

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI, DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebeumnya dan relevan dengan penelitian ini. Pada tinjauan pustaka memaparkan perbedaan serta hasil temuan guna mendapatkan GAP penelitian bagi peneliti untuk mendapatkan *novelty* atau kebaruan dari penelitiannya. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian kesantunan khususnya domain pariwisata dan *honorifik* bahasa Jepang akan penulis deskripsikan secara terperinci yang diperoleh melalui disertasi terbaru. Beberapa artikel dalam jurnal internasional untuk mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *Politeness Strategies and Levels in Tourism-Service Language in Surakarta Residency* (Purnomo, 2011).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Purnomo (2011) menggunakan *grand theory* kesantunan Brown dan Levinson (1987). Secara teoretis, teori yang digunakan sangat relevan dengan penelitian ini. Permasalahan yang dikaji memfokuskan pada bahasa layanan pariwisata di Kota Surakarta, yaitu SK oleh praktisi pariwisata selaku Pn dalam melayani wisatawan (petutur). Komunikasi yang terjadi dalam domain pariwisata dilakukan oleh PP sebagai tuan rumah (*host*) dan wisatawan selaku tamu (*guest*).

Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang digunakan peneliti untuk mendeskripsikan tingkat dan SK bahasa layanan praktisi pariwisata dengan teori utama yaitu teori kesantunan Brown dan Levinson. Penelitian Purnomo (2011) menggunakan informan praktisi pariwisata yang berada di Daerah Surakarta, yang sering berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Metode dan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, kuesioner, rekam, analisis dokumentasi, dan wawancara mendalam. Responden yang disebar sebanyak 150 responden, namun yang terisi hanya 120 data responden dengan ketentuan 70 berbahasa Indonesia dan 50 berbahasa Inggris.

Strategi dan tingkat kesantunan dapat diketahui melalui wawancara mendalam dengan para praktisi pariwisata agar mendapatkan data tuturan secara alami. Dengan teknik ini, peneliti dapat dengan mudah memancing informasi terkait strategi dan tingkat kesantunan yang selama ini dilakukan oleh praktisi pariwisata ketika melayani wisatawan selama berada di Surakarta. Dengan demikian, peneliti dapat dengan mudah untuk mengklasifikasikan strategi dan tingkat kesantunan praktisi pariwisata. Untuk mendapatkan kredibilitas dan validitas data, penulis memilih teknik triangulasi. Hasil analisis secara keseluruhan ditemukan 15 data menggunakan SK positif dan 10 data untuk SK negatif dengan tingkat kesantunan yang terdiri dari 1) *polite* (santun), 2) *normal* (berterima), dan 3) *impolite* (tidak berterima).

Penelitian Purnomo (2011) menggunakan konsep dan teori kesantunan untuk mengungkap fenomena yang terjadi dalam ranah pariwisata di kota Surakarta. Konsep bahasa layanan yang telah dilakukan sangat menginspirasi dalam memberikan ide penelitian. Namun berbeda dengan penelitian ini karena kajian yang akan diteliti mengacu kepada gradasi SK berbahasa dari PP kepada WJ. Strategi yang digunakan oleh WJ ketika berinteraksi dengan PP terdapat pada konteks yang berbeda-beda. Sehingga nantinya dapat memberikan suatu konsep baru bagi PP dalam memberikan pelayanan kepada WJ.

Jika dilihat secara teoretis, *grand theory* yang digunakan dalam penelitian Purnomo (2011) dan penelitian ini adalah sama, yaitu sama-sama menggunakan teori Brown dan Levinson (1987). Dengan teori ini' maka Purnomo dapat menemukan urutan penanda kesantunan tuan rumah yang paling sering digunakan sampai jarang digunakan. Adapun penanda kesantunan yang paling sering digunakan adalah: (1) penanda kesantunan untuk memberi salam dan menawarkan bantuan, (2) penanda kesantunan untuk memberikan persetujuan, (3) penanda kesantunan untuk meminta maaf, (4) penanda kesantunan untuk berterima kasih, (5) penanda kesantunan untuk membuat permintaan, (6) penanda kesantunan untuk memberikan pujian, (7) penanda kesantunan untuk pemberitahuan, (8) penanda kesantunan untuk memberikan saran, (9) penanda kesantunan untuk membuat penolakan, dan (10) penanda kesantunan untuk memberikan perintah.

Selain itu, sebagai pihak tuan rumah praktisi pariwisata juga menggunakan penanda kesantunan nonverbal yang khas dalam register layanan wisata untuk melayani wisatawan. Urutan penanda kesantunan nonverbal yang dipakai dari yang paling sering sampai yang paling jarang adalah: (1) memberi senyuman; (2) menganggukkan kepala sebagai tanda persetujuan; (3) membungkukkan badan sebagai tanda penghormatan; (4) memberi tanda dengan tangan kanan untuk mengajak/mempersilakan; (5) mengulurkan tangan kanan untuk mengajak bersalaman; (6) menunjuk ke arah sesuatu/seseorang (7) menggelengkan kepala sebagai tanda ketidaksetujuan/penolakan; (8) menggerak-gerakkan kedua tangan untuk menggambarkan sesuatu/seseorang; (9) menatap sesuatu untuk menunjukkan perhatian; (10) mengacungkan ibu jari ke atas untuk menunjukkan sesuatu berkualitas bagus; (11) mendekatkan badan untuk menunjukkan simpati/perasaan setia kawan dan (12) membelalakkan mata untuk menunjukkan perasaan kagum/terkesan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disimpulkan bahwa praktisi pariwisata di Kota Surakarta telah mengikuti strategi dan prinsip kesantunan yang dibuktikan dengan beragamnya strategi dan prinsip kesantunan yang digunakan dengan menunjukkan perilaku verbal maupun nonverbal dalam memberikan pelayanan baik agar tamu mendapatkan kepuasan selama berwisata ke Kota Surakarta. Hasil akhir penelitian ini ditemukan bahwa praktisi pariwisata selaku tuan rumah ketika melayani wisatawan selaku tamu lebih memilih menggunakan SK positif (*positive politeness*) dari pada SK lainnya.

Penelitian dengan teori utama Brown dan Levinson (1987) yang dilakukan oleh Purnomo (2011), meskipun menggunakan teori SK Brown dan Levinson, tetapi penelitian Purnomo (2011) sangat berbeda dengan penelitian ini karena penelitian ini mengkaji adanya gradasi SK berbahasa Jepang PP terhadap WJ di Bali serta menggabungkan *grand theory* Brown Levinson dengan teori kesantunan Jepang. Tujuan penelitian tidak saja untuk mengkaji kesantunan bahasa Jepang secara umum, tetapi untuk menemukan adanya suatu gradasi strategi tutur PP di Bali, penanda kesantunan, dan dampak adanya gradasi SK bagi WJ.

2. *Politeness in East Asia* (Haugh dan Obana, 2011)

Penelitian yang berjudul “*Politeness in East Asia*” ditulis oleh dua penulis yaitu Haugh dan Obana (2011) pada awalnya penelitian ini melihat bahwa kehidupan berinteraksi masyarakat Jepang sudah ada sejak dulu dengan menerapkan ragam hormat, namun pada kenyataannya, penelitian yang mengkaji kesantunan orang Jepang baru dimulai sejak 30-an tahun lalu.

Penelitian Haugh dan Obana (2011) menggunakan *grand theory* kesantunan Jepang, salah satunya Ide (1982, 1989, 2005, 2006). Teori ini menjelaskan bahwa kesantunan Jepang tidak dapat didukung hanya dengan melihat teori-teori kesantunan secara universal, seperti model kesantunan “penyelamatkan muka” (Brown & Levinson 1978, 1987). Penelitian ini memaparkan bahwa kunci utama dalam penelitian kesantunan Jepang hingga saat ini masih tetap terfokus pada peran dari konsep “*tachiba*” karena sangat mempengaruhi posisi seseorang dalam peristiwa tutur.

Berdasarkan hasil diskusi para pakar, meskipun terdapat berbagai perbedaan dalam pemahaman tentang kesantunan di dunia, tetapi dalam kesantunan Jepang dapat ditarik benang merah bahwa setiap masyarakat Jepang mulai dari level sosial rendah maupun tinggi wajib memahami posisi sosial seseorang. Kata *tachiba*, selain mengandung makna harfiah tempat atau posisi seseorang berdiri juga dapat didefinisikan di dalam kamus *daijirin* sebagai “tingkat/posisi sosial seseorang” atau “sudut pandang seseorang ketika mempertimbangkan fenomena tertentu”.

Konsep *tachiba* pada dasarnya mengacu pada peran seseorang dalam interaksi sosial atau dalam “diri sosial”. Seseorang dapat mengubah tingkah lakunya sesuai dengan tempat mereka berada, dalam situasi apa, dengan siapa dia berinteraksi, dan bagaimana mereka memandang diri mereka dalam sebuah situasi tutur. Hal ini mengandung arti bahwa seseorang mempunyai banyak “diri” sosial atau identitas, dan seseorang dapat mewakili “diri” yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Orang yang sama dapat memiliki posisi sosial yang berbeda-beda tergantung dari konteks sosial yang mengikutinya. Misalnya, posisi sosial sebagai seorang ibu, seorang guru, seorang pelanggan, seorang sahabat, seorang asing, dan lain-lain, tergantung dimana seseorang itu berada, dengan siapa, dan

bahkan bagaimana seseorang itu memandang dirinya dalam sebuah konteks yang diberikan, misalnya, dia dapat bertindak sebagai seorang sahabat yang baik terhadap anaknya ketika bermain bersama.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan pentingnya *tachiba* dalam proses interaksi di Jepang. *Tachiba* memberikan suatu konsep dalam berinteraksi masyarakat Jepang tentang pentingnya posisi sosial seseorang. Penelitian Haugh dan Obana (2011) membandingkan konsep *tachiba* di Jepang dengan teori Brown dan Levinson (1987). Yang membedakannya adalah ketika berkomunikasi berdasarkan konsep *tachiba*, Pn tidak perlu menentukan strategi yang tepat untuk menghindari ancaman muka berdasarkan teori Brown dan Levinson. Selain itu, konsep keinginan “muka positif” menurut Brown dan Levinson tidaklah selalu cocok dalam realisasi *tachiba*.

Pentingnya *tachiba* dalam interaksi sehari-hari dapat dilihat berdasarkan contoh pujian kepada senior dalam situasi formal dianggap telah merendahkan diri pihak MT yang dipuji, sehingga dianggap Pn meskipun telah memberikan suatu pujia tetapi hal itu tidak santun. Alasan utama adalah bahwa *tachiba* junior tidak pantas apabila melampaui *tachiba* seniornya yang memiliki keinginan muka negatif. Konsep *tachiba* dapat juga dilihat ketika mempertimbangkan pujian kepada seseorang dalam bahasa Jepang. Bentuk memuji diinterpretasikan dalam model Brown dan Levinson (1987) ketika Pn menunjukkan perhatian pada keinginan muka positif dari MT namun dalam bahasa Jepang bentuk memuji sangat dibatasi oleh *tachiba* seseorang. *Tachiba* seorang junior sangat tidak santun jika secara langsung memuji penampilan senior mereka dalam konteks kerja. Walaupun memuji MT, tetapi dianggap telah memberikan penilaian atas penampilan MT-nya. Meskipun dilakukan secara tidak sadar, pujian merupakan hasil dari penilaian seseorang atas penampilan orang lain, menempatkan seseorang sebagai seorang penilai dalam sebuah konteks situasi dengan menyimpulkan bahwa MT tersebut pantas atau tidak mendapatkan apresiasi pada tingkatan tertentu.

Selain itu, konsep *tachiba* sangat ditentukan oleh posisi sosial Pn namun konsep ini tidak berlaku dalam konteks keluarga ataupun MT serta pihak ketika yang memiliki kedekatan, tingkat sederajat misalnya dengan teman dekat, seusia,

faktor sosial yang sama, dan yang lainnya. Berdasarkan penelitian Takei (1985) dalam Haugh, Ogawa (2011), kesalahan fatal yang sering dilakukan oleh orang Jepang ketika melakukan permintaan dalam bahasa Inggris. Penelitian berjudul *Politeness in East Asia* ini menemukan bahwa orang Jepang cenderung menggunakan kata *please* dalam bentuk kalimat permintaan yang menurutnya santun. Contoh:

Konteks situasi (3):

Pemimpin rapat adalah orang yang berasal dari Jepang. Ketika itu, pemimpin rapat harus mengumumkan istirahat makan siang kepada seluruh peserta rapat dalam bahasa Inggris.

Please come back here by one o'clock be punctual, please.

‘Silakan kembali ke sini pada pukul 01.00. Silakan tertib alias tepat waktu’.

Secara sepintas tuturan itu tidak terlihat adanya kekasaran dalam kalimat tersebut. Tetapi Takei (1985:3) menyarankan dalam strategi yang berbeda lebih baik menjadi kalimat seperti ini.

I'm afraid we must come back here by one o'clock. Let's all try to be punctual.

‘Saya sangat berharap kita semua kembali ke sini pada pkl 01.00.

Kita semua berusaha untuk tepat waktu’.

Kalimat ini akan lebih tepat dalam konteks tersebut. Penggunaan kata “kita” daripada “Anda”. Secara sederhana digunakan dengan alasan bahwa Pn menggunakan kata kita karena MT adalah peserta dalam situasi formal bukan teman akrab. Alasan utama pemimpin rapat menambahkan kata *please* tidak tepat dalam bahasa Inggris ketika membuat permintaan. Pemimpin rapat berasal dari Jepang menerjemahkan secara langsung kalimat permintaan tersebut secara utuh dari bahasa Jepang ke dalam bahasa Inggris. Ini bukan karena pemimpin rapat itu tidak menyadari relasi sosialnya dengan hadirin, tetapi disebabkan oleh pemimpin rapat bermaksud untuk memberikan suatu perintah. Peralihan ini terjadi karena pemimpin rapat itu dengan tepat mengikuti *tachiba*-nya, namun dia mengimplementasikannya dalam bahasa yang salah.

Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa tidak hanya memandang kesantunan di Jepang berdasarkan pada peran *tachiba* saja tetapi berdasarkan pada pemahaman para Pn yang dilihat melalui tanggapan MT terhadap tindakan yang

dilakukan dalam suatu interaksi tutur. Konsep *tachiba* hanya ada dalam konsep khusus Jepang sehingga merupakan suatu variasi teori khusus budaya dari konsep posisi sosial seseorang. Konsep ini dapat dijadikan suatu konsep khusus tentang budaya yang ada di Jepang.

Secara teoretis penelitian Haugh & Obana (2011) sangat relevan dengan penelitian ini yaitu mengkolaborasikan teori Brown dan Levinson dengan konsep *tachiba*, hanya saja penelitian ini masih bersifat umum belum secara mendalam mengkaji penerapan teori Brown dan Levinson yang dikolaborasikan dengan konsep lain. Meskipun demikian, teori ini akan dijadikan teori pendukung dalam penelitian untuk melengkapi teori Kabaya dalam mengkaji faktor sosial dalam kehidupan masyarakat Jepang dalam berinteraksi untuk mencapai hubungan yang harmonis.

3. Sistem dan Fungsi Tingkat Tutur Bahasa Jepang dalam Domain Perkantoran (Rahayu, 2013)

Penelitian dengan mengambil objek penelitian domain perkantoran, memiliki relevansi dalam penelitian ini. Secara empiris dapat ditunjukkan dalam permasalahan yang dikaji yaitu sistem dan fungsi TT dalam bahasa Jepang, faktor-faktor sosial yang mempengaruhi pemakaian TT dalam bahasa Jepang serta implementasi TT bahasa Jepang dalam domain perkantoran. Menurut Rahayu, TT dalam bahasa Jepang terdiri atas *keigo* dan *futsuugo*. *Keigo* merujuk pada penggunaan bahasa hormat, sedangkan *futsuugo* adalah bahasa biasa. Rahayu menganalisis bentuk dan sistem TT bahasa Jepang dengan teori Kaneko (2014), dan teori Suzuki (1998). Teori faktor sosial penggunaan TT bahasa Jepang dikaji dengan menggunakan teori Kabaya (2009).

Penelitian Rahayu (2013) merupakan bentuk penelitian dengan pendekatan sociolinguistik, sedangkan penelitian ini merupakan pendekatan kolaborasi antara ilmu sociolinguistik dan pragmatik sehingga menjadi suatu kajian murni sociopragmatik. Disamping itu, teori yang digunakan oleh Rahayu (2013) hanya menggunakan *grand theory* TT bahasa Jepang dan faktor-faktor kebahasaan dan nonkebahasaannya berdasarkan pada rumusan masalah yang dikaji dan belum dibahas tentang kesantunan dalam bahasa Jepang. Berbeda dengan penelitian ini, teori TT bahasa Jepang digunakan sebagai penanda kesantunan serta didukung

oleh teori SK Brown dan Levinson untuk mengungkap strategi yang digunakan WJ ketika berkomunikasi dengan para PP. Berdasarkan kajian secara empiris, teoretis dan metodologi, dapat disimpulkan bahwa disertasi ini mengkaji sistem dan fungsi TT bahasa Jepang dalam domain perkantoran dengan tujuan untuk menemukan penanda bentuk TT bahasa Jepang sekaligus menemukan faktor-faktor sosial berdasarkan implementasi tuturan dalam domain perkantoran.

Secara metodologis, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik rekam, simak dan catat, wawancara, serta didukung oleh kuesioner dan telaah pustaka. Data penelitian kualitatif ini adalah data kebahasaan yang berupa tuturan lisan dianalisis berdasarkan penanda bentuk leksikal, morfologis, dan sintaksis serta didukung oleh data nonkebahasaan berupa faktor-faktor sosial berdasarkan implementasi tuturan dalam domain perkantoran. Secara teoretis, hal tersebut sangat relevan dengan penelitian ini sehingga dijadikan sebagai teori pendukung dalam mengkaji faktor-faktor sosial dalam domain yang berbeda yaitu domain pariwisata. Kedua jenis data ini dianalisis menggunakan komponen tutur Hymes dan Kabaya dengan teknik pengumpulan data yaitu teknik rekam, simak dan catat, wawancara, kuesioner, serta pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem dan fungsi TT bahasa Jepang berdasarkan penanda leksikal, morfologis, dan sintaksis.

Berdasarkan temuan penanda ini, peneliti menganalisis bentuk tuturan dalam domain perkantoran serta menemukan faktor-faktor sosial dari implementasi TT bahasa Jepang yang terdiri dari faktor hubungan antarpartisipan, situasi dimana tuturan dilakukan, serta perbedaan jabatan dan usia. Selain itu, Rahayu (2013) mengungkap konsep *uchi* dan *soto* yang berlaku dalam domain perkantoran. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat melihat bahwa peneliti mengambil domain perkantoran sebagai objek penelitiannya serta menemukan penanda bentuk TT dan faktor sosial pendukungnya yang terjadi dalam domain perkantoran. Secara keseluruhan, maka penulis dapat mengambil sebuah GAP penelitian tentang penanda kesantunan berbahasa Jepang bukan dilihat berdasarkan domain perkantoran, tetapi domain pariwisata. Walaupun objek penelitiannya sama yaitu kesantunan berbahasa Jepang namun, jika domain berbeda, tentu saja akan menghasilkan temuan yang berbeda pula.

