukum terhadap patronnya. Untuk perlindungan kedua belah pihak, standar perlu dikembangkan dalam rangka menjabarkan tugas-tugas serta hak antara kedua belah pihak. Hal ini menjadi sangat penting seiring perkembangan bahasa di sektor industri dalam skala global maupun bahasa sebagai komoditas usaha. Pada bagian ini, dijabarkan mengenai standardisasi penerjemah yang berlaku di luar negeri dan kebutuhan serta potensi standardisasi layanan penerjemahan yang berlaku di Indonesia.

4.1. Standar Layanan Penerjemahan di Luar Negeri

Standardisasi jasa penerjemahan, khususnya standardisasi layanan penerjemahan bukanlah barang baru di dunia internasional. Standardisasi ini disusun untuk menjamin kualitas terjemahan yang dihasilkan oleh lembaga pemberi layanan penerjemahan. Berikut standardisasi layanan penerjemahan yang berlaku di beberapa negara di dunia.

4.1.1 ASTM F2575-06

Amerika Serikat saat ini menggunakan standar ASTM F2575-06 (Panduan Standar untuk Jaminan Kualitas dalam Terjemahan), yang menetapkan pedoman dasar untuk analisis kualitas terjemahan. Prinsip-prinsip ini digunakan dalam menyusun syarat dan ketentuan untuk bekerja pada sebuah proyek penerjemahan dan untuk memfasilitasi klien dan penyedia layanan terjemahan. Pada dasarnya, standar ini menjelaskan apa yang klien dan penyedia perlu diskusikan sebelum proyek penerjemahan dimulai.

Standar ini memberikan kerangka kerja dan persyaratan khusus bagi klien dan penyedia layanan penerjemahan untuk sebuah proyek penerjemahan. ASTM F2575-06 tidak memberikan kriteria khusus untuk hasil atau kualitas penerjemahan, tetapi menyebutkan parameter yang harus dipertimbangkan sebelum memulai proyek penerjemahan. ASTM F2575-06 merupakan panduan yang memberikan informasi kepada para

pemangku kepentingan mengenai persyaratan apa saja yang menjadi kualitas dasar yang membutuhkan kepatuhan, lebih dari sekadar instruksi untuk para penerjemah.

Poin-poin yang dibahas dalam ASTM F2575-06 antara lain:

1. Scope (ruang lingkup ASTM F2575-06)
2. Referenced documents (dokumen rujukan)
3. Terminology (terminologi yang digunakan)
4. Significance and use (signifikansi dan pemanfaatan)
5. Introduction to Translation (Pengantar penerjemahan)
6. Selecting a Translation Service Provider (Memilih layanan penerjemah)
7. Description of Project Phases (tahap deskripsi pekerjaan)
8. Specifications Phase (tahap spesifikasi pekerjaan)
9. Production Phase (tahap pengerjaan)
10. Post-Project Review (penelaahan pasca pekerjaan)
11. Keywords (kata kunci)

Standar ini dapat digunakan oleh pengguna maupun pemberi layanan penerjemahan serta dirancang untuk menyediakan kerangka kerja untuk mengatur kesepakatan mengenai spesifikasi proyek penerjemahan.

ASTM F2575-06 dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan dengan kualitas layanan terjemahan untuk setiap proyek penerjemahan. Standar ini dapat digunakan untuk semua pemangku kepentingan dari berbagai tingkat pengetahuan di bidang penerjemahan dan dirancang untuk menyediakan kerangka kerja untuk mengatur kesepakatan mengenai spesifikasi proyek penerjemahan.

ASTM F2575-06 merupakan seperangkat pedoman yang harus diikuti pengguna jasa dan lembaga pemberi layanan penerjemahan yang lebih operasional. Pedoman ini memberikan peluang dan panduan kepada pengguna jasa untuk terlibat aktif dalam tahapan penerjemahan. Inilah yang menjadi keunggulan ASTM F2575-06 dibandingkan standar

layanan penerjemahan lainnya. Hal ini tampak pada poin *Selecting a Translation Service Provider* dan *specification phase*.