4. *Study of Linguistic Politeness in Japanese (Liu dan Allen, 2014)*

Penelitian ini merupakan kajian linguistik dalam jurnal internasional yang meneliti kesantunan bahasa Jepang. Penelitian tersebut bertujuan untuk menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya dan mengkaji fenomena kesantunan bahasa Jepang serta menunjukkan keunikan kesantunan bahasa Jepang dipengaruhi oleh faktor yang berbeda-beda dalam setiap lapisannya. Kehidupan masyarakat Jepang harus mematuhi norma sosial yang berlaku di Jepang atau disebut dengan *wakimae*, peran (*tachiba*), dan posisi sosial sebagai faktor utama kesantunan di Jepang mengakibatkan seorang Pn wajib memenuhi muka MT atau yang dituturkannya termasuk dalam memenuhi muka positif maupun negatif. Penelitian ini juga menyarankan model strategi-strategi penyelamatan muka dari tindakan yang mengancam muka (*Face Threatening Acts/FTA*) dalam bahasa Jepang. Melihat hal tersebut, penelitian Liu dan Allen (2014) sangat relevan dengan penelitian ini secara teoretis karena *grand theory* yang digunakan adalah sama yaitu teori Brown dan Levinson (1978).

Rumusan masalah yang dikaji adalah: 1) definisi muka (*face*) menurut teori Brown dan Levinson dapat diaplikasikan dalam bahasa Jepang, 2) faktor-faktor yang diperhatikan dalam menganalisis kesantunan bahasa Jepang, 3) apakah bahasa Jepang sesuai dengan proses tindakan mengancam muka (FTA) berdasarkan teori model kesantunan Brown dan Levinson (1978, 1987). Penelitian Liu dan Allen (2014) ini menerapkan teori utama kesantunan Brown dan Levinson serta konsep sosial *Superior vs Inferior* dan *Inside vs Outside*. Menurutnya, dalam budaya Jepang, konsep superior (*meue*) dan inferior (*meshita*) memainkan peranan penting dalam semua hubungan sosial karena konsep tersebut memiliki dampak yang besar bagi masyarakat Jepang untuk mempertimbangkan cara berbicara dan bersikap kepada MT, membentuk norma sosial dan budaya bagi lawan bicara, dan memberikan tanda/sinyal kepada lawan bicara tentang hal yang dapat maupun tidak dalam berinteraksi. Sedangkan konsep *inside* (*uchi*) mengacu pada kelompok sosial kecil dari MT, seperti: teman akrab, anggota keluarga, dan teman kerja. Konsep *outside* (*soto*) mengacu pada kelompok sosial luar dari MT, seperti orang-orang yang tidak memiliki hubungan dekat bagi lawan

bicara. Hubungan atau kedudukan tersebut tidak tetap (dinamis) dan dapat berubah sewaktu-waktu disesuaikan dengan situasi dan kondisi.

Sumber data dalam penelitian tersebut adalah drama TV Jepang. Peneliti menggunakan drama dengan alasan bahwa drama tersebut menarik perhatian penonton dan baru ditayangkan. Selain itu, setiap aktor dapat memerankan perannya secara alami dan melakukan dialog dengan gaya bicara mereka. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga drama Jepang, yaitu: *Kare, Otto, Otoko Tomodachi (Boyfriend, Husband, Male Friend/disingkat KOOT)*; *Gekiryuu (The Torrent)*; dan *Mayonaka no Panya-san (Midnight Bakery/disingkat MB)*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Liu dan Allen (2014) adalah teknik menyimak. Walaupun dalam jurnal tidak dijelaskan dengan pasti, hanya dipaparkan secara sederhana dengan dua langkah. *Langkah pertama*, dilakukan dengan menonton seluruh seri drama yang diteliti dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman konteks dan karakteristik dari perilaku linguistik itu terjadi. *Langkah kedua*, menyaksikan kembali dengan berfokus pada contoh ungkapan yang digunakan salah satunya ungkapan yang mengandung *FTA*, dan hubungan sosial. Dalam menyimak tidak saja melihat apa yang terkandung dalam ungkapan pada situasi dan konteks tertentu, tetapi juga alasan mengapa Pn mengungkapkan ungkapan tersebut dan efek *FTA* yang ditimbulkan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, bahwa teori muka (*face*) menurut Brown dan Levinson (1978, 1987) dapat diterapkan dalam budaya dan penggunaan bahasa Jepang serta dapat membentuk kesantunan. Keunikan bahasa Jepang dalam penilaian Pn (*wakimae*) dan kesadaran akan kedudukan dan hubungan sosial (*tachiba*) membentuk lapisan kedua mengakibatkan terbentuknya kesantunan bertindak tutur. Hal ini dilakukan orang Jepang yang selalu berusaha mempertahankan muka MT baik negatif maupun positif, serta mempertahankan muka positif Pn sendiri pada waktu yang sama, namun jarang menunjukkan muka negatif khususnya ketika menghadapi MT yang kedudukan sosialnya berada di bawah Pn.

Hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan adanya tindakan penyelamatan muka. Setiap tuturan yang dituturkan oleh Pn dilakukan dengan

hedging sebelum atau sesudah *FTA* terjadi. Adapun satu contoh pernyataan minta maaf dalam bentuk ekspresi, yang dituturkan oleh Pn sebelum penanda tindak pengancaman muka '*FTA Hedges*' terjadi seperti di bawah ini.

1. *Sumimasen ga*.....

'Maaf/ permisi.....'.

2. *Shitsurei desu ga*.....

'Maaf/ permisi....'.

3. *Anoo*.....

'ee (memulai pembicaraan)'.

Dari ketiga tuturan tersebut, alasan terjadinya *FTA* dapat diungkapkan dalam satu tuturan seperti ini.

.....~ *kara desu*.

.....~ *n desu*.

Model *FTA* dalam bahasa Jepang dapat digambarkan seperti di bawah ini:

Pre FTA Hedge \Rightarrow FTA \Rightarrow Post FTA Excuse

Model *FTA* ini merupakan suatu proses terjadinya sebuah tuturan dalam bahasa Jepang. Model ini digunakan oleh Pn berkomunikasi dengan MT ketika akan melakukan tindak pengancaman muka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pn menggunakan *ayamari hyougen* (ungkapan permohonan maaf) di awal tuturannya kemudian dilanjutkan dengan suatu alasan terjadinya tindakan pengancaman muka.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kesantunan dalam bahasa Jepang merupakan topik yang rumit untuk dikaji. Hal ini disebabkan beberapa faktor, diantaranya keinginan muka (*face*) Pn, kedudukan sosial dan hubungan sosial Pn (*tachiba*), norma sosial yang digunakan oleh MT, penilaian atau interpretasi dari MT (*wakimae*), situasi mendadak yang terjadi dalam interaksi, dan strategi-strategi yang mungkin dilakukan untuk mengatasi tekanan situasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesantunan hendaknya dipertimbangkan secara bersamaan karena semua faktor tersebut adalah isu pada tingkatan yang berbeda.

5. Bahasa Hospitalitas dalam Ranah Pariwisata: Praktik Muka (Kristianto, 2016)

Penelitian disertasi ini menerapkan teori kesantunan dalam domain pariwisata. Fokus kajiannya adalah struktur dan sistem bahasa hospitalitas serta muka dalam ranah pariwisata. Secara teoretis, penelitian Kristianto (2016) memiliki relevansi terhadap penelitian ini karena konsep muka Brown dan Levinson sebagai salah satu *grand theory* yang digunakan untuk mengungkap permasalahannya. Perbedaannya yakni pada penelitian ini akan mengkaji kesantunan bahasa Jepang sehingga, teori yang digunakan adalah kolaborasi teori kesantunan Brown dan Levinson dan kesantunan menurut Jepang dengan teori pendukung yakni *keigo* (bahasa hormat) sebagai satu bentuk penanda kesantunan Jepang.

Teori yang digunakan dalam penelitian Kristianto (2016) adalah teori kesantunan dengan konsep muka Brown dan Levinson (1978) dengan tujuan untuk mengkritisi serta menganalisis kelemahan dan kelebihan teori kesantunan berdasarkan pada data dalam interaksi pariwisata serta mengembangkan konsep teoretis kesantunan berdasarkan *setting* interaksi PP dan wisatawan. Penelitian praktik muka dalam ranah pariwisata ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi komunikasi. Kristianto (2016) juga menggunakan strategi fenomenologis dengan perspektif linguistik khususnya bidang pragmatik. Hal itu bertujuan untuk mempelajari perilaku PP dan wisatawan dengan cara meneliti atau memeriksa sejumlah individu yang memiliki pengalaman dalam tindakan, interaksi dan proses sosial dalam industri pariwisata dan hospitalitas melalui teknik wawancara untuk mendapatkan sejumlah data yang diperlukan, serta mengembangkan keterkaitan kategori dari informasi.

Secara metodologis, penelitian Kristianto (2016) dapat dijadikan dasar pemilihan metode pengumpulan data. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik simak, serta catat dan rekam. Disamping itu, lokasi penelitian yang digunakan hampir sama yaitu dalam lokasi yang intensitas kunjungan wisatawannya tinggi. Lokasi penelitian berada di daerah pariwisata Bali, yaitu ranah pekerjaan dalam industri pariwisata dan hospitalitas terdiri dari bandara, hotel, bar, restoran, objek wisata, atraksi wisata, dan toko-

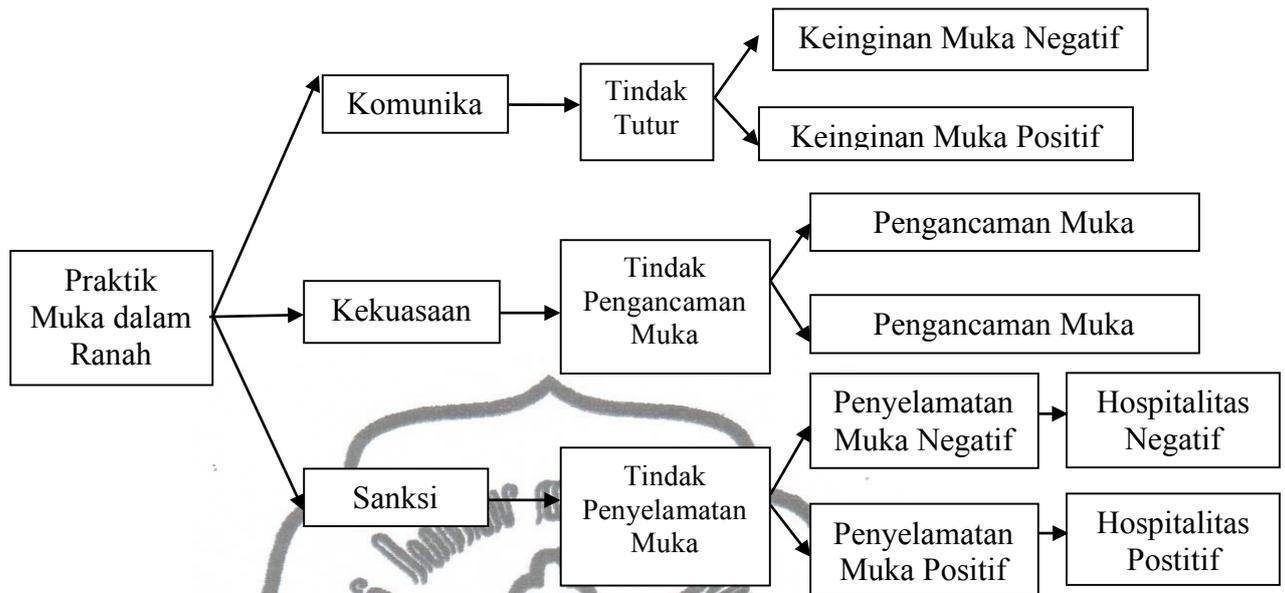
toko souvenir, sedangkan unit analisis difokuskan pada PP yang melakukan interaksi dengan wisatawan. PP yang dimaksudkan disini adalah petugas bandara, biro perjalanan wisata, pemandu wisata, petugas informasi, petugas kantor depan, dan pelayan restoran. Beberapa lokasi ini dipilih peneliti dengan alasan bahwa tempat tersebut merupakan lokasi terjadinya interaksi verbal dengan wisatawan. Data penelitiannya berupa data kualitatif berupa data lingual komunikasi verbal dan nonverbal antara PP dan wisatawan. Sumber data penelitian yaitu berasal dari PP yang melakukan interaksi dengan wisatawan.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri atas 1) Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) yang menggunakan wawancara tidak terstruktur dilanjutkan dengan pencatatan dan perekonstruksian data lingual menjadi dalam bentuk teks dialog. Wawancara tatap muka dengan informan tanpa menggunakan wawancara terstruktur guna mendapatkan data alami. 2) Observasi Partisipasi (*Participant Observation*) yang merupakan teknik pengamatan dan penginderaan. Adapun observasi yang dilakukan dibagi menjadi dua bagian yaitu observasi partisipan dan observasi nonpartisipan.

Data sekunder diperoleh peneliti menggunakan 1) Metode dokumentasi, yang digunakan untuk mendapatkan data kebahasaan sekunder baik berupa atau, frasa, kalimat atau teks, dan simbol-simbol lingual. 2) Metode bahan visual, berupa foto dan film. 3) Metode penelusuran data online yaitu penelusuran melalui media internet secara online untuk mendapatkan teori, dan informasi terkait penelitian dengan topik masalah yang dilakukan. 4) Metode *role play* dan *focus grup discussion*.

Pada tahapan analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan analisis etnografi komunikasi untuk menentukan komponen tutur dalam interaksi layanan. Data dianalisis dengan teori strukturalisasi berdasarkan pada tiga prinsip yaitu struktur sosial, sistem sosial, dan praktik sosial. Praktik muka dalam ranah pariwisata direalisasikan oleh PP dalam interaksi layanan mencakup praktik komunikasi, praktik kekuasaan, dan praktik sanksi.

Adapun bagan praktik muka dalam ranah pariwisata seperti di bawah ini.



Bagan 1: Praktik Muka dalam Ranah Pariwisata

Bahasa hospitalitas dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dalam bentuk-bentuk tuturan yang menampilkan tindakan-tindakan layanan. Dalam praktik muka dijelaskan bahwa sebagai wujud citra diri PP secara nyata dalam interaksi. Temuan baru untuk mengurangi ancaman muka yaitu hospitalitas negatif ditunjukkan ketika kesadaran muka PP dengan melakukan tindak penyelamatan muka negatif dalam interaksi layanan dan hospitalitas positif ketika PP memiliki kesadaran muka terhadap keinginan muka positif wisatawan dengan melakukan tindak penyelamatan muka positif dalam setiap interaksi layanan.

6. Principles of Communication in Japanese Indirectness and Hedging (Ciubancan, 2015)

Penelitian ini diteliti oleh Ciubancan (2015) dengan judul penelitian '*Principles of Communication in Japanese Indirectness and Hedging*' mengkaji prinsip komunikasi dalam tindak tutur tidak langsung dan *hedging* yang dimiliki Jepang sebagai dasar orang Jepang dalam berkomunikasi didukung oleh faktor budaya yaitu *wa* 'harmoni' dan konsep muka. Pada analisisnya menjelaskan bentuk linguistik dari ketidaklangsungan dengan mengidentifikasi strategi dalam menerapkan ketidaklangsungan dengan memfokuskan pada *hedging*, sebagai satu contoh strategi ketidaklangsungan yang dimiliki oleh Jepang. Perbedaan cara

pandang budaya barat dan timur sering mengakibatkan terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi, misalnya ketika orang Jepang mengatakan はい *hai* 'iya' yang memiliki berbagai macam arti yaitu sebagai bentuk ekspresi seseorang ketika mendengarkan ataupun memperhatikan apa yang sedang dituturkan oleh MT bukan berarti dengan mengatakan *hai* 'iya' pertanda setuju. Dalam penelitian ini diberikan satu contoh oleh Donahue (1998:221) dalam Ciubancan (2015), seorang murid berkebangsaan Jepang yang tinggal di Amerika. Ketika ditanya apakah dirinya menyukai masakan Amerika. Berikut tuturannya.

"American food? Uh...what can I say? Y'know, I'm living with an American family now, so my, uh, my host father is a very big man, but in the dinner?... He always does not eat so much. Maybe I will, I will eat more than him...". 'makanan Amerika? Uh ... apa yang bisa saya katakan? Kamu tahu, aku tinggal dengan keluarga Amerika sekarang, mungkin, uh, ayah angkatku adalah orang yang sangat besar, tapi pada waktu makan malam? ... dia tidak selalu makan banyak. Mungkin aku akan, aku akan makan lebih banyak dari dia....'.

Tuturan di atas menunjukkan bahwa Pn masih tetap menggunakan konsep budaya Jepang. Ketika akan mengatakan tidak suka secara tersirat masih menggunakan jawaban panjang. Pn tidak sadar bahwa MT tidak memahami konsep Jepang. Ketika MT tidak terbiasa dengan budaya tutur orang Jepang mungkin akan tidak memahami berbagai jawaban yang sangat kompleks untuk menutupi bahwa orang Jepang tersebut seharusnya menjawab *no* 'tidak'. Strategi tutur dengan bentuk keraguan dan memperhalus pesan bertujuan untuk menghindari sebuah jawaban langsung yang dapat menyinggung perasaan teman bicara. Meskipun bentuk tutur secara tidak langsung tidak terlalu eksklusif digunakan orang Jepang dalam bertutur, namun hal tersebut dijadikan sebagai gambaran karakteristik wacana dan komunikasi orang Jepang. Ketika berbicara tindak tutur secara tidak langsung maka berhubungan dengan kesantunan sebagai bentuk rasa hormat sangat dihargai dalam masyarakat Jepang.

Secara umum, orang Jepang menggunakan ketidaklangsungan pada percakapan mereka dengan MT yang berasal dari bangsa lain. Walaupun ketidaklangsungan dan kesantunan tidak selalu terkait, tetapi dengan mudah mendapatkan contoh ekspresi-ekspresi tidak langsung melalui kalimat dalam bentuk ajakan, permintaan, penolakan, dan lain-lain yang tidak selalu santun.

Perhatikan contoh-contoh orang Inggris dan orang Jepang: “Bisakah kamu diam?”, “Bisakah kamu meninggalkan ruangan sekarang?”, 「部屋を出てくれないかな?」. Ketika melihat beberapa kalimat interogatif di atas maka dapat disimpulkan bahwa kalimat tersebut menggunakan bentuk tutur secara tidak langsung, namun dibalik kalimat tersebut mengandung pesan yang tidak santun. Hal ini merupakan suatu pembuktian bahwa tuturan secara tidak langsung dituturkan seseorang belum tentu mengandung unsur kesantunan. Penelitian Ciubancan (2015) mendeskripsikan bahwa ketidaklangsungan dari tuturan orang Jepang dilandasi oleh faktor budaya yang dimiliki oleh Jepang. Hubungan interaksi yang terjadi antara MT ataupun pihak ketiga dalam pokok pembicaraan sebagai bentuk rangkaian prinsip budaya dalam membangun dan memelihara 和 *wa* ‘harmoni’.

Harmoni adalah satu konsep budaya Jepang untuk membentuk mentalitas orang Jepang. Untuk memelihara harmoni terasa nyaman apabila dalam suatu tuturan dilakukan dengan cara berputar. Karakter yang digunakan untuk mewakili ‘konsep harmoni, 和 *wa*, sebagai bentuk kata sifat untuk menggambarkan sesuatu hal yang ‘Jepang’ atau ‘dalam gaya Jepang’, contohnya 和食 *washoku* ‘masakan Jepang’, 和服 *wafuku* ‘pakaian Jepang’, 和室 *washitsu* ‘ruangan gaya Jepang/*tatami room*’, dan lain-lain.

Posisi *wa* dalam hierarki budaya Jepang, kata *wa* sebagai komponen yang paling populer digunakan sebagai moto ataupun istilah, nama dalam perusahaan Jepang. Tujuan utama dari setiap perusahaan Jepang adalah *wa* Rohlen (1997:47). Komponen ini sama halnya dengan ‘cinta’ dalam budaya populer Amerika. Konsep 和 *wa* ‘harmoni’ dalam sebuah kelompok adalah kunci utama dalam masyarakat Jepang (Honma dan Hoffer, 1989:122). Berbeda dengan pandangan Wierzbicka (1997: 250) *Wa* dalam bahasa Jepang dan harmoni dalam bahasa Inggris karena *wa* memiliki arti yang jelas dari *groupism* dan ‘anti-*individualism*’. Sedangkan pada harmoni, memiliki tujuan utama yaitu menghindari konflik ketika tidak adanya unsur paksaan dari salah satu anggota kelompok. Sehingga harmoni dapat tercapai apabila penyampaian secara langsung dapat dihindari dengan menggunakan komunikasi secara tidak langsung.

Pada penelitian Ciubancan (2015), secara teoretis, teori yang digunakan sangat relevan dengan penelitian ini karena sama-sama menggunakan teori dengan konsep muka milik Brown dan Levinson (1978,1987). Konsep muka berkaitan dengan kesantunan, yaitu aspek yang terdapat dalam bahasa manusia dan kiranya semua bahasa yang memiliki cara untuk menandainya (Brown dan Levinson 1978, 1987). Pada tingkat interaksi sosial, kesantunan dapat ditemukan dalam etika dan sikap yang baik, yang secara keseluruhan ditujukan pada lawan bicara, baik secara verbal maupun nonverbal. Penelitian ini menjelaskan bahwa bentuk realisasi dari setiap negara berbeda-beda, tetapi jenis paling umum dari alat linguistik yang menunjukkan kesantunan adalah pernyataan tidak langsung, menggunakan kata-kata yang sebenarnya tidak diperlukan, substitusi leksikal, penghalusan, label, rumusan yang biasa, meskipun dalam strategi ketidaklangsungan ini dapat mengakibatkan terjadinya ketidakjelasan atau ambiguitas. Pada kasus masyarakat Jepang, sistem bahasa penghormatan (*keigo*) adalah contoh dari kesantunan negatif.

Penelitian ini mendeskripsikan penanda-penanda dalam strategi ketidaklangsungan menjadi tiga kategori utama sebagai berikut.

a) Strategi dan Penanda Retoris

Bentuk negatif dan bentuk tanya lebih disukai orang Jepang khususnya pada bentuk permintaan dan ajakan, karena pengaruh dari pesan lebih terkesan santun dan tekanan dari ungkapan hilang. Berikut beberapa contoh kalimat ajakan.

- | | |
|--|--|
| 1) A. 一緒に行きませんか。
<i>Isshouni ikimassenka?</i>
'Bagaimana bila kita pergi bersama?' | 2) B. 一緒に行きますか。
<i>Isshouni ikimasuka?</i>
'Mari kita pergi bersama?' |
| 2) A. これ、買ってくれない?
<i>Kore, katte kurenai?</i>
'Bagaimana bila kamu belikan untukku?' | 2) B. これ、買ってくれる?
<i>Kore, katte kureru?</i>
'Mau belikan ini untukku?' |

Pada kedua contoh tersebut, pertanyaan dalam bentuk negatif ditunjukkan pada kalimat (1A) & (2A), hal itu terasa lebih santun karena Pn tidak memaksakan keinginan dia pada lawan bicara secara langsung.

b) Penanda Leksikal dan Referensial

Penanda leksikal dan referensial berkaitan dengan arti yang sesuai dengan sebuah keinginan yang terdiri dari *hedge* dan jenis *hedging*, jarak sudut pandang, *downtoners*, *diminutives*, partikel wacana, demonstratif, kata ganti yang tidak tentu dan penentu, serta beberapa penanda yang melemahkan. Pada masyarakat Jepang, penggunaan kata ganti kedua seseorang sangat jarang dan sering dianggap tidak santun. Yang berlaku secara umum yakni penggunaan nama MT atau kata yang menunjukkan profesinya.

c) Penanda dan Struktur Sintaktik

Pada penanda dan struktur sintaktik, jenis tindak tutur tidak langsung terdapat pada struktur kalimat pasif, nominalisasi, dan kalimat pengandaian. Ungkapan dalam kalimat pasif lebih formal daripada tindak tutur tidak langsung kalimat aktif. Dalam aturan bahasa Jepang terdapat bentuk homofon pada kalimat pasif yang dapat digunakan sebagai bentuk penghormatan. Suatu tindakan MT atau orang ketiga yang dihormati menggunakan kalimat pasif. Berikut perbandingan penggunaan bentuk pasif dan bentuk hormat dengan pola yang sama ~ *rareru*.

1) みんなに笑られた。

Minna ni warawareta.

‘Aku ditertawakan oleh semua orang’.

2) 先生が笑られた。

Sensei ga warareta.

‘Guru tertawa’.

Kedua kalimat tersebut menggunakan verba ~ *warawareta*. Penggunaan verba *warawareta* pada kalimat 1 dan 2 memiliki fungsi yang berbeda. Pada kalimat 1 verba ~ *warawareta* menunjukkan bentuk pasif dalam bahasa Jepang. Objek yang menyertai verba tersebut diberi penanda partikel *ni* lain halnya pada kalimat 2 verba *warawareta* merupakan bentuk sonkeigo dengan pola ~ *rareru*. Verba ini menunjukkan perbuatan yang dilakukan oleh subjek seperti pada contoh kalimat di atas (*sensei ga warawareta*). Kalimat ini memiliki subjek *sensei* sebagai pelaku dari verba ~ *warawareta*. Penanda subjek adalah partikel ~ *ga*.

Kelebihan penelitian Ciubancan (2016) daripada penelitian yang lain yaitu selain mendeskripsikan penanda dalam strategi tidak langsung suatu tuturan, juga dipaparkan teori *hedging*. *Hedging* sebagai sebuah tindakan atau metode untuk mengurangi risiko secara kerugian finansial pada investasi, taruhan, dan lain-lain.

Dalam komunikasi, *hedge* adalah ekspresi digunakan untuk mengkomunikasikan kelemahan komitmen pembicara untuk informasi yang disampaikan. Dengan menggunakan *hedging* pembicara dapat mengendalikan ketegasan dari ungkapan mereka.

Penulis memaparkan bahwa *hedging* tidak selalu dalam bentuk verbal, tetapi dapat berupa bahasa tubuh, gerak tubuh, ekspresi muka, dan sebagainya atau disebut dengan nonverbal *hedge* yang sebenarnya melengkapi ekspresi verbal untuk efek yang lebih kuat.

Tabel 2.1 Tabel Penggunaan Hedging

Kategori	Contoh
<i>verbals/auxiliaries</i>	みたい・よう・そう・らしい・ぽい、たり(する)、～やら、でしょう・だろう、～という、じゃないか、かもしれない、思う・思って、気がする、感じがする、見える
<i>Adverbials</i>	ちょっと、けっこう、たぶん・おそらく・たしか、一応・とりあえず、だいたい・たいてい、たんとなく、たいふ、ほとんど、くらい・ころ・あたり
<i>Nominals</i>	ほう、ふう、あれ・それ・これ
<i>Particles</i>	とか、かしら・かな、など・なんて、なんか、と・って、ね、けど、か
<i>Suffixes</i>	風、的、系
<i>Connectors</i>	というか

Berdasarkan pada tabel di atas, *hedging* adalah sebuah fenomena yang tetap dalam bentuk morfologi. Penggunaan semua item yang dijelaskan di atas menunjukkan sifat dari *hedging*. Contoh penerapan *hedging* dapat dilihat seperti di bawah ini.

- a) ブカレストはきれいな町ですね。
Bukaresuto wa kirei na machi desune.
 'Bucharest adalah kota yang indah, bukan?'

Partikel dapat digunakan untuk pencapaian kesepakatan yang sebenarnya adalah fungsi dasar. Namun, pada kondisi yang berbeda, misalnya dua wisatawan yang berjalan-jalan di bagian ‘tidak terlalu bersih’ dari Bucharest, kalimat tersebut dapat diartikan sebagai ungkapan ironis.

Hedging berfungsi sebagai bentuk pragmatik untuk menunjukkan ketidaklangsungan dan tidak harus terbatas pada tingkat morfologi-leksikal. Contoh yang diberikan di atas adalah *hedging* ilustrasi yang sangat baik dari definisi bahasa merupakan sebuah aktivitas (*energeia*) dan bukan produk (*ergon*) (Coseriu, 2000:236-237). Hal tersebut adalah kegunaan bahasa dan bukan arti yang melekat pada kata dan frasa yang digunakan yang memungkinkan Pn untuk berkomunikasi secara efektif.

Pada umumnya, penelitian Ciubancan (2016) masih bersifat umum mengkaji bentuk tidak langsung dari suatu tuturan serta ditunjang oleh teori *hedging* sehingga belum terlihat bahwa aturan ini apakah juga berlaku dalam ranah yang lain sehingga berbeda dengan penelitian ini, selain mengkaji penanda kesantunan juga memberikan pengklasifikasian dalam domain pariwisata.

7. *Discernment and Volition: Two Aspects of Politeness* (Fattah, 2016)

Penelitian dalam jurnal internasional ini berjudul "Penegasan dan Kemauan: Dua aspek kesantunan", bertujuan untuk meneliti konsep *discernment* ‘penegasan’ dan *volition* ‘kemauan’. Penelitian ini dapat mengembangkan bahwa dengan kedua konsep tersebut dapat menemukan suatu konsep baru dalam penelitian dengan menggunakan bahasa yang berbeda.

Discernment ‘penegasan’ dan *volition* ‘kemauan’ merupakan dua aspek dalam penggunaan bahasa yang berfungsi sebagai dasar terbentuknya kesantunan dalam sebuah interaksi. Penilaian pertama dalam konsep ini dapat dilihat melalui dampak budaya pada setiap interaksi yang terjadi dalam peristiwa tutur dan yang terakhir dengan kebebasan memilih seorang Pn. Konsep penegasan ‘*discernment*’ dan kemauan ‘*volition*’ mulanya hadir pada tahun delapan puluhan abad lalu, dalam studi "*Universals of Linguistic Politeness: Quantitative Evidence from Jepang and American English*" (Hill et al, 1986). Ide (1989) mengembangkan kedua konsep ini dengan cara membandingkan teori kesantunan milik Brown dan Levinson (1978, 1987) melalui pendekatan universal dengan memperhatikan

strategi aturan komunikasi dalam setiap interaksi tertentu. Ahli bahasa ini merumuskan *Discernment* 'penegasan' dan *Volition* 'kemauan' untuk membuat perbedaan dengan cara yang berbeda dalam menghasilkan interaksi kesantunan, salah satunya menerapkan sistem tertentu, seperti menggunakan sebutan kehormatan atau menggunakan pola budaya yang direkomendasikan.

Penelitian ini dilakukan atas dasar asumsi hipotetis bahwa *Discernment* 'penegasan' dan *Volition* 'kemauan' berlaku pada semua bahasa, tetapi tingkat penggunaannya mungkin berbeda dari bahasa satu ke bahasa lain, dari satu komunitas praktik ke komunitas praktik yang lain, dari satu situasi ke situasi yang lain, dan dari satu orang ke orang lain. Sebagai contoh, ada yang berhipotesis bahwa orang Inggris lebih menggunakan kemauan, sedangkan orang-orang Kurdi lebih menggunakan penegasan dalam interaksi kesantunan mereka. Hipotesis ini berdasarkan fakta bahwa budaya Inggris dianggap sebagai salah satu budaya individualistis (Hofstede, 1984), sedangkan budaya Kurdi adalah salah satu kebudayaan yang paling kolektifistik. Ini berarti bahwa orang Kurdi lebih mengamati norma-norma budaya dan sebagai akibatnya lebih menggunakan penegasan.

Proses terjadinya interaksi *discernment* 'penegasan' berbeda dengan proses interaksi *volition* 'kemauan'. Menurut Ide (1989: 232), interaksi yang berkaitan dengan *discernment* 'penegasan' seperti 'sebutan kehormatan', 'kata ganti', 'penanda istilah', 'kemampuan berbicara', 'isi pembicaraan' dan banyak lainnya, sedangkan interaksi yang dianggap sebagai *volition* 'kemauan' biasanya berhubungan dengan strategi verbal hasil dari "perjanjian", membuat "lelucon", menjadi "pesimis", "pertanyaan", dan banyak lainnya. Umumnya, interaksi yang bebas dari usaha individu biasanya terhubung ke *discernment* 'penegasan', sedangkan interaksi yang melibatkan upaya Pn dikategorikan sebagai aspek *volition* 'kemauan'. Ide menunjukkan perangkat dalam proses produksi interaksi dalam *discernment* 'penegasan' dan *volition* 'kemauan' sesuai dengan bahasa Jepang, tetapi sifat dalam bahasa tidak sama. Konsekuensinya, metode untuk menghasilkan dua aspek kesantunan dapat bervariasi dari satu bahasa ke bahasa lain.

Bahasa Asia Timur, seperti Jepang, Cina, Vietnam, dan Thailand memiliki sebutan kehormatan dalam interaksi penegasan. Namun, sebutan kehormatan atau sistem yang terlihat seperti sebutan kehormatan tidak ada, misalnya dalam bahasa Timur Tengah seperti Kurdi, Persia, Arab, atau dalam bahasa-bahasa Eropa: Inggris, Italia, Jerman, dan beberapa negara lain. Jadi, peneliti dapat meneliti pada unsur-unsur yang berbeda, seperti ungkapan *conventionalized*, pola linguistik umum, dan banyak lainnya untuk menguji dampak dari budaya.

Keragaman ini juga berlaku dalam memproduksi ungkapan kemauan. Misalnya, Israel, Argentina, dan Spanyol lebih memilih strategi kelangsungan untuk berkomunikasi dengan kesantunan, sedangkan Perancis dan Inggris lebih memilih strategi tidak langsung (Blum-Kulka, 2005: 262). Oleh karena itu, unsur-unsur yang mengambil bagian dalam interaksi penegasan dan kemauan mungkin berbeda-beda dalam bahasa dan budaya.

Salah satu isu yang membedakan penegasan dari kemauan adalah peran kontribusi rasional Pn dalam memproduksi interaksi kesantunan. Menurut Ide (1989: 244), aspek kemauan adalah yang paling rasional dan aspek penegasan adalah yang paling tidak rasional. Dengan demikian, kemauan dan penegasan mewakili dua ujung ekstrem dalam tipologi tindakan Weberian. Ide menyatakan bahwa aspek penegasan benar-benar bebas dari kontribusi rasional Pn. Pn tunduk pada persyaratan sistem, sedangkan kemauan adalah hasil dari pilihan rasional individu Hill et al. (1986: 348). Perilaku politik yang secara kultural ditentukan dan dihasilkan dari prinsip-prinsip universal berubah menjadi perilaku kesantunan ditandai dalam kondisi sosial tertentu (Watts, 2005: 57-8). Poin kesepakatan antara Ide dan Watts adalah interaksi penegasan yang terjadi bebas dari pilihan dan niat Pn. Namun, klaim ini kemungkinan berbeda dari fenomena yang terjadi, hal ini dikarenakan: 1) manusia bukanlah sebuah robot ketika berinteraksi tanpa kontribusi yang rasionalitas; 2) pentingnya melihat realisasi norma-norma budaya hasil dari rasionalitas Pn.

Penelitian Fattah (2016) menggunakan pendekatan diskursif. Pendekatan ini mengandung faktor kontekstual dalam analisis kesantunan karena dalam teori diskursif memiliki suatu kepercayaan bahwa tidak mungkin untuk menilai sifat interaksi dilakukan secara umum, tetapi harus dengan mengamati semua faktor

yang mempengaruhi konstitusi interaksional dan interpretasi, seperti individu, budaya, situasional, dan pengaruh kontekstual (Mills, 2003; Watts, 2003; Culpeper, 2011). Penelitian ini merekomendasikan pendekatan diskursif untuk melihat sejauh mana bahasa digunakan untuk ungkapan penegasan dan bahasa digunakan untuk ungkapan kemauan. Penelitian tersebut bersifat kualitatif yang bertujuan untuk memahami, menjelaskan, menguraikan dan mendapatkan wawasan dari data yang dikumpulkan (melalui proses mencatat interaksi otentik, kemudian membuat wawancara dengan peserta dimana interaksi mereka dicatat. Secara metodologi penelitian Fattah (2016) berbeda dengan penelitian ini walaupun sama bersifat kualitatif, tetapi tidak menggunakan pendekatan diskursif. Adapun simpulan dari penelitian Fattah dengan pendekatan diskursif sebagai berikut.

1. Penggunaan ungkapan penegasan adalah pentingnya kesadaran Pn dalam mempertimbangkan norma-norma budaya yang ada, yang berarti Pn tidak sepenuhnya bebas dalam memilih ungkapan yang ada.
2. Meskipun penegasan adalah hasil dari ketaatan norma-norma budaya yang ada, penegasan dianggap sebagai salah satu aspek kesantunan.
3. Kemauan tergantung dengan kesediaan Pn untuk menunjukkan kesantunan.
4. Hanya Pn yang dapat menggunakan secara tepat ungkapan penegasan dari ungkapan kemauan.
5. Ungkapan yang dipakai sebagai penegasan dalam konteks tertentu juga dapat dipakai sebagai ungkapan kemauan dalam konteks yang berbeda.
6. Penegasan dan Kemauan adalah aspek yang tepat digunakan dalam proses menilai tingkat dampak budaya yang ada dalam interaksi sehari-hari.
7. Pendekatan diskursif adalah pendekatan yang paling tepat untuk menguji tingkat penggunaan ungkapan penegasan dan ungkapan kemauan dalam bahasa apapun.

Secara teoretis penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian gradasi dan pergeseran SK berbahasa Jepang domain pariwisata karena sama-sama menggunakan kolaborasi teori kesantunan Brown dan Levinson (1978,1987) dan bedanya tidak menggunakan teori Penegasan '*discernment*' dan kemauan '*volition*'. Selain itu, penelitian ini mengkaji bahasa timur dan barat

bukan dalam domain pariwisata, tetapi hanya meneliti bahasa secara umum sehingga hanya menemukan konsep penegasan atau kemauan saja, serta secara metodologi juga sangat berbeda karena penelitian ini hanya menggunakan pendekatan diskursif yang bertujuan untuk membedakan penegasan dari ungkapan-ungkapan kemauan dengan cara memeriksa setiap ungkapan secara terpisah dan teknik tanya jawab guna mendapatkan data yang valid.