Pada bagian memilih penyedia jasa penerjemahan atau *selecting a translation service provider* terdapat petunjuk dalam memilih penerjemah yang dapat diterapkan dalam menyeleksi lembaga pemberi jasa penerjemahan maupun penerjemah lepas (*freelance translator*). Hal ini menciptakan hubungan dan yang baik antara pengguna dan pemberi jasa penerjemahan. Lain halnya dengan standardisasi yang berlaku di Eropa yang sangat sedikit memberi panduan bagi pengguna jasa untuk terlibat aktif dalam proses pengerjaan penerjemahan.

Di bagian *specification phase* atau tahap spesifikasi pekerjaan dalam dokumen ini menyediakan banyak petunjuk dalam merancang spesifikasi dalam proses penerjemahan. Spesifikasi ini erat kaitannya dengan kualitas hasil terjemahan, karena kualitas terjemahan yang buruk bukan hanya dikarenakan oleh kompetensi penerjemah tetapi juga sering kali disebabkan oleh kurangnya spesifikasi yang ditentukan oleh pengguna jasa atas pekerjaan penerjemahan yang diberikan.

Dalam ASTM F2575-06 digunakan istilah *Editor* sementara Standar Eropa menggunakan istilah *Reviser*. Selain itu, ASTM F2575-06 mengenalkan istilah penelaah pihak ketiga atau *third party reviser* (*a "person assigned by the requester or supplier to evaluate a completed translation for quality or end-user suitability"* atau orang yang ditugaskan oleh pemohon untuk mengevaluasi terjemahan yang telah selesai untuk kualitas atau kesesuaian pengguna jasa").

4.1.2 EN 15038:2006

Perusahaan penerjemahan di Eropa telah lama membutuhkan sebuah metode yang dapat diandalkan untuk menunjukkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada klien. Banyak yang mencari sertifikasi ISO 9001 sebagai demonstrasi komitmen mereka terhadap sistem manajemen mutu. Namun, karena standar ISO 9001 tidak membahas jenis proses penerjemahan secara spesifik, yang bagi banyak penerjemah dianggap penting dalam menentukan kualitas terjemahan,

standar ini tidak diterima secara luas sebagai "jaminan kualitas" dalam industri.

Pada tanggal 1 Agustus 2006, Komite Eropa untuk Standardisasi (CEN) menyetujui dan mengesahkan EN 15038:2006 sebagai pedoman persyaratan standar pelayanan penerjemahan. EN 15038 adalah standar kualitas yang dikembangkan khusus untuk penyedia layanan terjemahan. Standar ini merupakan upaya serius dalam memberikan sertifikasi manajemen mutu terjemahan dengan menggunakan audit independen oleh badan sertifikasi yang diakui. Standar EN 15038 memastikan kualitas layanan yang konsisten dan mengharuskan adanya pemeriksaan rutin oleh lembaga sertifikasi. Jika di dalam proses pemeriksaan ditemukan perbedaan, maka sertifikasi pemberi jasa dapat dicabut.

EN 15038 tidak hanya mengajukan prosedur umum tertentu seperti halnya ISO 9001, tetapi juga memantau proses yang secara khusus dikembangkan untuk pelaksanaan proses terjemahan secara keseluruhan, dari penerimaan pesanan hingga pengiriman.

Standar EN 15038 menetapkan beberapa hal di bawah ini:

- a) persyaratan dasar untuk sumber daya manusia dan proses yang digunakan dalam penyediaan layanan terjemahan;
- b) hubungan antara klien dengan TSP, termasuk pertanyaan & kelayakan, kutipan, perjanjian klien-TSP, dan penanganan informasi klien terkait proyek;
- c) kesimpulan proyek;
- d) prosedur dalam layanan terjemahan;
- e) lampiran yang memberikan informasi tambahan tentang pendaftaran proyek, proses pra-terjemahan teknis, analisis teks sumber, panduan gaya, dan daftar layanan nilai tambah yang tidak lengkap;
- f) persyaratan dasar untuk sumber daya manusia dan proses yang digunakan.

4.1.3 ISO 17100

Organisasi Standardisasi Internasional (*International Standardization Organization-ISO*) pada 1 Mei 2015 menerbitkan ISO 17100 sebagai standar internasional pertama untuk persyaratan layanan penerjemahan. ISO 17100 didasarkan pada standar Eropa sebelumnya EN 15038: 2006. Saat ini, ISO memiliki subkomite yang sangat kuat (TC37/SC5) yang berhubungan dengan semua kegiatan menerjemahkan, menafsirkan dan masalah teknologi terkait penerjemahan. ISO 17100 dianggap sebagai panduan untuk standar terjemahan internasional yang baru.