Melihat fenomena dari ketujuh penelitian di atas, baik secara empiris, teoretis, dan metodologinya, terlihat bahwa hasil penelitian kesantunan dalam domain pariwisata masih sangat sedikit. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya hanya memfokuskan pada bentuk, SK, serta hospitalitas berbahasa: praktik muka dalam domain pariwisata yang dilakukan oleh PP kepada wisatawan, bukan dikaji berdasarkan adanya gradasi dalam strategi tuturan ketika melayani WJ. Selain itu, hasil penelitian secara keseluruhan belum terlihat adanya penanda kesantunan dalam bertutur bahasa Jepang domain pariwisata. Hal itu berbeda dengan penelitian penulis yang berjudul “Gradasi dan Pergeseran SK Berbahasa Pelaku pariwisata terhadap Wisatawan Jepang Di Bali”. Selain mendeskripsikan dan menerapkan kesantunan Brown dan Levinson, objek penelitian dalam domain pariwisata terutama dalam temuan konsep kesantunan Jepang melalui, proses gradasi dan pergeseran SK, penanda kesantunan dalam bertutur, dampak adanya gradasi dan pergeseran SK, dan faktor sosial yang mempengaruhi kesantunan wisatawan ketika tidak berada di negara asal. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menyumbangkan konsep dan SK bahasa Jepang yang berguna bagi PP dan memberikan kontribusi dalam perkembangan teori kesantunan khususnya bahasa Jepang dalam domain pariwisata.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pragmatik

Perkembangan ilmu pragmatik semakin pesat seiring dengan pemahaman para ahli bahasa terhadap peran bahasa dalam fungsinya sebagai alat komunikasi. Bersamaan perkembangan kehidupan manusia diikuti pula oleh perkembangan bahasa yang sangat terikat oleh adanya suatu konteks. Pada tahun 1938, Charles Morris menyampaikan istilah pragmatik adalah ilmu tentang tanda atau disebut

dengan ‘semiotik’. Ilmu ini memiliki tiga cabang yaitu terdiri atas 1) *sintaksis* yang identik dengan ilmu yang mempelajari hubungan tanda, 2) *semantik* yang mempelajari ilmu yang mempelajari hubungan antara tanda dengan objek yang dikaji, dan 3) *pragmatik* yang mempelajari ilmu yang mengkaji hubungan antara tanda dengan penafsirannya (Rustono, 1999:5).

Kajian pragmatik menghilang sampai akhirnya muncul kembali melalui buku karya Austin (1967) yang berjudul *How to Do Things with Words*. Dalam bukunya ini, Austin menemukan konsep tentang tuturan yang terdiri dari tuturan performatif dan tuturan konstatif. Perkembangan ilmu pragmatik memberikan banyak perhatian bagi para peneliti bahasa karena dapat membantu menyelesaikan permasalahan bidang kebahasaan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Pengertian pragmatik secara umum adalah ilmu yang mengkaji maksud Pn di dalam konteks situasi dan lingkungan sosial-budaya tertentu. Pragmatik terus berkembang dan diteruskan oleh Searle (1969) dengan membagi tindak tutur menjadi lima fungsi yaitu terdiri atas fungsi ekspresif, komisif, deklaratif, direktif, dan representatif.

Perkembangan pragmatik memberikan suatu inspirasi bagi Grice (1975) dalam artikelnya berjudul *Logic and Conversation* dengan menemukan suatu prinsip kerjasama dalam berkomunikasi yang terkenal dengan *Cooperatif Principle* ‘Prinsip Kerjasama’. Sebagai pendukung teori ini, muncul teori dengan konsep muka Brown dan Levinson (1978). Menurut teori ini, setiap orang memiliki muka, baik muka positif maupun muka negatif sehingga dalam setiap tuturan yang dituturkan oleh Pn ada kemungkinan untuk mengancam muka MT sehingga perlu adanya SK terdiri dari lima strategi yaitu, 1) bertutur tanpa basa-basi, 2) dalam bertutur menggunakan SK negatif, 3) dalam bertutur menggunakan SK positif, 4) bertutur samar-samar, dan 5) tidak bertutur. Simpulannya bahwa Brown dan Levinson menemukan SK berdasarkan konsep muka. Hal ini berbeda dengan pandangan Leech yang mengkaji kesantunan berdasarkan maksim-maksim. *Principle of Pragmatics* merupakan karya Leech (1983), dalam bukunya dipaparkan pengertian pragmatik merupakan studi yang mengkaji makna suatu tuturan dalam situasi tertentu dan dalam buku yang sama juga menjelaskan bahwa pragmatik sebagai ilmu yang berkaitan dengan makna tuturan dalam hubungannya

dengan situasi tutur. Pengertian ilmu pragmatik juga dipaparkan oleh Levinson (1983:3) seperti di bawah ini.

Pragmatics is the study of the language usage and pragmatics is the study of language from a functional perspective, that is that it attempts to explain facets of linguistic structure by reference to nonlinguistic pressures and cause. Berdasarkan definisi ini Pragmatik adalah ilmu mengenai penggunaan bahasa dan pragmatik merupakan ilmu yang berasal dari perspektif fungsi menggabungkan struktur bahasa dengan konteks nonbahasa'.

Pengertian tersebut sejalan dengan pendapat Mey (1993:42) dalam *The study of conditions of human language uses as these are determined by the context of society*. Mey menyatakan bahwa pragmatik merupakan ilmu yang mengkaji kondisi penggunaan bahasa manusia yang ditentukan oleh konteks masyarakatnya. Selain itu, menurut pandangan Thomas (1995:2) memberikan pengertian tentang ilmu pragmatik merupakan disiplin ilmu yang menggunakan sudut pandang terbagi menjadi dua yaitu sudut pandang sosial ketika mengkaji pragmatik dengan makna Pn (*speaker meaning*) dan sudut pandang kognitif dalam interpretasi tuturan (*utterance interpretation*). Ketika bertutur, seorang Pn dalam menyampaikan suatu makna yang sangat ditentukan oleh konteks bahasa maupun konteks non-bahasa wajib memperhatikan siapa Pn-nya, kepada siapa, bagaimana, dan dimana. Sehingga, tanpa adanya konteks makna dalam sebuah tuturan tidak dapat ditangkap oleh MT-nya.

Berdasarkan pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa ilmu pragmatik adalah ilmu bahasa yang menjadikan konteks sebagai inti dari maksud tuturan seseorang. Konteksnya berupa segala latar belakang (*Background of Knowledge*) yang dimiliki oleh Pn maupun MT serta yang menyertai pertuturan tersebut terjadi. Dalam berkomunikasi, kajian pragmatik mempelajari maksud yang dituturkan Pn dalam satuan lingual secara eksternal.

Pandangan lain mengenai pragmatik berbeda dengan semantik. Perbedaannya adalah konteks. Pragmatik sangat terikat dengan konteks sedangkan semantik bebas dari konteks yang terdiri dari konteks linguistik pada kalimat yang mendahului sebelumnya atau disebut dengan ko-tekst dan konteks non-linguistik yaitu siapa yang berbicara, siapa MT-nya, kapan terjadinya, dan dimana terjadinya suatu pembicaraan (Wijana, 1996:3).

Pernyataan ini juga didukung oleh Yule (1996:3) menyatakan bahwa pragmatik merupakan ilmu yang mengkaji tentang maksud Pn, maksudnya adalah makna yang disampaikan oleh Pn ditafsirkan oleh MT sehingga lebih banyak berhubungan dengan tuturan-tuturan daripada dengan makna terpisah dari kata atau frase yang digunakan dalam tuturan itu sendiri. Empat kajian pragmatik menurut Yule (1996) terbagi atas 1) Kajian dalam makna Pn (*speaker meaning*), 2) Kajian berdasarkan pada makna kontekstual (*contextual meaning*), 3) Kajian terkait makna yang diujarkan Pn ketika bertutur, 4) Bidang kajian terkait bentuk ekspresi yang dibatasi oleh jarak sosial dalam berkomunikasi antara Pn dan MT.

Berdasarkan empat kajian tersebut, pragmatik merupakan satu disiplin ilmu yang mempelajari berbagai interaksi manusia dalam perannya sebagai Pn maupun MT yang ditentukan oleh konteks situasi. Pragmatik berkaitan dengan penggunaan bahasa, bagaimana masyarakat tutur (*speech community*) menggunakan bahasa mereka, bagaimana tindak tutur diungkapkan di dalam suatu peristiwa tutur apakah secara langsung atau tidak langsung, perlu tidakkah SK, dan perlukah daya (*force*) yang diungkapkan secara tersirat melalui implikatur (Arsim Gunarwan, 2007:67).

2.2.1.1 Tindak Tutur

Penggunaan tindak tutur dalam interaksi merupakan suatu kajian dalam konteks dan situasi bahasa yang disebut dengan kajian tindak tutur. Tindak tutur adalah alat yang dijadikan media komunikasi untuk mengungkapkan budaya peserta tutur serta identitas peserta tutur yang sebenarnya karena fungsi tindak tutur sangat terikat dengan konteks situasi yang mendukungnya (Parker, 1986). Pengklasifikasian tindak komunikasi membagi fungsi tindak tutur menjadi lima jenis yaitu *assertive* 'asertif', *directive* 'direktif', *commissive* 'komisif', *expressive* 'ekspresif', *declarative* 'deklaratif' (Searle, 1969; Leech, 1993; Yule, 1996). Berikut dijelaskan definisi lima fungsi tindak tutur berdasarkan *pragmatic force* yang dikandung dalam setiap jenis tuturnya.

a) *Assertive* 'asertif'/Representatif

Tindak tutur asertif merupakan jenis tindak tutur yang pada umumnya menyatakan apa yang diyakini Pn sebagai suatu kasus ataupun bukan, ditandai oleh verba menyatakan, mengatakan, menjawab, menguraikan, menjelaskan,

menuturkan, menceritakan, mengomentari, memberikan informasi, menyetujui, dan lain sebagainya (Searle,1969; Leech, 1993; Yule, 1996: 92; Djatmika, 2016:17).

b) *Directive* 'direktif

Tindak tutur direktif merupakan jenis tindak tutur yang digunakan Pn ketika bertutur bertujuan untuk menyuruh orang kedua/MT untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Pada tindak tutur ini memiliki suatu konsep bahwa tindak tutur menyatakan apa yang menjadi keinginan Pn (Searle,1969; Leech, 1993; Yule, 1996: 93; Djatmika, 2016:17). Verba yang tergolong tindak tutur ini terdiri atas verba bentuk menyuruh/memerintah, memohon, memberikan saran, memesan, melarang, mengkonfirmasi, dan berbagai jenis verba yang mengakibatkan seseorang untuk bergerak dan melakukan sesuatu.

c) *Commissive* 'komisif

Tindak tutur komisif merupakan jenis tindak tutur yang digunakan Pn untuk membuat suatu komitmen dalam diri sendiri atau mengikatkan diri terhadap kejadian dimasa akan datang dengan menyatakan apa saja yang diyakini oleh Pn untuk MT sebagai pihak kedua yang mengakomodasinya. Verba yang sering digunakan pada jenis tindak tutur ini mengancam, menawari, berjanji, berikrar, bersumpah, menolak dan sebagainya yang sifatnya terjadi suatu komitmen untuk pihak kedua Searle,1969; Leech, 1993; Yule, 1996:94; Djatmika, 2016:18).

d) *Expressive* 'ekspresif

Tindak ekspresif merupakan jenis tindak tutur yang erat kaitannya dengan perasaan atau suasana hati yang dirasakan penutur atau tindak tutur yang menyatakan sesuatu yang dirasakan oleh Pn. Perasaan tersebut berupa tuturan yang menyatakan kegembiraan, kesedihan, kesukaan, kebencian, kesulitan, dan lain sebagainya (Searle,1969; Leech, 1993; Yule, 1996:93; Djatmika, 2016:18)

e) *Declarative* 'deklaratif'/Performative

Tindak tutur deklaratif merupakan jenis tindak tutur yang berfungsi untuk mengubah dunia melalui tuturan yang dituturkan Pn kepada MT dalam suatu peristiwa tutur. Mengubah dunia mengandung suatu makna bahwa apabila tuturan seseorang mampu membuat suatu perubahan dalam satu kondisi menjadi kondisi baru. Adapun ciri khusus dari tindak tutur jenis ini yaitu, suatu tuturan harus

dituturkan oleh seorang Pn yang memiliki suatu *power* ‘kekuasaan, kewenangan’, ditandai dengan subjek ‘saya’. Misalnya menikah, membaptis mendeklarasikan (Searle, 1969; Leech, 1993; Yule, 1996:92; Djatmika, 2016:18-19). Berikut tabel lima jenis fungsi tindak tutur mengikuti tabel (Searle, 1969; Yule 1996:95).

Tabel 2.2: fungsi tindak tutur (Searle, 1969; Yule, 1996)

Tipe tindak tutur	Arah penyesuaian	P= penutur X=situasi
Deklarasi	Kata mengubah dunia	P menyebabkan X
Representatif	Kata disesuaikan dengan dunia	P meyakini X
Ekspresif	Kata disesuaikan dengan dunia	P merasakan X
Direktif	Dunia disesuaikan dengan kata	P menginginkan X
Komisif	Dunia disesuaikan dengan kata	P memaksudkan X

2.2.1.2 Konteks

Peranan konteks sangat penting dalam menafsirkan maksud yang tersirat pada sebuah tuturan. Dengan adanya konteks maka dapat dengan mudah untuk menganalisis penggunaan bahasa dalam menentukan maksud tuturan Pn kepada MT-nya. Makna yang dimaksud berhubungan dengan siapa Pn-nya, kepada siapa Pn itu berbicara, bagaimana hubungan Pn dengan MT, apa yang menjadi motif bertutur, dalam rangka apa Pn itu bertutur, apa tujuannya, dan dimana tuturan itu terjadi (Mulyani, 2012:6).

Konsep ini sejajar dengan pandangan Mey (1993:38); *“The surroundings, in the widest sense, that enable the participants in the communication process to interact, and that make the linguistic expressions of their interaction intelligible”*. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa konteks sekitar tempat Pn sangat berpengaruh terhadap proses interaksi sehingga ujaran dari tuturannya dapat dipahami. Konteks bersifat dinamis yang dapat berubah-ubah tergantung aktivitas interaksi Pn dan MT dengan menggunakan berbagai ekspresi bahasa.

Definisi ini juga ditegaskan oleh Verschueren (1995:8) yang menyatakan bahwa *“this is basics of widespread definitions of pragmatics as the study of meaning in context”*. Studi mengenai maksud dari suatu konteks merupakan dasar

untuk memahami definisi pragmatik. Definisi pragmatik tidak dapat dipahami tanpa memahami konteks.

Beberapa definisi di atas memberikan suatu pemahaman bahwa kajian ilmu pragmatik tidak dapat dipisahkan antara bahasa dengan konteks yang mengikuti suatu tuturan yang terbentuk dari struktur bahasa, tanpa terikat konteks makna suatu tuturan tidak akan berterima oleh MT-nya. Pandangan ini sesuai dengan konsep pragmatik menurut Levinson (1983:9) "*pragmatik is the study of those relations between language and context that are grammaticalized or encoded in the structure of language*". Dari pengertian pragmatik ini bahwa pragmatik adalah ilmu yang mengkaji bahasa dan konteks secara gramatikal berdasarkan pada struktur bahasa pandangan serupa juga dipaparkan oleh Subroto (2008, 511) menjelaskan tentang pengertian konteks secara detail seperti di bawah ini.

- a) Konteks merupakan sesuatu yang dinamis bukan sesuatu yang statis.
- b) Konteks menyangkut benda-benda dan hal-hal yang terdapat di mana dan kapan tuturan itu terjadi.
- c) Konteks itu berkaitan dengan interaksi antara Pn dan MT menyangkut variabel kekuasaan, status sosial, jarak sosial, umur, dan jenis kelamin.
- d) Konteks juga berkaitan dengan kondisi psikologis Pn dan MT selama interaksi terjadi dan motif tuturan.
- e) Konteks juga menyangkut presuposisi, pengetahuan latar, skemata, implikatur (kaitannya dengan eksplikatur).
- f) Termasuk dalam konteks yang bersifat fisik ialah warna suara dan nada suara para peserta tutur.

Konteks adalah segala latar belakang pengetahuan yang dimiliki bersama oleh Pn dan MT serta yang menyertai sebuah pertuturan. Konteks memiliki peran dalam sebuah tuturan karena dengan konteks mampu untuk menafsirkan makna yang tersirat dari tuturan yang dituturkan Pn kepada MT Leech (1983:13-14).

Pengertian konteks ini mengacu pada konsep dari Yule (1993:3) bahwa dalam studi pragmatik perlu melibatkan penafsiran tentang apa yang dimaksudkan Pn dalam suatu konteks khusus dan bagaimana konteks itu berpengaruh terhadap apa yang dituturkan. Selain itu, konteks dapat dibagi menjadi tiga tipe seperti

yang dijelaskan oleh Cutting (2008:3) *“There are three shorts of context (1) the situational context, what speakers know about what they can see around them, (2) the background knowledge context, what they know about each other and the world, and (3) the co-textual context, what they know about what they have been saying.”* Secara ringkas dijelaskan oleh Cutting bahwa (1) konteks situasi mengarah pada apa yang diketahui oleh Pn saat bertutur tentang berbagai hal disekitarnya, (2) konteks latar belakang pengetahuan, yaitu pengetahuan secara umum maupun khusus ataupun pengetahuan budaya yang dimiliki oleh kedua belah pihak, (3) konteks yang terdapat dalam teks tentang apa yang dituturkan oleh Pn dengan MT.

Pandangan Mey (1993:38) tentang konteks bahwa dalam setiap interaksi yang dilakukan oleh peserta tutur dengan MT ataupun pihak ketiga, dalam lingkungan yang selalu berubah atau dinamis sehingga konsep ini wajib dipahami oleh semua pihak.

Konteks juga memiliki peran besar dalam tuturan tidak langsung ketika dituturkan Pn berbeda dengan modus kalimat yang dimaksudkan Pn sebenarnya karena maksud dari tuturan Pn dapat bervariasi tergantung dari konteks yang mengikutinya. Contohnya adalah tuturan seorang ibu rumah tangga kepada pembantunya dengan mengatakan *“dimana jaketku?”*. Tuturan ini mengandung tujuan menyuruh untuk pembantu rumah tangga tersebut mengambilkan jaketnya bukan menanyakan keberadaan jaket yang dituturkan sebenarnya (Nadar, 2008:19). Melihat konteks ini, maka pembantu rumah tangga harus peka dan paham maksud yang tersirat dari tuturan ibu tersebut dan memahami konteks yang mengikutinya, jika tidak, ibu tadi kemungkinan akan merasa kesal ataupun marah. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam kajian pragmatik makna tuturan sangat terikat oleh konteks sesuai dengan pandangan Wijana (1996:2) bahwa pragmatik merupakan suatu ilmu yang mengkaji makna tuturan yang terikat oleh konteks.

Berdasarkan beberapa penjelasan tentang konteks dari para pakar di atas, dapat disimpulkan bahwa konteks memiliki fungsi yang sangat penting dalam setiap tuturan sehingga MT dan pihak ketiga harus memahami maksud dari tuturan Pn. Selain itu, fungsi penting konteks dalam setiap tuturan adalah tanpa melihat konteks tuturan maka tujuan dari Pn untuk menyampaikan maksud, baik

tersirat maupun tersurat tidak dapat tersampaikan dengan baik sehingga memungkinkan terjadinya kesalahpahaman atau disebut kegagalan dalam pragmatik.

Berbicara tentang konteks dalam bahasa Jepang, menurut pandangan Hall (1977), konteks komunikasi dalam proses pemahaman kode, sandi, dan pesan dalam konteks kebudayaan terbagi menjadi dua, yaitu kebudayaan berkonteks tinggi (*high context culture* = HCC) dan kebudayaan berkonteks rendah (*low context culture*). Kebudayaan berkonteks rendah (*Low context culture*) adalah kebudayaan yang dianut dalam struktur masyarakat memiliki hubungan personal sangat jauh dan bahasa digunakan secara efektif sebagai alat komunikasi, berbanding terbalik dengan kebudayaan berkonteks tinggi (Soepardjo & Setiawan, 1999:77).

Konteks budaya dalam kehidupan masyarakat Jepang dikategorikan berkonteks tinggi karena sesuai dengan konsep berpikir mereka bahwa konteks budaya identik dengan adanya ikatan sehingga hubungan yang terjalin menjadi sangat erat, informasi yang dimiliki merupakan informasi milik bersama dan menganggap penting pesan sesederhana apapun sehingga bentuk komunikasinya diatur secara jelas dengan model kegiatan yang senantiasa dilakukan secara tradisi dan sangat terikat pada konteks. Sehingga jika disimpulkan bahwa menurut pandangan Jepang, konteks adalah seluruh lingkungan baik ruang atau waktu, psikologis, sosiologis, dan biologis, dimana kegiatan komunikasi terjadi sehingga memberikan pengaruh yang besar terhadap isi dan bentuk komunikasi (Soepardjo; Setiawan, 1999:75).

Fenomena menarik dalam kehidupan masyarakat Jepang termasuk dalam kebudayaan berkonteks tinggi memiliki struktur masyarakat dan hubungan personal sangat erat, informasi lebih banyak dalam konteks kalimat daripada kode kebahasaan lisan sehingga nilai bahasa lisan lebih rendah namun dalam hubungan personal sangat erat, komunikasi antar personal lebih teliti, penuh aturan dan memiliki kemampuan menyerap informasi hanya dengan melihat situasi secara keseluruhan (Soepardjo; Setiawan 1999:77). Meskipun demikian, komunikasi nonverbal sangat berkembang mulai dari raut muka, tatapan mata, gerakan tangan, sikap dan gerakan tubuh, bentuk tubuh, rambut, dan lainnya daripada nilai bahasa

lisan. Simbol nonverbal memiliki fungsi untuk mengungkapkan pikiran, perasaan dan perbuatan yang disampaikan bukan dalam bentuk tuturan melalui kata-kata melainkan memakai gerakan-gerakan anggota tubuh, ekspresi muka, pakaian, waktu dan ruang/jarak fisik dan lain-lain (Aloliliweri, 2010:5). Kehidupan berinteraksi masyarakat Jepang juga menggunakan komunikasi nonverbal. Artinya, komunikasi nonverbal merupakan suatu proses terjadinya interaksi antara Pn dengan MT tanpa menggunakan kata-kata (Andari, 2009). Salah satu bentuk implementasi dari komunikasi nonverbal di Jepang terkenal dengan tata cara membungkukkan badan atau disebut dengan istilah *ojigi*. *Ojigi* adalah sikap membungkuk sebagai sikap hormat terhadap MT. Umumnya *ojigi* digunakan oleh masyarakat Jepang dengan maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Misalnya menunjukkan rasa terima kasih, rasa hormat, permohonan maaf (Soepardjo, 1993:318). Hayakawa & Fukuda (1997:18) menjelaskan bahwa semakin dalam seseorang melakukan *ojigi* maka rasa hormat yang diberikan semakin besar. *Ojigi* dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu, *eshaku* adalah sikap membungkuk ringan sebesar 15 derajat, *ojigi* merupakan sikap membungkuk sopan sebesar 30-35 derajat dan sikap membungkuk paling hormat terdapat pada *teinei na ojigi* sebesar 45 derajat (Kindaichi, 1982:49). Selain itu, *ojigi* juga dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, hanya istilah saja yang berbeda (Fukuda, 1997:18). Pengklasifikasiannya terdiri atas, *eshaku* 会釈 adalah sikap membungkuk sedikit diikuti dengan menganggukkan kepala, *keirei* 敬礼 adalah sikap membungkuk penuh rasa hormat, dilakukan dengan membungkukkan badan ± 30 derajat. Cara membungkuk ini digunakan untuk menunjukkan rasa hormat kepada atasan atau kepada orang yang usianya lebih tua. Selain itu, dapat digunakan pada situasi resmi, menyatakan rasa terima kasih dan rasa simpati. Sedangkan *saikeirei* 最敬礼 merupakan sikap membungkuk sangat rendah. Artinya, sikap membungkuk jenis ini memiliki arti yang sangat dalam. Biasanya digunakan ketika meminta maaf atau menunjukkan rasa bersalah akibat kesalahan besar yang telah diperbuat. Selain itu juga digunakan untuk memberikan rasa hormat kepada orang-orang yang memiliki status sosial atau jabatan lebih tinggi dibandingkan dengan Pn.

Berbagai jenis pengklasifikasian jenis *ojigi* memiliki fungsi dan makna yang berbeda menurut Pn masing-masing. Penelitian ini mengimplementasikan jenis *ojigi* menurut pandangan Kindaichi (1982:49). Berikut adalah contoh berbagai penerapan simbol nonverbal yang terjadi dalam kehidupan masyarakat Jepang.

Konteks situasi:

WJ datang ke biro perjalanan wisata kira-kira pukul 11.30 siang, untuk memesan *optional tour* kepada staf sambil mengipas-ngipas dengan buku *optional* dan memasang muka lelah dan sedikit kesal.

Tuturan:

- (1) WJ : ここは暑いですね。
Koko wa atsui desune.
 ‘Di sini panas ya’.

Tuturan WJ dalam bentuk informasi kepada staf mengandung makna menyuruh staf untuk menghidupkan atau menurunkan suhu dari *AC* yang ada di ruangan tersebut. Tampak dalam konteks situasi WJ merasa panas dibuktikan dengan mengipas-ngipas tubuhnya dengan majalah yang dibawanya ketika staf tidak tanggap dan tidak paham akibat dari tidak memahami konteks ketika tuturan tersebut dituturkan maka, maksud dari WJ untuk meminta menghidupkan atau menurunkan suhu *AC* tidak tersampaikan dengan baik, akibatnya WJ menjadi marah dan kesal. Berikut adalah contoh tuturan dalam situasi nonformal.

Konteks situasi:

Ai dan Yuri adalah mahasiswa jurusan sastra Jepang di salah satu universitas. Ketika perkuliahan, Ai tidak dapat mencatat sehingga berencana meminjam buku catatan kepada Yuri.

- (2) Yuri : ゆり、あのね、昨日の会話の授業で何も書いてなかったけどさ。
Yuri, anone kinou no kaiwa no jugyou de nani mo kaitenakatta kedosa..
 ‘Yuri, gini ya, saya tidak menulis apa-apa pada mata kuliah percakapan kemarin’

Yuri : ノート を借りたい ということ？。
Noutou o karitai to iu koto ?`.
 ‘Artinya, kamu mau pinjam buku catatan?’

Ai : そう、そう、ごめんね。
Sou..Sou..., Gomen ne.
 ‘Iya...iya maaf ya’

Tuturan dalam situasi nonformal antara Ai dan Yuri berdasarkan peristiwa tutur yang terjadi terlihat bahwa tuturan Ai mengandung makna tersirat yaitu bertujuan untuk meminjam buku catatan milik Yuri. Ketika Yuri kurang memahami maksud tuturan Ai kemungkinan yang terjadi adalah Yuri memberikan respons dengan ungkapan *sou desuka* ‘begitukah’. Pada situasi ini Yuri memahami maksud yang tersirat dari tuturan Ai dengan memberikan respon *noutou o karitai to iu koto* ‘artinya kamu mau pinjam buku catatan’.

Tuturan dalam suatu aktivitas yang terjadi dalam konteks tertentu tidak akan dapat dipahami oleh MT tanpa melihat konteks yang mengikutinya. Walaupun tuturan tersebut tidak langsung disampaikan misalnya dengan maksud menyindir tetapi Pn berharap MT memahami tuturan yang memiliki makna tersirat. Berikut adalah tuturan dengan konteks situasi dalam situasi formal.

Konteks situasi:

Seorang dosen di salah satu universitas di Jepang memasuki kelas untuk memulai perkuliahan, dosen ini memasuki kelas dan berkata kepada mahasiswanya bahwa ruangan kelas ini kotor.

(3) *Sensei* : おはようございます、ここはちょっときたないですね。
Ohayou gozaimasu, koko wa chotto kitanai desune.
 ‘Selamat pagi, di sini sedikit kotor ya.’

Gakusei : すみません。
 (学生のみなさん、ほうきをとって、教室を掃除します)
Sumimasen...
 (*gakusei no minasan, houki o totte, kyoushitsu o souji shimasu*)
 ‘Maaf’..... (siswa semua mengambil sapu dan langsung membersihkan ruangan kelas).

Tuturan seorang dosen kepada siswanya dengan mengatakan bahwa *koko wa chotto kitanai desune* ‘di sini sedikit kotor ya’ merupakan tuturan yang mengandung makna menyuruh siswanya untuk membersihkan ruangan karena kondisi yang kotor. Ketika siswa memahami maksud tuturan tersebut, mereka menjawab dengan kata ‘*sumimasen*’ diikuti tindakan mengambil sapu untuk

menyapu lantai. Berdasarkan hal ini, siswa memahami maksud yang tersirat dari tuturan tidak langsung gurunya.

Konteks situasi:

Guide memperkenalkan diri untuk pertama kali di lobi *airport* saat menjemput WJ.

(4) *Guide* : バリ島にいらっしゃいませ。お疲れさまでした。

Baritou ni irasshaimase. Otsukaresama deshita.

'Selamat datang di pulau Bali.' (sambil membawa *itenary* tamu)

(*Guide* menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

初めまして、私は Y と申します。

Hajimemashite, watashi wa Y to moushimasu.

'Salam kenal. Nama saya Y.'

よろしく願いいたします。

Yoroshiku onegai itashimasu.

'Senang berkenalan dengan anda.'

(*Guide* menundukkan badan sebesar 30 derajat)

WJ : はい、お願いします。

Hai, onegai shimasu.

'Iya. Mohon bantuannya.'

(WJ merespon salam dari *guide* dengan menundukkan badan sebesar 30 derajat).

Konteks situasi ketika *guide* menyambut kedatangan WJ dengan memberikan salam dalam bentuk nonverbal melalui cara sikap *eshaku* (membungkuk ringan). sikap *eshaku* dilakukan oleh *guide* dengan cara menundukkan kepala dibarengi dengan membungkukkan badan sebesar 15 derajat sebagai ungkapan salam kepada WJ untuk pertama kali. Setelah itu komunikasi secara nonverbal juga dilakukan *guide* ketika memperkenalkan diri dengan melakukan *ojigi* kembali. Kali ini sikap *ojigi* yang digunakan sebesar 30 derajat perhatian dari WJ untuk menerima *guide* sebagai pihak pemberi jasa layanan. meskipun WJ sebagai konsumen namun pada kesempatan ini WJ merespon kembali salam perkenalan *guide* dengan menuturkan はい、お願いします。 *Hai, onegai shimasu* 'Iya, mohon bantuannya', diikuti sikap *ojigi* sebesar 30 derajat sebagai bentuk penghormatan kepada *guide* yang baru dikenal pertama kali.

2.2.2 Kesantunan

Kesantunan berasal dari kata dasar *santun* artinya adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya), sabar dan tenang, sopan (KBBI, 2007).

Kesantunan sebagai konsep yang tegas dalam bertingkah laku sosial atau etiket dalam budaya dan menentukan suatu prinsip umum dalam budaya yang berbeda ketika berinteraksi (Yule, 1996:104). Pada umumnya setiap bahasa memiliki konsep kesantunan karena kesantunan pada dasarnya bersifat universal namun faktor latar belakang sosial budaya dari setiap negara berbeda mengakibatkan kesantunan pun berbeda.

Kesantunan merupakan hasil kesepakatan bersama suatu masyarakat dalam daerah tertentu sehingga mengakibatkan kesantunan sebagai prasyarat yang disepakati dalam perilaku sosial (Kristianto, 2016). Pandangan ini didukung oleh (Wattss; Ide; Ehlich, 2005: xxii) bahwa kesantunan identik dengan konsep moral dalam berinteraksi yang dijadikan sebagai kebiasaan, adat, dan tata cara dalam kehidupan masyarakat sehingga pengaruh sosial budaya dalam kelompok pengikutnya mengakibatkan adat ataupun tata cara berbeda setiap kelompok masyarakatnya. Contoh nyata bentuk kesantunan masyarakat yang berada di luar Indonesia ketika menggunakan tangan kiri untuk menyerahkan sesuatu kepada MT, bagi masyarakat di Indonesia tindakan ini sangat tidak sopan apalagi memberikan kepada MT yang lebih tua ataupun tingkat sosialnya lebih tinggi. Namun, akan berbeda dengan negara lain menyerahkan dengan tangan kiri adalah hal yang wajar karena mereka menganggap tangan kiri ataupun kanan memiliki fungsi yang sama. Kesantunan merupakan upaya dalam menjalin hubungan antara PN dan MT saat berkomunikasi. Kesantunan seseorang dinilai dari tata cara bertutur seseorang ketika bertutur berdasarkan pada jarak sosial antara Pn dengan MT. Hal ini juga berkaitan dengan aturan perilaku dan etika seseorang dalam berkomunikasi sehari-hari dan harus dipatuhi karena telah menjadi suatu aturan yang disepakati oleh masyarakat.

Kesantunan sama dengan tata krama atau etiket mengandung arti kebiasaan atau adat yang berlaku dalam suatu masyarakat beradab bertujuan untuk memelihara hubungan baik antara sesama manusia (Sibarani, 2004:170). Selama ini banyak orang memandang, bahwa kesantunan sama dengan kesopanan karena memang ada kaitan antara keduanya. Kesantunan memiliki hubungan dengan kesopanan selama ini banyak orang memandang bahwa kesantunan sama dengan kesopanan. Dua kata ini mengandung makna yang berbeda karena ketika

seseorang dikatakan santun kemungkinan besar juga dalam bertingkah laku dengan sopan, namun sebaliknya seseorang yang dikatakan sopan dalam bertingkah laku kemungkinan bisa dikategorikan orang yang tidak santun dilihat dari tutur kata yang dituturkannya kepada MT. Konsep sopan berdekatan dengan konsep *deference* dalam bentuk penghormatan terhadap MT atau pihak ketiga sebagai topik pembicaraan (Djarmila, 2016:76).

Pandangan yang sama menurut Chaer (2010:73) bahwa tuturan dikatakan santun apabila dalam tuturannya berkaitan dengan bahasa yang digunakan, memiliki ciri-ciri kesantunan sedangkan sopan berkaitan dengan topik tuturan, konteks situasi pertuturan, dan jarak hubungan sosial antara Pn dan MT. Bahasa dalam bertutur adalah suatu cerminan kepribadian seorang Pn-nya dalam bentuk bahasa verbal maupun nonverbal. Pemakaian bahasa yang baik ragam bahasanya serta tata bahasanya tepat, tetapi jika tidak memiliki nilai rasa dalam tuturannya mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman terhadap MT. Ini disebabkan oleh Pn kurang memiliki kepekaan bahwa dalam struktur bahasa yang digunakannya secara tidak langsung memiliki struktur kesantunan yaitu disusun oleh Pn agar tetap menjaga nilai rasa sehingga tidak melukai perasaan MT-nya.

Hakikat berbahasa santun dan berperilaku sopan tidak saja menjadi kewajiban sebagai makhluk sosial namun menjadi suatu kebutuhan karena setiap orang wajib untuk menjaga kehormatan dan martabat dirinya sehingga secara tidak langsung MT pun menghormatinya (Pranowo, 2012:4). Komponen utama dalam kesantunan menurut Brown dan Levison (1978, 1987; Scollon dan Scollon, 1995:42) terdiri dari a) *Power* yaitu kekuasaan (+/-P) komponen ini dapat dilihat berdasarkan sistem hirarki dan egaliter dalam suatu negara. Jika dalam negara tersebut menganut paham hierarki, sangat terikat dengan derajat baik dalam situasi formal maupun nonformal dengan domain yang berbeda-beda, maka dapat dikategorikan +P, sedangkan jika menganut paham *egaliter* memiliki derajat sama dalam suatu hubungan, maka dikategorikan -P, b) *Distance* yaitu jarak (+/-D) komponen jarak dalam interaksi yang terjadi erat kaitannya dengan kedekatan antara Pn dengan MT, jika hubungan akrab terjadi, dapat dikategorikan memiliki hubungan kekerabatan -D. Misalnya, dengan teman dekat dan orang tua, akan berbeda jika dalam hubungan baru pertama kali bertemu tidak saling mengenal

tentu saja akan terjadi jarak antara Pn maupun MT dalam berinteraksi, sehingga situasi ini termasuk dalam kategori +D, c) *Imposition* atau imposisi (+/-W) adalah kesenjangan sosial sangat mempengaruhi hubungan dalam berinteraksi ketika kesenjangan meningkat +W, maka strategi yang digunakan lebih bebas dibandingkan dengan kesenjangan yang menurun -W.

Kesantunan memiliki prinsip-prinsip secara umum berlaku dimana saja, tetapi juga memiliki konsep tertentu yang belum tentu berlaku di tempat lain. Ini dipengaruhi oleh faktor latar belakang sosial-budaya antar partisipan pariwisata. Bagi wisatawan, khususnya Jepang norma kesantunan secara umum bertujuan untuk menjalin keharmonisan dalam berkomunikasi dengan MT sama dengan norma kesantunan pada umumnya, tetapi Jepang juga memiliki aturan khusus yang tidak dimiliki oleh negara lain, sesuai dengan latar belakang budaya yang dimiliki. Untuk mengungkap dan mendeskripsikan kesantunan berbahasa dalam ruang lingkup tertentu domain pariwisata, konsep muka dapat digunakan untuk mengungkap perbedaan budaya yang dimiliki setiap negara (Yule, 1996:104).

2.2.2.1 Kesantunan Brown dan Levinson

Brown dan Levinson menyatakan bahwa kesantunan erat hubungannya dengan pengelolaan muka (*management of face*). Tindak tutur siapapun, terdapat kemungkinan suatu tuturan dapat mengancam muka (*FTA*) dan menyelamatkan muka (*FSA*). Muka merupakan wujud pribadi seseorang dalam masyarakat. Muka mengacu kepada makna sosial dan emosional itu sendiri yang setiap orang memiliki dan mengharapkan orang lain untuk mengetahui (Yule, 1996:104). Muka merupakan wujud pribadi seseorang dalam masyarakat yang mengacu pada makna sosial dan emosional dimiliki oleh setiap orang dan diharapkan orang lain mengetahuinya. Pada dasarnya setiap manusia memiliki dua muka yaitu muka positif adalah keinginan untuk dihargai dan muka negatif keinginan untuk tidak direndahkan sehingga dengan teori kesantunan setiap Pn maupun MT wajib untuk saling menjaga muka MT dan Pn itu sendiri (Jumanto, 2011:99).

Muka negatif mengacu pada citra diri setiap orang secara rasional ingin dihargai dan tidak ingin harga dirinya dijatuhkan serta bebas melakukan semua tindakannya. Muka positif lebih mengacu kepada citra diri setiap orang secara rasional, berkeinginan apa yang dilakukannya berfungsi sebagai akibat ataupun

hasil tindakan yang telah dilakukan (Brown dan Levinson, 1987). Muka positif adalah suatu kebutuhan setiap orang untuk dapat diterima menjadi bagian dalam suatu kelompok dan keinginannya juga dimiliki oleh orang lain. Berbeda dengan muka negatif yaitu kebutuhan seseorang untuk dapat memiliki kemerdekaan, kebebasan dalam setiap tindakan, dan tidak mendapat tekanan dari siapapun (Yule, 1996:104-107).