ISO 17100: 2015 memberikan persyaratan untuk proses inti, sumber daya, dan aspek lain yang diperlukan dalam pengiriman layanan terjemahan berkualitas yang memenuhi spesifikasi yang berlaku. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi TSP dalam ISO 17100, yaitu TSP harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten serta sumber daya teknis yang tepat, serta alur kerja proses desain yang memenuhi persyaratan standar. Standar tersebut juga menyatakan bahwa TSP sepenuhnya bertanggung jawab atas seluruh proyek penerjemahan.

Sumber daya manusia komponen yang paling utama dalam standar ini. ISO 17100 menetapkan kualifikasi dan kompetensi khusus bagi orang-orang yang terlibat dalam proyek penerjemahan seperti penerjemah, reviewer, dan manajer proyek. ISO 17100 menyatakan bahwa harus ada perjanjian tertulis antara klien dan penyedia layanan terjemahan. Jika klien dan perusahaan penerjemahan mencapai kesepakatan melalui telepon atau posel, perusahaan penerjemahan sebaiknya menuliskan perjanjian tersebut dan mengirimkannya kepada klien sebagai konfirmasi atas apa yang telah disetujui. Standar ini juga memastikan bahwa klien mengetahui sebelumnya berapa biaya yang harus mereka bayar untuk sebuah proyek penerjemahan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi sangat penting untuk memenuhi standar ini.

Dalam ISO 17100, permintaan kedua pihak harus ditangani secara efektif sebagai umpan balik yang harus disampaikan kepada semua individu yang terlibat dalam proyek. ISO 17100 juga menetapkan bahwa harus ada proses untuk mengomunikasikan informasi apa pun yang berkaitan dengan spesifikasi linguistik. Semua proyek penerjemahan harus melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penerjemahan serta proses revisi teks bahasa sasaran. Penerjemah dan reviewer harus memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sama untuk memastikan bahwa prinsip “sepasang mata” diterapkan dalam proses penerjemahan untuk menjamin kualitas terjemahan. Proyek ini juga harus dikelola oleh manajer proyek yang kompeten dan dapat menunjukkan kualifikasinya untuk memastikan penerjemahan yang dilakukan telah sesuai dengan ISO 17100.

ISO 17100 adalah standar baru untuk perusahaan yang ingin diakui secara internasional dalam industri penerjemahan. ISO 17100 mencakup proses penting untuk menyediakan layanan terjemahan. ISO 17100 menetapkan dan mendefinisikan penerjemah, sumber daya teknis dan kualitas layanan mereka. Tujuannya adalah untuk menggambarkan layanan yang akan diterima klien dalam serangkaian prosedur yang diakui yang akan dilakukan. Standar ISO 17100 mengintegrasikan terminologi yang digunakan dalam bidang penerjemahan dengan menciptakan struktur standar untuk layanan penerjemahan sehingga dapat menyederhanakan interaksi antara klien dan penerjemah dalam hal kebutuhan kontrak mereka.

Bagi penyedia jasa penerjemahan, standar ini membuktikan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan berkualitas melalui sistem yang dapat dilacak. ISO 17100 juga dapat memberikan kepastian kepada klien bahwa setiap proyek dikelola, dikoordinasikan, dan diteliti secara akurat oleh orang-orang yang memenuhi syarat, dan ditinjau kembali oleh rekan yang berkualifikasi sebelum finalisasi untuk mengurangi margin kesalahan dan/atau keluhan pelanggan. Dari sisi

peningkatan kompetensi, ISO 17100 juga memberikan peluang terhadap pengembangan staf.

Bagi klien, ISO 17100 dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan jaminan kepada calon klien bahwa penyedia jasa mengikuti standar khusus yang diakui saat mengerjakan dokumen mereka. Klien juga mendapatkan jaminan bahwa penyedia jasa mempekerjakan staf yang berkualifikasi untuk melakukan tugas secara profesional dan efektif dengan standar tertentu.