Pemaparan ini sesuai dengan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987:61) tentang konsep muka yang menyatakan:

Face is the public self image that every member wants to claim for himself, consisting in two related aspects: (a) negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non distraction-i.e.to freedom of action and freedom from imposition. (b) positive face: the positive consistent self-image or personality (crucially including the desire that this self image be appreciated and approved of) claimed by interactants. Brown dan Levinson (1987:61).

‘Muka merupakan suatu citra diri yang bersifat umum yang ingin dimiliki setiap orang dan memiliki dua aspek yang saling berkaitan yaitu terdiri dari: a) muka negatif adalah keinginan dasar seseorang untuk wilayah, hak perseorangan, hak untuk dapat bebas dari berbagai gangguan yaitu bebas dalam bertidak dan melakukan sesuatu, sedangkan b) muka positif adalah citra diri atau kepribadian yang konsisten (termasuk keinginan citra positif untuk diakui dan dihargai orang lain’.

Berdasarkan definisi di atas bahwa setiap manusia sebagai makhluk sosial memiliki dua muka yaitu muka negatif dan muka positif. Dalam berinteraksi, setiap tuturan yang dituturkan, ada kemungkinan mengandung tindak pengancam muka (*FTA= face threatening acts*) yang terbagi menjadi dua macam yaitu tindakan mengancam muka positif MT dan tindakan mengancam muka negatif MT (Nadar, 2009:33).

Adapun beberapa kategori tindakan melanggar muka positif MT menurut pandangan Nadar (2009:33) terdiri atas

- a) Ungkapan berupa kritik, ketidaksetujuan, keluhan, penghinaan, kemarahan dan dakwaan.
- b) Ungkapan pertentangan terhadap MT.
- c) Ungkapan tentang emosi yang tidak terkontrol sehingga dapat memermalukan dan membuat takut MT.

- d) Ungkapan yang tidak santun dengan menyebutkan hal-hal yang bersifat tabu dan tidak menghargai MT.
- e) Ungkapan mengenai berita buruk MT dan menuturkan sesuatu yang mengakibatkan MT menjadi tidak senang dan kurang memahami perasaan MT apakah senang atau tidak ketika mendengar tuturannya.
- f) Ungkapan yang bersifat memecah belah pendapat dalam unsur ras dan suku sehingga secara tidak langsung dapat mengancam muka MT.
- g) Ungkapan yang tidak dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik antara Pn dengan MT. Pn tidak memperdulikan keinginan positif maupun negatif dari MT sehingga tindakan ini dapat mengancam muka MT.
- h) Ungkapan mengenai status MT yang sebaiknya tidak dituturkan karena baru mengenal MT pertama kali.

Adapun tindakan yang mengancam muka negatif seseorang umumnya terdapat dalam.

- a) Ungkapan tentang permintaan dan perintah, nasihat ataupun saran, peringatan, ancaman, serta tantangan yang dituturkan Pn kepada MT.
- b) Ungkapan yang dituturkan oleh Pn dalam bentuk tawaran atau janji.
- c) Ungkapan dari tuturan Pn mengandung kebencian sehingga menimbulkan kemarahan kepada MT.

Berdasarkan alasan di atas, maka diperlukan strategi dalam pengancaman muka yang disebut dengan strategi tindak penyelamatan (*FSA= face saving acts*). Untuk mengurangi tindak pengancaman muka maka setiap Pn harus dapat memilih dan menggunakan SK yang tepat. Sebagai upaya meminimalisir ancaman terhadap muka positif MT melalui SK positif dan upaya mengurangi tingkat ancaman muka negatif melalui SK negatif (Nadar, 2009:35). Pn dan MT wajib saling menjaga muka satu sama lain untuk menghindari suatu tuturan mengancam muka MT atau mengancam mukanya sendiri guna mencapai tujuan dalam bertutur atau sering disebut dengan tindak penyelamatan muka.

Tindak Penyelamatan muka (*FTA = Face Threatening Acts*) dalam konsep Brown dan Levinson bahwa ketika Pn bertutur wajib juga memperhatikan tindak penyelamatan muka agar tidak terjadi kegagalan pragmatik dalam setiap interaksi yang terjadi. Tindak penyelamatan muka negatif dapat dilakukan dengan cara

menggunakan penanda hormat untuk menunjukkan rasa hormat kepada MT, menekankan pentingnya minat dan waktu MT, serta mengutarakan permintaan maaf atas pemaksaan yang telah dilakukan oleh Pn karena telah mengganggu kemerdekaan MT. Sedangkan tindak penyelamatan muka positif dapat dilakukan dengan merasa dekat, senasib sepenanggungan, memperlihatkan rasa kesetiakawanan, memperlihatkan keinginan yang sama dengan MT untuk mencapai tujuan yang sama (Yule, 1996:107). Pernyataan ini sama dengan pandangan Fraser (1990) mengemukakan aktivitas interaksi yang terjadi antara Pn dengan MT atau yang dituturkan secara alami terjadi dengan runtutan bahwa seseorang akan kehilangan muka, menyelamatkan muka dan menggunakan strategi untuk memperbaiki muka MT-nya sehingga seorang Pn dalam berinteraksi wajib memperbaiki muka sendiri dan muka MT-nya untuk dapat menjalin hubungan yang harmonis diantara kedua belah pihak sehingga tidak terjadi kegagalan dalam pragmatik.

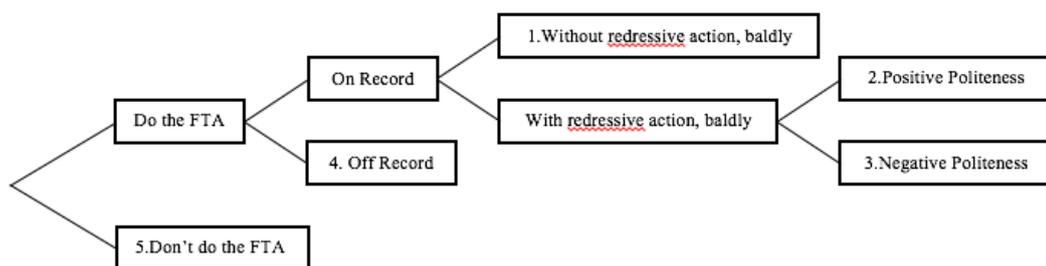
Komunikasi yang terjadi antara Pn dengan MT mengharapkan adanya keberlanjutan dalam interaksi tersebut, sehingga diperlukan cara agar komunikasi terus berjalan. Pn biasanya ingin menjaga hubungan berjalan harmonis dengan MT melalui jalan tindakan penyelamatan muka. Tindakan penyelamatan muka MT merupakan suatu bentuk kesantunan dengan tujuan untuk mengurangi akibat dari keterancaman muka MT baik muka positif maupun muka negatif (Nadar, 2009:40). Brown dan Levinson (1987:69-70) memberikan istilah untuk tindakan penyelamatan muka dengan *redressive action*.

Redressive action we mean action that 'gives face' to the addressee, that is, that attempts to counteract the potential face damage of the FTA by doing it in such a way, or with such modifications or additions, that indicate clearly that no such face threat is intended or desired, and that Speaker in general recognizes H's (addressee) face wants and himself wants them to be achieved. Such redressive action takes one of two forms, depending on which aspect of face (negative or positive) is being stressed. Brown dan Levinson (1987:69-70).

‘Tindakan penyelamatan muka yang kami maksud adalah ‘memberikan muka’ kepada pihak MT berusaha untuk tidak memperlihatkan rasa kurang senang MT akibat dari tindakan pengancaman muka. Pn pada dasarnya memahami keinginan MT dan berharap agar keinginan MT dapat terpenuhi

dengan suatu tindakan yang ditentukan oleh dua aspek muka (negatif atau positif) yang diberikan suatu tekanan'.

Setiap Pn maupun MT sebaiknya menghindari ancaman muka dengan cara bertutur memperhitungkan derajat keterancaman sebuah tindak tutur dengan menggunakan strategi tindak penyelamatan muka (Brown dan Levinson, 1978,1987). Strategi tindak penyelamatan muka Brown dan Levinson (1987) dapat dibagi menjadi lima strategi yang terdiri atas 1) *Bald on record*, yaitu strategi bertutur apa adanya tanpa basa-basi. 2) *Positive politeness*, yaitu strategi bertutur dengan menggunakan kesantunan positif. 3) *Negative politeness*, yaitu strategi bertutur dengan menggunakan kesantunan negatif. 4) *Off record*, yaitu strategi bertutur dengan bertutur secara tidak langsung. 5) *Don't do the FTA*, yaitu strategi bertutur dengan diam.



Bagan 2: Tindak Penyelamatan Muka Brown dan Levinson (1978)

SK dalam *on record* (tercatat) dan *off record* (tidak tercatat) merupakan strategi penting yang digunakan dalam tindak penyelamatan muka. *Bald on record* merupakan strategi bertutur tanpa menggunakan basa-basi, yang dituturkan secara langsung oleh Pn kepada MT. Akibatnya, konsep muka tidak digunakan dalam situasi ini. Hal ini dikarenakan Pn dan MT sudah mengetahui konteks yang terjadi dalam peristiwa tutur. Pendekatan langsung dalam menyatakan permintaan kepada MT ketika tekanan ilokusinya dibuat eksplisit (Yule, 1996:109). Berbeda dengan kesantunan positif (*positive politeness*) adalah strategi untuk meminimalkan penyelamatan muka positif dari MT dengan cara mensejajarkan dan ikut menjadi bagian MT, menghindari ketidaksetujuan, memberikan janji dan menggunakan humor. Berbeda dengan kesantunan negatif (*negative politeness*) yaitu strategi untuk meminimalkan penyelamatan muka negatif dengan cara menggunakan tuturan secara tidak langsung melalui teknik bertanya kepada MT,

memperkecil jarak sosial, dan meminta maaf (Kristianto, 2016). Kesantunan positif menurut Brown dan Levinson (1987:70) sebagai berikut.

Positive politeness is oriented toward the positive face of H the positive self-image that he claims for himself. Positive politeness is approach based it anoints the face of the addressee by indicating that in some respects S wants H's (by treating him as a member of an in group, a friend, a person whose wants and personality traits are known and liked Brown dan Levinson (1987:70).

‘Kesantunan positif pada intinya merujuk pada muka positif MT karena memiliki citra positif yang dimiliki setiap orang. Kesantunan positif dilakukan melalui pendekatan dengan memberikan kesan kepada MT bahwa Pn juga memiliki keinginan yang sama dengan MT (dengan cara memperlakukan MT sebagai anggota kelompok, sebagai seorang yang keinginannya juga disukai dan dikenal oleh Pn’.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Pn memiliki suatu keharusan menggunakan SK dalam berkomunikasi untuk mengurangi akibat dari sebuah tuturan yang diturkannya dengan memilih strategi yang tepat. SK positif ditujukan kepada muka positif MT (Brown & Levinson: 1978,1987); Nadar, 2009:42).

Berikut ini dipaparkan strategi agar tidak melanggar muka positif MT.

Strategi 1 : *Notice, attend to H: his/her interest wants, needs, goods.*

‘Upaya Pn dengan memperlihatkan kesukaan, keinginan, dan kebutuhan lawan tutur’.

Contoh (a) : *Goodness you cut your hair...By the way I came to borrow some flour.*

‘Wah, baru saja potong rambut ya...ngomong-ngomong saya datang untuk meminjam sedikit tepung terigu.’

(Nadar, 2009:44)

Strategi Pn ketika memperlihatkan kesukaan dan keinginan dan kebutuhan, kepemilikan suatu barang serta adanya perubahan baru dari MT. Dalam konteks budaya barat berdasarkan contoh (a) Nadar (2009:44) menggunakan kalimat berbentuk pujian kepada MT sebagai bentuk ikut serta memperlihatkan kesukaan, keinginan, dan kebutuhan yang dimiliki oleh MT.

Strategi 2 : *Exaggerate (interest, approval, sympathy with H).*

Upaya Pn dengan membesar-besarkan perhatian, persetujuan, dan simpati kepada lawan tutur’.

Contoh (b) : *What a fantastic garden you have.*

‘Kebun anda benar-benar luar biasa bagusnya’.

(Nadar, 2009:44)

Strategi kedua pada contoh (b) merupakan strategi yang digunakan oleh Pn untuk ikut bersimpati, menyetujui, memberi perhatian dalam kalimat yang memberikan suatu penilaian positif dan tertarik dengan sesuatu yang dimiliki oleh MT dengan melebih-lebihkan suatu pujian agar MT merasa senang.

Strategi 3 : *Intensify interest to H.*

‘Upaya Pn dengan mengintensifkan perhatian terhadap MT’.

Contoh (c) : *You know.*

‘Anda tahu kan’.

(Nadar, 2009:44)

Contoh (c) merupakan suatu strategi Pn ketika tuturannya dalam bentuk kalimat tanya dengan tujuan dapat melibatkan MT pada interaksi yang terjadi melalui kalimat dalam bentuk konfirmasi kepada MT.

Strategi 4 : *Use in-group identity markers.*

‘Upaya Pn dengan menggunakan penanda identitas kelompok atau penanda yang menunjukkan kesamaan jati diri’.

Contoh (d) : *Help me with this bag, will you son?*

‘Bantu saya membawa tas ini ya nak’.

(Nadar, 2009:44)

Strategi keempat pada contoh tuturan (d) bahwa kata *~son* merupakan penanda identitas kelompok dengan tujuan untuk memberikan rasa dekat karena memiliki kesamaan jati diri. Jika tuturan dituturkan dalam bentuk imperatif jika menggunakan penanda identitas dapat memperhalus tuturan tersebut tanpa terkesan kasar.

Strategi 5 : *Seek agreement.*

Upaya Pn mencari persetujuan dengan topik yang umum atau mengulang sebagian atau seluruh ujaran Pn’.

Contoh (e) : A : *I had flat tyre on the way home.*

‘Dalam perjalanan pulang, ban saya kempes.’

B : *Oh God, a flat Tyre !.*

Masya Allah, bannya kempes !’

(Nadar, 2009:44)

Strategi kelima pada contoh (e) merupakan contoh tuturan dengan strategi Pn mengikuti informasi dan mengkonfirmasi kembali dengan mengulang tuturan MT terlihat pada kata *~ a flat tyre*.

Strategi 6 : *Avoid disagreement.*

Upaya Pn untuk menghindari ketidaksetujuan dengan pura-pura setuju persetujuan yang semu’.

- Contoh (f) : A : *What is she, small?*
 Bagaimanakah dia, badannya kecil ?
- B : *Yes, yes she is small, not really small but certainly not very big.*
 Ya, memang kecil, tapi sebenarnya tidak terlalu kecil dan tidak juga terlalu besar.'
- (Nadar, 2009:45)

Strategi Pn dalam tuturan (f) merupakan strategi keenam berdasarkan kesantunan positif. Dalam strategi ini Pn berusaha untuk menghindari perbedaan pendapat ataupun pandangan terhadap MT terlihat pada akhir tuturan MT mengatakan *small but certainly not very big*. 'ya, memang kecil, tapi sebenarnya tidak terlalu kecil.

- Strategi 7 : *Presuppose/raise/assert common ground.*
 Upaya Pn untuk menunjukkan hal-hal yang dianggap mempunyai kesamaan melalui basa-basi dan praanggapan'.

- Contoh (g) : A : *Oh, this cut hurts awfully, Mum.*
 'Oh luka ini sakit sekali, Ma.'
- B : *Yes dear, its hurts terribly, I know.*
 'Ya Sayang, memang sakit sekali, saya tahu.'
- (Nadar, 2009:45)

Pada strategi ini, Pn mengutarakan bahwa dirinya ikut merasa prihatin, merasakan apa yang dirasakan MT nya. Dapat dibuktikan dengan tuturan *Yes dear, its hurts terribly, I know* 'Ya sayang, memang sakit sekali, saya tahu'.

- Strategi 8 : *Joke.*
 'Upaya Pn dengan menggunakan lelucon.'

- Contoh (h) : *Ok if I tackle those cookies now ?.*
 'Tidak masalah kan, kalau kue itu saya habisi saja.'
- (Nadar, 2009:45)

Strategi ke delapan dalam kesantunan positif yaitu ketika bertutur Pn lebih memilih untuk bercanda dengan memberikan lelucon sehingga menyebabkan MT dapat tertawa. Contoh tuturan (h) menggunakan kalimat tanya mengkonfirmasi kepada MT dengan mengatakan *Ok if I tackle those cookies now* 'Tidak masalah kan, kalau kue itu saya habisi saja'. dengan maksud bercanda.

- Strategi 9 : *Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants.*
 'Upaya Pn dengan menyatakan paham atau mengerti akan keinginan lawan tutur.'

Contoh (i) : *Look, I know you can't bear parties, but this one will really be good-do come !.*

‘Ya saya tahu kamu tidak suka pesta, tetapi pesta ini betul-betul baik. Datanglah!’

(Nadar, 2009:46)

Strategi ini menurut Nadar (2009) bahwa Pn membuat persepsi bahwa dirinya telah memahami maksud dan keinginan MT. Tampak pada data (i) budaya barat strategi ini digunakan di mana saja karena bersifat netral.

Strategi 10 : *Offer promise.*

‘Upaya Pn dengan cara memberikan tawaran atau janji.’

Contoh (j) : *I'll drop sometime next week.*

‘Saya akan singgah kapan-kapan minggu depan.’

(Nadar, 2009:46)

Strategi yang digunakan pada tuturan (j) digunakan oleh Pn dalam berinteraksi untuk dapat menjalin hubungan secara berkesinambungan dengan MT. Sebagai tuturan basa-basi menyatakan informasi kepada MT untuk singgah kapan-kapan.

Strategi 11 : *Be optimistic.*

‘Upaya Pn dengan menunjukkan keoptimisan.’

Contoh (k) : *You will lend me your lawnmower for the weekend, I hope.*

‘Anda pasti dapat meminjamkan mesin pemotong rumput akhir pekan ini.’

(Nadar, 2009:46)

Strategi Pn ketika memberikan rasa optimis kepada MT merupakan salah satu SK positif. Dalam budaya barat contoh (k) Pn merasa optimis bahwa MT akan meminjamkan mesin pemotong rumput akhir pekan ini.

Strategi 12 : *Include both S and H in the activity.*

‘Upaya Pn dengan melibatkan Pn dan MT dalam aktivitas.’

Contoh (l) : *Let's have a cookie then.*

‘Kalau begitu, mari makan kue.’

(Nadar, 2009:46)

Strategi Pn ketika melibatkan MT, pada umumnya ditandai oleh penggunaan kata *let's* pada awal kalimat yang artinya mengajak dalam bahasa Inggris. Penanda ini memberikan penghargaan kepada MT dengan melibatkan dalam setiap tuturan. Sehingga MT tidak merasa asing dalam situasi tersebut.

Strategi 13 : *Give (or ask for) reasons*
 ‘Upaya Pn dengan memberikan meminta alasan atau jawaban atas pertanyaan.’

Contoh (m) : *Why don't I help you with that suitcase*
 ‘Bagaimana kalau saya bantu membawa koper Anda?’
 (Nadar, 2009:46)

SK positif Pn, ketika meminta alasan atau jawaban kepada MT, pada umumnya menggunakan kalimat interogatif agar terdengar lebih santun.

Strategi 14 : *Assume or assert reciprocity.*
 Upaya Pn dengan menyatakan hubungan secara timbal balik. Maksudnya adalah apabila MT melakukan X, maka Pn akan melakukan Y.’

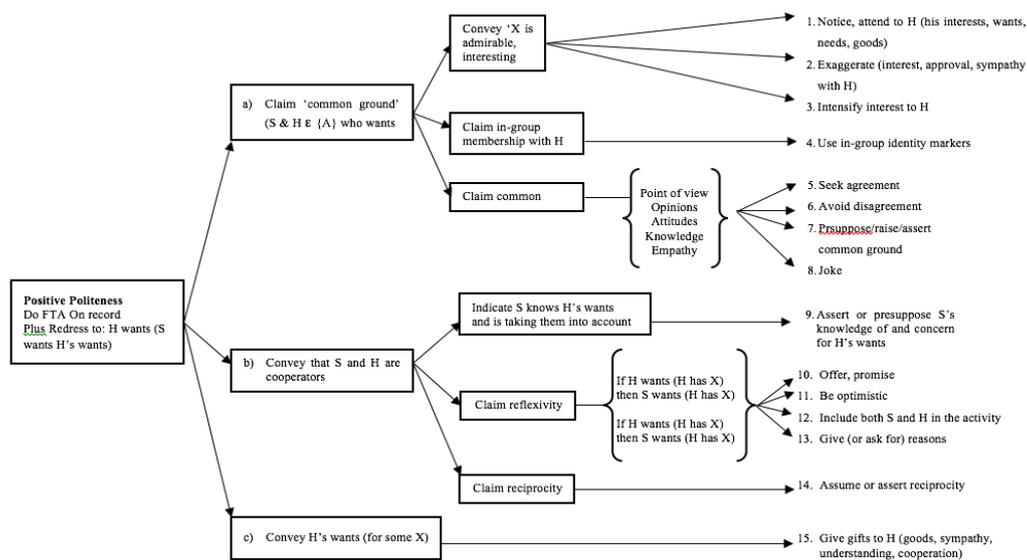
Contoh (n) : *I'll lend you my novel if you lend me your article.*
 ‘Saya akan meminjamkan buku novel saya kalau anda meminjamkan saya artikel Anda.’
 (Nadar, 2009:47)

Strategi dalam kesantunan positif juga dapat dilakukan dengan cara menyatakan hubungan secara timbal balik melalui bentuk kalimat tawaran apabila MT melakukan X maka Pn juga wajib melakukan Y tampak pada contoh kalimat (n) bahwa Pn akan meminjamkan novel kalau MT meminjamkan artikel ditandai dengan kata *I'll*.

Strategi 15 : *Give gifts to F I(goods sympathy, understanding, cooperation to H)*
 ‘Upaya Pn dengan memberikan hadiah. (memberikan simpati, pengertian, dan kerjasama kepada MT)’.

Contoh (o) : *Please let me know if there is anything I can do for you.*
 ‘Kalau ada yang dapat saya lakukan untuk Anda, mohon saya diberitahu’.
 (Nadar, 2009:47)

Tuturan dengan memberikan rasa simpati kepada MT dan terjalinnya suatu kerjasama merupakan SK positif dengan tujuan menjalin keharmonisan dalam berinteraksi. Tampak pada contoh (o) bahwa Pn memberikan perhatian dan simpati melalui kata-kata yang dituturkan kepada MT sehingga dengan tuturan tersebut MT merasa nyaman.



Bagan 3: SK Positif Brown dan Levinson (1987:102)

Bagan di atas menunjukkan SK positif menurut Brown dan Levinson yang dapat diterapkan dalam berkomunikasi. Berbeda dengan kesantunan positif, berikut akan dipaparkan SK negatif seperti pemaparan di bawah ini.

Negative politeness on the other hand is oriented mainly toward partially satisfying redressing H's negative face, his basic want to maintain claims of territory and self determination. Negative politeness, thus is essentially avoidance based, and realizations of negative-politeness strategies consist in assurances that the speaker recognizes and respects the addressee's negative-face wants and will not (or will only minimally) interfere with the addressee's freedom of action (Brown dan Levinson, 1987:70).

‘Berbeda dengan kesantunan positif, pada hakikatnya kesantunan negatif adalah suatu kesantunan yang ditujukan untuk menyelamatkan muka negatif MT berupa keinginan dasar untuk dapat mempertahankan keyakinan dan wilayahnya sehingga dapat dijadikan sebagai jaminan MT bahwa Pn menghormati dan mengakui jika terpaksa pun akan dapat meminimalisir pelanggaran. Keinginan muka negatif MT tidak akan mengganggu kebebasan bertindak MT.’

Adapun beberapa strategi yang digunakan dalam berkomunikasi untuk mengurangi pelanggaran terhadap muka negatif MT sebagai berikut.

Strategi 1 : *Be conventionally indirect.*

‘Upaya Pn dengan menggunakan tuturan secara tidak langsung.’

Contoh (a) : *Can you shut door please.*

‘Tolong pintunya ditutup.’

(Nadar, 2009:47)

SK negatif ketika Pn memerintah MT untuk melakukan sesuatu agar terkesan santun pada contoh (a), Pn menggunakan tuturan secara tidak langsung ditandai dengan kata *can you*.

Strategi 2 : *Question, hedge*.

‘Upaya Pn dengan menggunakan pertanyaan atau pagar (*hedge*)’.

Contoh (b) : *Do me a favour, will you?*

‘Saya minta tolong, bisa kan?’

(Nadar, 2009:47)

Strategi kedua pada kesantunan negatif adalah Pn memilih untuk menuturkan tuturan dalam bentuk tanya atau membatasi tuturan sehingga terkesan lebih santun contohnya, pada contoh (b).

Strategi 3 : *Be pessimistic*.

‘Upaya Pn dengan menunjukkan sikap pesimis.’

Contoh (c) : *Perhaps you'd care to help me.*

‘Mungkin anda dapat membantu saya.’

(Nadar, 2009:47)

Strategi tutur Pn menggunakan kalimat dengan menunjukkan sikap pesimis merupakan suatu cara Pn bertutur untuk menghindari kesan sombong dan sangat hati-hati dalam bertutur agar tidak terkesan sangat optimistik contohnya, pada data (c).

Strategi 4 : *Minimise the size of imposition on H.*

‘Upaya Pn dengan meminimalkan paksaan.’

Contoh (d) : *Could I have a taste of that cake?*

‘Bolehkah saya mencicipi kue itu sedikit saja?’

(Nadar, 2009:48)

SK berdasarkan contoh di atas termasuk ke dalam realisasi kesantunan negatif dengan cara mengurangi kekuatan tuturan dengan memilih kata *a taste* ‘mencicipi’ agar terkesan memakan kue sedikit pada contoh (d) untuk memberikan kesan santun kepada MT.

Strategi 5 : *Give deference*.

‘Upaya Pn dengan memberikan penghormatan.’

Contoh (e) : *Excuse me, sir but would you mind if I close the window?*

‘Maaf, pak apakah bapak keberatan kalau saya menutup jendela?’

(Nadar, 2009:48)

SK dengan menambahkan penanda hormat menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jabatan seseorang misalnya, contoh (e) menggunakan kata *sir* ‘bapak’ menunjuk pada bapak.

Strategi 6 : *Apologise.*

‘Upaya Pn dengan Menggunakan kalimat yang menyatakan minta maaf.’

Contoh (f) : *I'm sure you must be very busy but.....*

‘Saya yakin anda sedang sibuk tetapi....’

(Nadar, 2009:48)

Strategi yang digunakan oleh Pn berdasarkan contoh di atas adalah SK negatif. Ketika akan menuturkan suatu topik menggunakan kata yang menyatakan permohonan maaf sebagai bentuk ungkapan santun kepada MT.

Strategi 7 : *Impersonalise S and U: avoid pronouns T and 'you'.*

‘Upaya Pn dengan menggunakan bentuk impersonal: tidak menyebutkan Pn dan MT.’

Contoh (g) : *Take that out please.*

‘Tolong keluarkan barang itu.’

(Nadar, 2009:49)

SK negatif memiliki suatu konsep bahwa ketika akan memberikan perintah, permintaan kepada seseorang akan terasa santun jika dituturkan tanpa menyebutkan nama dari Pn ataupun MT. Penerapannya pada contoh (g) Pn tidak memanggil seseorang dengan menyebutkan nama perorangan.

Strategi 8 : *State the to his/her interests, wants, needs goods as a general rule.*

‘Upaya Pn dengan mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum.’

Contoh (h) : *Passenger will please refrain from flushing toilets on the train.*

‘Para penumpang dimohon untuk tidak menyiram toilet dalam kereta ini.’

(Nadar, 2009:49)

SK negatif juga mempunyai konsep bahwa kesantunan bersifat umum sehingga pilihan kata ketika akan memanggil seseorang dengan menyebutkan identitas secara keseluruhan seperti pada kata *passenger* ‘para penumpang.’

Strategi 9 : *Nominalise.*

‘Upaya Pn dengan menominalkan pernyataan.’

Contoh (i) : *Your good performance on the examinations impressed us favourably.*

‘Prestasi anda dalam ujian sangat mengesankan kami.’

(Nadar, 2009:50)

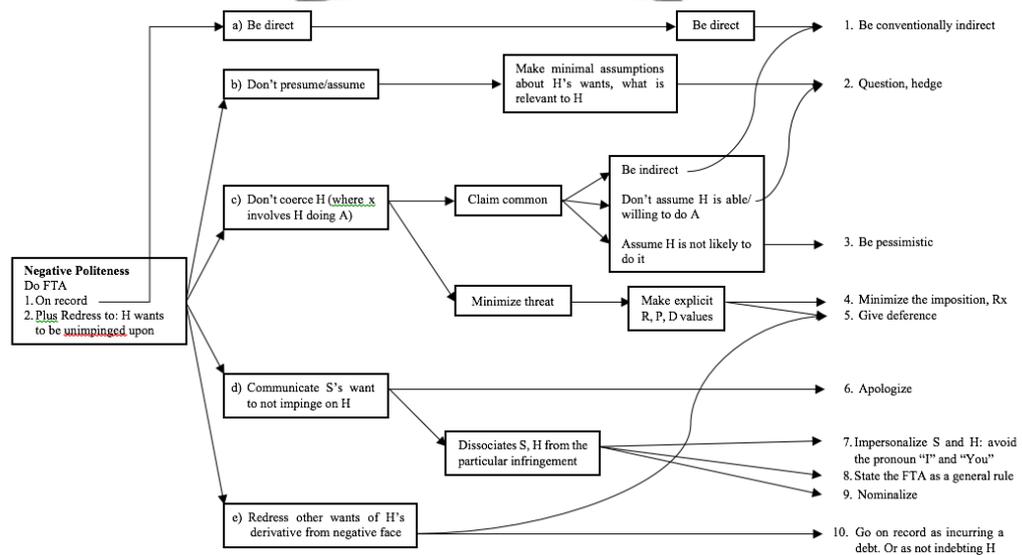
SK negatif diharapkan dalam bertutur, Pn memberikan pujian atas apa yang telah diraih oleh MT sebagai bentuk ungkapan santun Pn kepada MT.

Strategi 10 : *Go on record as incurring: a debt, or as not indebting H.*
 ‘Upaya Pn dengan memberikan kebaikan atau tidak kepada MT.’

Contoh (j) : *I'de be eternally grateful to you if you would.*
 ‘Saya selamanya akan berterima kasih seandainya Anda....’

(Nadar, 2009:50)

SK ketika Pn menyatakan rasa terima kasih atas kebaikan kepada MT sehingga tuturan tersebut tidak mengancam muka MT.



Bagan 4: SK Negatif (Brown dan Levinson, 1987:131)

2.2.2.2 Faktor Penentu Kesantunan

Bahasa seorang Pn dikatakan santun apabila tuturan verbal maupun nonverbal sudah sesuai dengan aturan kesantunan. Aspek nonkebahasaan ditentukan oleh pranata sosial budaya masyarakat sedangkan aspek kebahasaan yang mempengaruhi sebuah tuturan menjadi santun dalam bahasa verbal lisan menurut Pranowo (2012:76-77) ditentukan oleh hal-hal sebagai berikut.

1) Aspek Intonasi

Aspek intonasi berkaitan erat dengan keras atau lembutnya intonasi dari tuturan penutur yang sangat ditentukan oleh latar belakang budaya Pn-nya. Misalnya, lembut intonasi orang Batak akan berbeda dengan orang Solo. Tuturan seorang Pn ketika akan menyampaikan maksudnya menggunakan intonasi keras

sangat ditentukan oleh konteksnya jika jarak MT dekat dengan Pn namun tetap menggunakan intonasi keras maka Pn dikategorikan orang yang tidak santun.

Konteks situasi:

WJ datang ke pusat informasi milik swasta yang ada di daerah Ubud untuk menanyakan jadwal pertunjukan tarian yang ada di Puri Saren kepada staf.

(5) WJ : あの、今晚のケチャックダンスの時間を教えて！。
Ano, konban no kecakku dansu no jikan o oshiete!. (*okii koe de*)
 'E... beritahukan saya jadwal pertunjukan tarian kecak'.

Staf : ケチャックダンスですか。
Kecakku dansu desuka?.
 'Apakah tarian kecak?'

WJ : 分からないの？。
Wakaranai no!. (*takai koe no intoneshion de kotaemashita*)?.
 'Anda tidak mengerti?!'. (menjawab dengan intonasi yang tinggi)

Berdasarkan contoh di atas tuturan antara WJ dengan staf yang terjadi di pusat informasi Ubud. WJ merupakan tamu luar, ketika bertutur terdengar kosakata tuturan berasal dari Osaka. Biasanya intonasi berbicara orang Osaka terkenal dengan sebutan *Osaka ben* 'dialek Osaka'. Pada konteks ini, WJ belum mengenal staf dan tidak ada kedekatan diantara mereka. Karena pengaruh latarbelakang budaya WJ berasal dari Osaka, maka intonasi tinggi pada konteks ini bukan berarti WJ tidak santun tetapi budaya orang Osaka ketika berbicara menggunakan intonasi tinggi.

2) Aspek nada bicara

Aspek nada bicara seorang Pn kepada MT menggambarkan suasana hati Pn jika dalam kondisi senang maka nada bicara Pn sedikit meninggi dengan suasana ceria kesannya menyenangkan sedangkan dalam kondisi sedih, maka nada bicara Pn cenderung menurun dengan datar sehingga kesannya sangat menyedihkan. Berbeda dengan nada seorang Pn dalam kondisi marah emosi, nada bicara Pn akan meninggi dengan keras dan kasar sehingga terasa menegangkan. Aspek ini sangat berhubungan erat dengan suasana hati seseorang juga emosi dari Pn. Sehingga nada bicara penutur akan bervariasi mulai dari nada resmi, nada bercanda, mengejek, ataupun menyindir. Ketika Pn ingin tetap berbicara santun

sebaiknya mengendalikan suasana hati agar tidak terjerumus dengan kondisi emosi yang dimiliki ketika itu. Contohnya:

Konteks situasi:

Konteks situasi ketika WJ sedang *tour* bersama dengan *guide* di daerah wisata Tegalalang. Ketika turun menuju lokasi, WJ terkejut kegirangan karena melihat pemandangan sawah bertingkat-tingkat yang begitu indah.

(6) WJ : フワワ...きれいですね! やった!。

Huwaaaa.....kirei desune! Yatta!.

‘Huwaaaa..... indahnya! Yes!’.

Gude : こちらは世界で有名なライステラスです。

Kochira wa sekai de yuumei na raisu terasu desu.

‘Ini adalah terasering yang terkenal di dunia’.

Tuturan tersebut yang terjadi antara WJ dengan *guide* ketika berada di objek wisata Tegalalang Ubud. WJ bertutur mengekspresikan kesan melihat persawahan di daerah Tegalalang yang indah. Aspek nada bicara WJ selaku Pn kepada *guide* selaku MT menggambarkan suasana hati WJ dalam kondisi senang maka nada bicara WJ sedikit meninggi dengan suasana hati yang ceria.

3) Faktor pilihan kata

Pilihan kata dalam tuturan lisan maupun tulis menjadi faktor utama dalam kesantunan. Ketika bertutur Pn harus selektif untuk dapat memilih kata-kata yang digunakan sesuai dengan status MT, topik yang dibicarakan, konteks situasinya, dan pesan yang ingin disampaikan Pn kepada MT. Dalam bahasa lisan, kesantunan sangat dipengaruhi oleh faktor bahasa nonverbal seperti gerak-gerik anggota tubuh misalnya kedipan mata, gelengan kepala, acungan tangan, dan raut muka yang menentukan kesantunan seseorang. Contohnya sebagai berikut.

Konteks situasi:

WJ sedang berjalan-jalan ke pasar tradisional Ubud, tampak seorang pedagang di pasar tradisional menjajakan barang dagangannya kepada WJ. Karena merasa tidak membutuhkan barang tersebut, WJ menolak dengan santun.

(7) Pedagang : はい、お客様、バリのお土産、どうぞ。。

Hai...okyakusama, Bari no omiyage, douzo..... .

‘Iya... Bapak, Ibu, ini oleh oleh Bali, silakan...’.

WJ : いいえ、けっこうです。(首を横に振りながら)
Iie....kekkou desu. (Kubi o yoko ni furinagara)
 ‘Tidak... cukup’. (sambil menggelengkan leher)

Berdasarkan tuturan WJ dengan pedagang di pasar tradisional terlihat bahwa pilihan kata dalam tuturan lisan merupakan satu realisasi kesantunan, dibuktikan dengan tuturan *iie.... kekkou desu* ‘cukup’. Tuturan ini merupakan satu pilihan kata yang artinya menolak tawaran. WJ terlihat mampu memilih kata-kata yang disesuaikan dengan topik yang dibicarakan dalam konteks situasi yang mendukung tuturan tersebut. Tuturan dengan maksud tersirat mengandung pesan yang ingin disampaikan oleh Pn kepada MT. Dalam bertutur, Pn juga merealisasikan kesantunan dalam bahasa nonverbal seperti gelengan kepala. Sehingga tampak WJ menjawab sambil menggelengkan kepala juga sebagai penanda menolak.

4) Faktor struktur kalimat

Struktur kalimat dalam bahasa verbal tulis dapat dilihat berdasarkan pada pilihan kata yang sangat erat kaitannya dengan nilai rasa, panjang pendeknya struktur kalimat, dan ungkapan gaya bahasa. Dengan ketentuan sebagai berikut.

- a) Ketika bertutur, agar tuturan terasa santun menggunakan tuturan tidak langsung,
- b) Ketika bertutur, menggunakan kata-kata kias daripada kata-kata lugas,
- c) Ketika bertutur, menggunakan ungkapan gaya bahasa penghalus terasa lebih santun daripada kata-kata lugas,
- d) Ketika bertutur, Pn mengungkapkan tuturan berbeda dengan yang dimaksudkan Pn terasa lebih santun,
- e) Ketika bertutur, Pn mengungkapkan tuturan secara implisit terasa lebih santun daripada tuturan yang dikatakan secara eksplisit.