4.1.4 Perbedaan ISO 17100 dengan EN15038

Kedua standar yang telah disebutkan di atas (ISO 17100 dan EN 15038) memiliki beberapa perbedaan utama yang harus dievaluasi secara cermat untuk menentukan standar mana yang paling sesuai untuk digunakan. Perbedaan keduanya terletak pada aspek kualifikasi penerjemah dan revisi dan proofreading.

Secara umum, persyaratan kualifikasi EN 15038 untuk penerjemah sama dengan kualifikasi ISO 17100. Namun secara khusus, dalam EN 15038 penerjemah harus memiliki bukti yang terdokumentasi bahwa mereka dapat memenuhi setidaknya satu dari kriteria berikut:

- 1) kualifikasi lulusan yang diakui di bidang penerjemahan dari lembaga pendidikan tinggi;
- 2) kualifikasi lulusan yang diakui di bidang lain dari lembaga pendidikan tinggi ditambah pengalaman profesional penuh waktu dua tahun dalam penerjemahan;
- 3) pengalaman profesional penuh waktu selama lima tahun dalam penerjemahan;
- 4) sertifikat kompetensi dalam penerjemahan yang diberikan oleh institusi pemerintah yang tepat.

Dalam hal revisi dan proofreading, ISO 17100 membutuhkan dua orang penerjemah (penerjemah dan reviewer terpisah) untuk melakukannya. Sementara itu, dalam CGSB131.10 (versi modifikasi dari Komite Standardisasi Eropa (CEN)), yang juga sangat fokus terhadap

terjemahan dan proofreading, langkah tersebut dapat dilakukan oleh penerjemah yang sama.

Sertifikasi meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan jaminan bahwa LSP mengikuti kerangka kerja yang diakui. Sertifikasi terhadap standar-standar ini menuntut LSP untuk memberikan layanan berkualitas melalui sistem yang dapat dilacak sepenuhnya. Sertifikasi ini (baik CGSB131.10 maupun ISO 17100) hanya mencakup standar proses saja, terutama proses penerjemahan, yang meliputi kegiatan pra dan pascapenerjemahan.

4.2. Kebutuhan Standardisasi Layanan Penerjemahan di Indonesia

Indonesia memiliki peraturan pemerintah yang bertugas untuk menyusun standar, yaitu Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional. Lembaga yang diamanahkan untuk tugas dan fungsi standardisasi nasional adalah Badan Standardisasi Nasional (BSN). Sasaran strategis BSN pada Renstra 2015-2019 adalah mendukung perlindungan masyarakat dan lingkungan hidup, mendukung perlindungan pasar dalam negeri, dan mendukung akses ke pasar global. Dari ketiga sasaran strategis tersebut, tampak bahwa arah dan kebijakan BSN lebih kepada kemajuan ekonomi melalui pengembangan sektor industri manufaktur.

Hingga saat ini, Himpunan Penerjemah Indonesia (HPI) (<http://sihapei.hpi.or.id/find>) mencatat ada 438 orang penerjemah aktif, baik yang sudah tergabung dalam institusi maupun yang bekerja sebagai penerjemah lepas. Jumlah ini tidak sebanding dengan kebutuhan jasa penerjemahan dan tuntutan globalisasi. Dengan demikian, bidang penerjemahan juga berpotensi menjadi industri yang berkembang seiring dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang memberikan jasa penerjemahan.

Himpunan Penerjemah Indonesia (HPI) (www.hpi.or.id) sebagai organisasi yang menaungi para penerjemah lisan dan tulis di Indonesia, memberikan tips atau langkah-langkah untuk memilih penerjemah, antara lain:

1. referensi: pilih penerjemah yang direkomendasikan oleh rekan yang sudah pernah menggunakan jasa penerjemah tersebut, karena reputasi seorang penerjemah dapat dilihat dari banyaknya klien yang memberikan acuan untuk menggunakan jasanya;
2. sertifikasi: minta penerjemah yang bersangkutan untuk menunjukkan sertifikasi penerjemah (Tes Sertifikasi Nasional (TSN) yang diterbitkan oleh Himpunan Penerjemah Indonesia (HPI) dan sertifikat Ujian Kualifikasi Penerjemah (UKP) yang diterbitkan oleh Lembaga Bahasa Internasional (LBI) dari Indonesia, NAATI dan AUSIT dari Australia, dan ATA dari Amerika Serikat);
3. contoh terjemahan dan pengujian: minta penerjemah untuk menunjukkan contoh terjemahan yang pernah dilakukannya untuk kliennya beserta bahan aslinya;
4. kontrak penerjemah: siapkan kontrak yang mengikat kedua belah pihak, yang mengatur soal tenggat waktu, mutu pekerjaan, honor yang akan dibayarkan, cara pembayaran dan sanksi, dan sebagainya.

Langkah-langkah di atas berlaku untuk memilih penerjemah secara personal. Namun demikian, sebuah korporasi yang berskala global tentu akan memilih menggunakan sebuah lembaga atau perusahaan penyedia jasa penerjemahan, mengingat kuantitas dan sifat dokumen yang diterjemahkan pada korporasi bervariasi dan memerlukan jaminan dari sebuah badan hukum, yang akan terlalu berat jika dibebankan kepada penerjemah secara personal. Oleh karena itu kehadiran pelaku usaha di bidang penerjemahan merupakan peluang sekaligus tantangan di tengah pembangunan di Indonesia.

Setidaknya ada 30 perusahaan penyedia jasa penerjemahan di Indonesia. Beberapa di antaranya sudah memenuhi standar pelayanan dasar ISO 9001 untuk sistem manajemen mutu. Namun, karena standar ISO 9001 tidak membahas jenis proses penerjemahan secara spesifik, standar ini tidak diterima secara luas sebagai "jaminan kualitas" dalam industri. Tanpa standardisasi khusus layanan penerjemahan, pengguna jasa dari negara maju belum mendapatkan jaminan kualitas

penerjemahan yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa penerjemahan. Hal ini memungkinkan adanya perbedaan dalam proses maupun hasil terjemahan karena tidak ada patokan yang sama bagi hasil terjemahan.

Standardisasi merupakan pedoman dalam operasional perusahaan. Perusahaan penyedia jasa penerjemahan yang baik akan lebih bergantung pada sistem, bukan penerjemah secara personal, karena pada akhirnya setiap individu penerjemah akan berganti, baik karena regenerasi, pensiun, atau pindah ke perusahaan lain. Jika perusahaan tidak memiliki pedoman operasional yang baku, maka cara kerja akan berubah-ubah bergantung pada individu penerjemahnya. Saat mendapat penerjemah yang baik, maka hasilnya akan baik, namun saat penerjemahnya tidak baik, hasilnya juga akan menjadi tidak baik. Standardisasi layanan penerjemahan mengarahkan perusahaan memiliki pedoman operasional yang terbaik untuk menghasilkan kualitas yang terbaik.

Standardisasi layanan penerjemahan tidak berisi aturan yang harus diikuti, namun berisi pedoman bagi perusahaan yang ingin memiliki sistem operasional yang baik. Bagi pemimpin atau perusahaan yang masih mencari petunjuk bagaimana mengelola sistem operasional yang baik, standardisasi dapat digunakan sebagai referensi atau acuan yang cukup lengkap. Sebagaimana yang sudah diterapkan oleh beberapa negara maju seperti Amerika Serikat dan beberapa negara anggota Uni Eropa yang sudah memiliki standar pelayanan khusus mengenai penerjemahan.

Standar-standar di atas (ASTM F2575-06, EN 15038 dan ISO 17100) perlu diadopsi dan diterapkan di Indonesia dalam rangka memberikan pedoman yang bermanfaat karena ketiganya bisa saling melengkapi. Standar EN 15038 dapat memberikan spesifikasi yang lebih rinci tentang sistem kualitas lembaga pemberi jasa terjemahan dan kerangka kerja manajemen terjemahan atau 'Standar Sistem', sedangkan ASTM F2575-06 memberikan lebih banyak pedoman praktis. Pedoman-pedoman ini berupaya memodifikasi hubungan antara pengguna jasa

dengan lembaga pemberi jasa penerjemahan, maupun antara pemberi jasa penerjemahan dengan penerjemah yang bekerja di dalamnya. Misalnya, perusahaan penerjemah yang ingin membuat organisasinya mematuhi persyaratan Standar akan memerlukan subkontraktornya sendiri untuk menunjukkan kepatuhan juga.

Bekerja sesuai dengan standardisasi dan manajemen standar akan memberikan manfaat bagi lembaga pemberi jasa terjemahan, antara lain memberi lembaga pemberi jasa sebuah peluang untuk berada di posisi dan meningkatkan daya saing di bursa pasar layanan jasa penerjemahan. Namun harus diingat bahwa hal ini perlu didukung oleh sistem manajemen dan strategi pemasaran yang efektif. Selain itu bekerja sesuai standar akan menghasilkan efektivitas organisasi yang lebih besar, dan membangun proses peningkatan berkelanjutan di lembaga pemberi jasa terjemahan. Misalnya, dalam hal melacak dan menyusun keluhan dan ketidaksesuaian (baik internal maupun eksternal) yang mendorong pada tindakan korektif dan preventif untuk efektivitas jangka panjang yang lebih besar.

5. SIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa negara-negara asing, khususnya negara-negara maju seperti Amerika Serikat dan negara-negara di Uni Eropa telah melakukan standardisasi layanan penerjemahan. Standar tersebut dibuat dalam rangka peningkatan kualitas penerjemahan dan pelayanan dari lembaga penyedia jasa penerjemahan. Selain itu, standardisasi penerjemahan memberikan keuntungan bagi penyedia jasa terjemahan yang mampu menghadirkan kualitas terjemahan dan pelayanan yang berstandar. Dengan kata lain, standardisasi dibutuhkan untuk memberikan patokan serta panduan mengenai layanan dan produk penerjemahan yang dihasilkan. Mengingat fungsinya yang sangat penting tersebut, standardisasi serupa juga dirasa perlu untuk dibuat dan diterapkan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standardisasi Nasional, 2009, Pengantar Standardisasi, Jakarta: BSN.
- Badan Standardisasi Nasional, 2015, RENCANA STRATEGIS BADAN STANDARDISASI NASIONAL TAHUN 2015 - 2019, Jakarta: BSN.
- Baker, M. 2011. In other words: A coursebook on translation. (ed. ke-2). London: Routledge.
- Brislin, R.W., 1976. Translation: Application and Research. New York: Garden Press.
- Hoed, B.H., et.al., 1993. Pedoman bagi Penerjemah. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Hatim, B. & Mason, I. 1997. The translator as communicator. London/New York: Routledge.
- Larson, M. L. 1989. Penerjemahan Berdasar Makna: Pedoman untuk Pemadanan Antarbahasa. Kentjanawati Taniran (Penerjemah). Jakarta: Arcan.
- Nababan, M., Nuraeni & Sumardiono. 2009. Pengembangan model penilaian kualitas terjemahan. Laporan Penelitian Hibah Kompetensi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Newmark, P. 1988. A textbook of translation. New York: Prentice Hall.
- Nida, E. A. dan Taber, C. R. 1974. The theory and practice of translation. Leiden: E. J. Brill.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional.
- Suryawinata, 1989. Terjemahan: Pengantar Teori dan Praktik. Jakarta: LLPTK Depdikbud
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

SUMBER DARING

- <http://www.techinput.com/texts/Kachestvo-perevoda/Standartu-kachestva-perevodcheskih-uslug> (diakses tanggal 22 November 2018)

https://www.languagemarketplace.ca/Info-factors-which-translation-standard.html#.W_YymzgzaHu (diakses tanggal 22 November 2018)

<https://ailia.ca/National+Standard+for+Translation+Services>
(diakses tanggal 22 November 2018)

<http://blog.taus.net/the-8-most-used-standards-and-metrics-for-translation-quality-evaluation> (diakses tanggal 22 November 2018)

<http://www.maart.com/en/blog/what-iso-17100-and-why-it-important>
(diakses tanggal 22 November 2018)

<https://www.isoqsltd.com/iso-certification/iso-17100-translation-services-management-certification/> (diakses tanggal 22 November 2018)

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:17100:ed-1:v1:en> (diakses tanggal 23 November 2018)

<https://www.hpi.or.id/kiat-memilih-penerjemah> diakses tanggal 23 November 2018)