Contoh:

Konteks situasi:

Konteks situasi ketika WJ makan masakan Indonesia, yaitu nasi campur. Ketika *guide* menanyakan kepada WJ tentang rasa masakan Indonesia, WJ hanya menjawab tanpa memberikan kepastian yang jelas tentang kesan makanan yang dimakan.

(8) *Guide* : すみません、お客様。

Sumimasen, okyakusama.

‘Maaf, Ibu.....’.

そちらのナシチャンプルはいかがですか？おいしいですか？。

Sochira no nasi campuru wa ikaga desuka? Oishii desuka?.

‘Bagaimanakah rasa nasi campur itu? Apakah enak?’.

WJ : ア、これね、ちょっとからいけどおいしい。

A, korene, chotto karai kedo oishii.

‘Oh ini ya, sedikit pedas tetapi enak’.

Berdasarkan contoh tuturan ini erat kaitannya dengan nilai rasa dalam bertutur melalui bentuk tuturan tidak langsung, penanda *chotto* ‘sedikit’ merupakan ungkapan gaya bahasa penghalus agar kata *karai* ‘pedas’ terasa lebih santun. Tuturan bersifat ambigu bertujuan sebagai bentuk realisasi kesantunan. Tampak dalam tuturan di atas Pn mengungkapkan tuturan berbeda dengan yang dimaksudkan Pn agar terasa lebih santun.

2.2.2.3 Kesantunan Jepang

Kesantunan berlaku secara universal, hanya saja setiap negara merealisasikan kesantunan menurut budaya yang dimiliki sehingga bentuk realisasi kesantunannya akan berbeda. Kesantunan sebagai wujud penghormatan seseorang kepada pihak kedua maupun ketiga yang terjadi dalam peristiwa tutur. Penghormatan dan kesantunan dua fenomena yang berbeda, tetapi memiliki keterikatan yang cukup dalam untuk mengungkapkan Pn dalam menggunakan bentuk *honorifik* (Baryadi, 2003:1).

Berlaku hormat melalui pilihan kata yang digunakan dalam bertutur belum tentu dapat dikatakan berlaku santun. Santun mengandung arti bahwa, 1) maksud Pn untuk menunjukkan bahwa MT memiliki status lebih tinggi dibandingkan Pn, 2) maksud Pn untuk melindungi muka MT agar tidak terancam (Gunarwan, 2007:101). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesantunan sebagai strategi Pn dalam bertutur untuk menghindari ketersinggungan dan menjaga muka MT nya. Kesantunan yang dimiliki oleh Jepang dapat dilihat pada kehidupan masyarakat Jepang berdasarkan dua aturan yang mengikat yaitu aturan linguistik berhubungan dengan penggunaan tata bahasa dengan sistem yang mengatur tingkat kesantunan

berbahasa disebut dengan *keigo* ‘bahasa hormat’ dan aturan berperilaku sesuai dengan norma (Ide,1982:367; 1986:25).

Keigo adalah bahasa hormat yang digunakan Pn dalam berkomunikasi dengan MT ditentukan oleh posisi MT, setting, suasana, dan jabatan serta ditentukan oleh faktor usia, atasan, senior dan tempat (Suzuki, 1998:23). Sebagai ragam hormat (*keigo*) digunakan berdasarkan hubungan Pn (O1), MT (O2) dan orang yang menjadi pokok pembicaraan (O3) (Rahayu, 2013:62).

Kesantunan di Jepang berfungsi sebagai dasar keberlangsungan komunikasi apakah dapat berlanjut ataupun tidak tergantung dari realisasi kesantunan dalam berkomunikasi yang terjadi diantara Pn dengan MT atau orang yang menjadi pokok pembicaraan Ide (2006:115). Konsep dalam kesantunan Jepang dibagi menjadi dua yaitu *ishi* (*volition*) dan *wakimae* (*discernment*). Penjelasannya sebagai berikut.

意志は自分の意志でいかに相手に働きかけて、摩擦のない、スムーズなコミュニケーションができるかというものである。
Ishi wa jibun no ishi de ikani aite ni hatarakikakete, masatsu no nai, sumu-zuna komyunike-shon ga dekiruka to iu mono de aru. ‘*Ishi* adalah kemauan diri sendiri untuk berbuat santun, tanpa suatu tekanan dengan tujuan untuk dapat memperlancar komunikasi.’

わきまえは世の中はこういうものだからと認識して社会期待に沿うように言語を使うことである。
Wakimae wa yo no naka wa kouiumono dakara to ninshiki shite shakai kitai ni souyouni gengou o tsukau koto de aru. ‘*Wakimae* adalah bahasa yang digunakan untuk membedakan dunia agar diakui oleh masyarakat.’

Pandangan masyarakat Jepang dalam berkomunikasi sangat ditentukan oleh latar belakang budaya Jepang. Kesantunan sebagai aturan sosial yang harus dilakukan oleh setiap individu dalam berinteraksi bukan suatu kemauan seperti dalam konsep *ishi*. *Wakimae* memandang peran seseorang secara verbal maupun nonverbal dalam situasi dan tempat berdasarkan pada konvensi sosialnya, sehingga Jepang menggunakan konsep *wakimae* dalam berkomunikasi guna menjalin hubungan yang harmonis dengan MT atau pihak ketiga yang menjadi topik pembicaraan.

Kesantunan Jepang memiliki suatu konsep bahwa dikatakan santun apabila setiap tuturannya ditandai dengan penerapan sistem *honorifik* (hormat)

pada tataran leksikal, sintaksis, dan morfologis dan mengikuti aturan sosial secara mutlak (Ide, 1989:223-248). Aturan mutlak diantaranya.

- a) Bersikaplah santun terhadap orang yang memiliki kedudukan sosial lebih tinggi daripada Pn.
- b) Bersikaplah santun terhadap orang yang memiliki kuasa daripada Pn.
- c) Bersikaplah santun kepada orang yang berusia lebih tua daripada Pn.
- d) Bersikaplah santun dalam situasi formal ketika peristiwa tutur terjadi.

Jepang merupakan negara yang sangat maju. Namun dibalik itu, tetap memegang teguh budaya yang dimiliki, sehingga termasuk dalam kategori negara dengan kebudayaan berkonteks tinggi (*high context culture*=HCC). Kesantunan Jepang bagi masyarakat tutur Jepang disebut dengan 丁寧さ *teineisa*, 礼儀正しさ *reigitadashisa*. Arti kesantunan didefinisikan oleh beberapa pakar diantaranya sebagai berikut.

Kesantunan dalam bahasa Jepang menurut Masato (2008,004) sebagai berikut. ポライトネスは、対人関係の基本的な構え—具体的には相手と自分の {距離の遠近—を伝達する手段となる。 *Poraitonesu wa taijin kankeino kihontekina kamae- gutaitekini wa aite to jibun no (kyori) no enkin o dentatsu suru shudan to naru*. Menurut Masato (2008) yang dimaksud dengan *politeness* adalah sikap/prilaku yang mendasar/prinsip dalam hubungan antarpersonal. Merupakan suatu alat/cara untuk menyampaikan dekat atau jauhnya jarak antara diri sendiri dengan MT. Pandangan yang sama tentang kesantunan Juga dipaparkan oleh Ide (2005) sebagai berikut.

語用論で使われる「ポライトネス」というのは円滑なコミュニケーションを営むための言語使用にかかわる、対人間関係構築（他社への配慮の原理や方略を指す。

Goyouron de tsukawareru [poraitonesu] to iu no wa enkotsu na komyunikeeshono itonamu tame no gengo shiyō ni kakawaru, tai ningen kankei kouchiku (tasha e no hairyō) no genri ya houryaku o sasu.

‘Kesantunan dalam pragmatik adalah suatu konsep berkomunikasi (terfokus terhadap orang lain) untuk dapat menjalin hubungan antar manusia terhadap penggunaan bahasa agar menciptakan hubungan komunikasi dengan lancar.’

Pengertian kesantunan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tutur Jepang menjadikan kesantunan sebagai konsep atau prinsip dasar untuk berkomunikasi dengan MT. Kesantunan menurut Jepang sangat dipengaruhi oleh jarak sosial yang terdapat pada Pn dan MT maupun pihak ketiga diantaranya terdiri dari posisi sosial (*chii*), usia (*nenrei*), gender (*sei*), tingkat keakraban (*shinso*) serta pendidikan (*kyoiku*). Dengan melihat usia, status sosial, gender, maka pilihan kata dalam bertutur akan berbeda ketika bertutur dengan MT yang statusnya sama ataupun lebih rendah dari Pn.

2.2.2.4 Tingkat Tutur dalam Bahasa Jepang

TT dalam bahasa Jepang dapat diklasifikasikan menjadi bentuk *futsuugo* 'bahasa biasa' dan *keigo* 'bahasa hormat'. *Keigo* dibagi lagi menjadi *sonkeigo* 'bahasa hormat', *kenjougo* 'bahasa merendahkan' dan *teineigo* 'bahasa santun'. Untuk menganalisis faktor sosial tuturan bahasa Jepang harus melalui analisis bentuk bahasa (tuturan tersebut). Bentuk tuturan yang dilatarbelakangi oleh faktor sosial sangat berkaitan dengan bentuk tuturan. Kesimpulannya, bentuk tuturan sangat dipengaruhi oleh latar belakang faktor sosial. Masing masing TT tersebut memiliki penanda kebahasaan dan nonkebahasaan yang berbeda.

Pada faktor kebahasaan khususnya TT *keigo* bahasa Jepang dianalisis berdasarkan penanda leksikal, morfologi, dan sintaksis. Sedangkan pada nonkebahasaan penggunaan TT bahasa Jepang didasarkan pada faktor sosial yang terdiri atas hubungan antar partisipan tempat, situasi formal dan nonformal, faktor *uchi* dan *soto*, usia, posisi, kedekatan.

a. *Futsuugo* 'bahasa biasa'

Futsuugo adalah tingkatan bahasa dengan penanda verba dasar yang diungkapkan Pn terhadap MT yang sudah akrab dan tidak adanya jarak sosial antara Pn dengan MT Santoso (2015:65). Dalam hal ini, Pn harus cermat memperhatikan ragam bahasa yang digunakan guna menghindari kesalahpahaman.

Futsuugo merupakan ragam bahasa nonformal digunakan ketika tuturan ditujukan kepada orang yang sudah dekat serta usia dan posisinya di bawah dari Pn. *Futsuugo* diterjemahkan sebagai bahasa biasa, maksudnya yakni bahasa tersebut tidak memiliki unsur penghormatan. *Futsuugo* memiliki penanda verba *futsuutai*. Verba bentuk *futsuutai* merupakan verba bentuk dasar atau dalam

bahasa Jepang disebut dengan *gokan*. Izumi (2011:48) menyebut ragam ini dengan istilah *futsuutai* (penanda bentuk biasa dalam tataran kata) karena penanda biasa berada dalam satu kata saja bukan dalam tataran kalimat. Sedangkan Rahayu (2013) menyebut ragam ini dengan istilah *futsuugo* merupakan bentuk biasa dalam tataran kalimat. Berikut contoh penggunaannya.

- (9) A : 明日帰る。
ashita kaeru.
 ‘Besok pulang’.
- B : 帰る。
Kaeru.
 ‘Pulang’.

Pada kalimat (A) verba *kaeru* ‘pulang’ merupakan penanda bentuk *futsuugo*. Contoh tersebut menggunakan istilah *futsuugo* karena digunakan dalam tataran kalimat (*ashita kaeru* ‘besok pulang’) sedangkan contoh (B), verba *kaeru* ‘pulang’ merupakan bentuk *futsuutai* karena penanda bentuk biasa digunakan dalam tataran kata. Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa verba penanda bentuk *futsuugo* adalah *futsuutai*. Berikut tabel verba bentuk *futsuutai*.

Tabel 2.3 Bentuk *Futsuutai*

普通たい <i>Futsuutai</i> ‘Bentuk biasa pada kata’ 動詞 ‘Verba’	Arti
飲む <i>nomu</i>	minum
書く <i>kaku</i>	menulis
見る <i>miru</i>	melihat
食べる <i>taberu</i>	makan

Berikut contoh penggunaan verba bentuk *futsuutai* dalam percakapan antara Yuri dan Ai yang memiliki hubungan pertemanan sudah sangat dekat.

- (10a) X : ゆりちゃん、今から行く。
Yuri chan, ima kara iku?
 ‘Yuri, sekarang **pergi?**’.
- Y : 行くよ。
Ikuyo.
 ‘Pergi dong.’
- (10b) A : ね、新しい日本語の本だ。
Ne, atarashii Nihon go no hon da.
 ‘E, buku bahasa Jepang baru.’

B : そう、友達からもらったよ。
Sou, tomodachi kara morattayo.
 ‘Iya, dapat dari teman lho’.

Dua percakapan (10a dan 10b) di atas merupakan tuturan dalam bentuk *futsuugo* ditandai dengan verba *iku* ‘pergi’. Verba *iku* merupakan verba *futsutai*. Selain penanda verba, penanda lain ditunjukkan dengan penggunaan kopula *~da* (dari bentuk *teineigo desu*). Penanda bentuk *futsuugo* tidak hanya ditandai dengan bentuk *futsutai* pada verba, tetapi ditunjukkan juga dengan bentuk kopula *~da* seperti pada tuturan *ne atarashii nihon go no hon da* ‘e, buku baru bahasa Jepang’.

a) Penanda Leksikal *Futsuugo*

Futsuugo dengan penanda bentuk leksikal merupakan kosakata tertentu yang digunakan tanpa adanya perubahan secara morfologis. Untuk menganalisis *futsuugo* dengan penanda leksikal akan dikaji dahulu mengenai verba dalam bahasa Jepang. Kelompok verba dalam bahasa Jepang dibagi menjadi tiga yaitu *goudan doushi* ‘verba golongan I’, ‘*ichidan doushi*’ verba golongan II’ dan *fukisoku doushi* ‘verba golongan III’. Pada verba *ichidan doushi*, sebagai penanda leksikal bentuk *futsuugo*, berdasarkan verbanya dapat dilihat pada bunyi yang ada dalam akhir kalimat. Berikut verba *futsutai* berdasarkan golongan verba.

Tabel 2.4 Verba *Futsutai* Berdasarkan Golongan Verba

Golongan	Kata kerja	Verba~ <i>futsuukei</i>	Arti
<i>goudan doushi</i> ‘verba golongan I’	う <i>U</i>	買う <i>kau</i>	Membeli
	つ <i>Tsu</i>	待つ <i>matsu</i>	Menunggu
	る <i>Ru</i>	入る <i>hairu</i>	Masuk
	ぶ <i>Bu</i>	遊ぶ <i>asobu</i>	Bermain
	ぬ <i>Nu</i>	死ぬ <i>Shinu</i>	Mati
	む <i>mu</i>	飲む <i>nomu</i>	Minum
	く <i>ku</i>	行く <i>iku</i>	Pergi
	す <i>su</i>	話す <i>hanasu</i>	Berbicara

	ぐ <i>gu</i>	泳ぐ <i>oyogu</i>	Berenang
‘ <i>ichidan doushi</i> ’ verba golongan II’	える <i>eru</i>	食べる <i>taberu</i>	Makan
	いる <i>iru</i>	見る <i>miru</i>	Melihat
‘ <i>fukisoku doushi</i> ’ verba golongan III	する <i>suru</i> <i>kaimono suru</i>	する <i>suru</i> <i>kaimono suru</i>	Melakukan berbelanja
	来る <i>kuru</i>	来る <i>kuru</i>	Datang

b) Penanda Morfologi *Kenjougo*

Perubahan pada verba dalam bentuk *futsuugo* dalam penanda morfologi ditandai dengan perubahan waktu/kala dalam setiap akhir verba. Perubahan kala merupakan faktor penentu dalam perubahan verba bentuk *futsuugo*. Dengan penanda kala maka dapat memahami apakah kalimat atau tuturan/kegiatan/tindakan tersebut terjadi sekarang ataupun sudah terjadi.

Kala dalam bahasa Jepang dibagi menjadi dua yaitu bentuk bukan lampau 非加工形 *hikakoukei* dan bentuk lampau 加工形 *kakoukei*. Perubahan *futsuugo* sebagai berikut.



Contoh detail, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.5 Perubahan Berdasarkan Kala

Godan doushi ‘kata kerja	Akhir verba	Kala akan	Arti	Kala lampau	Arti
<i>goudan doushi</i>	う <i>U</i>	買う <i>Kau</i>	akan membeli	買った <i>katta</i>	sudah membeli

‘verba golongan I’	つ <i>Tsu</i>	待つ <i>Matsu</i>	akan menunggu	待った <i>matta</i>	sudah menunggu
	る <i>Ru</i>	入る <i>Hairu</i>	akan masuk	入った <i>haitta</i>	sudah masuk
	ぶ <i>Bu</i>	遊ぶ <i>Asobu</i>	akan bermain	遊んだ <i>asonda</i>	sudah bermain
	ぬ <i>Nu</i>	死ぬ <i>Shinu</i>	akan mati	死んだ <i>shinda</i>	sudah mati
	む <i>Mu</i>	飲む <i>Nomu</i>	akan minum	飲んだ <i>nonda</i>	sudah minum
	く <i>Ku</i>	行く <i>Iku</i>	akan pergi	言った <i>Itta</i>	sudah pergi
	す <i>Su</i>	話す <i>hanasu</i>	akan berbicara	話した <i>hanashita</i>	sudah berbicara
	ぐ <i>Gu</i>	泳ぐ <i>Oyogu</i>	akan berenang	泳いだ <i>oyoida</i>	sudah berenang
‘ichidan doushi’ verba golongan II’	える <i>Eru</i>	食べる <i>taberu</i>	akan makan	食べた <i>tabeta</i>	sudah makan
	いる <i>Iru</i>	見る <i>Miru</i>	akan menonton	見た <i>Mita</i>	sudah menonton
‘fukisoku doushi’ verba golongan III	来る <i>Kuru</i>	来る <i>Kuru</i>	akan datang	来た <i>kita</i>	sudah membeli
	する <i>suru</i>	する <i>suru</i>	akan melakukan	した <i>shita</i>	sudah melakukan
	勉強する <i>benkyou suru</i>	勉強する <i>benkyou suru</i>	akan belajar	勉強した <i>benkyou shita</i>	sudah belajar

c) Penanda Sintaksis *Futsuugo*

Bentuk *futsuugo* juga memiliki penanda sintaksis yaitu pada setiap kata nomina dan *na keiyoushi* diakhiri dengan kopula ~ *da* yang berfungsi sekaligus sebagai predikat. Apabila berbicara urutan kata berdasarkan penanda sintaksis, maka kopula ~ *da* berada di akhir kata ataupun kalimat sebagai penutup *futsuugo*.

Untuk kalimat yang tidak diakhiri oleh verba bentuk *futsuugo* juga bisa ditandai dengan penggunaan kopula *da*. Bentuk *teinei* dari kopula *da* adalah *desu*,

akan dijelaskan pada sub bab *teineigo*. Contoh kalimat yang diakhiri oleh kopula ~ *da* sebagai berikut.

- (10) Icha : 私の新しいかばんだ。
Watashi no atarashii kaban da.
 ‘Tas baru milik saya.’

Tuturan Icha pada kalimat di atas bentuk *noun* pada kata *kaban* ‘tas’ berada di depan kopula ~ *da*. Selain posisi nomina berada di depan, kopula ~ *da* juga bisa diikuti oleh ~ *na keiyoushi* atau adjektif *na*. Berikut contoh kalimat bentuk *futsuugo* yang diakhiri *na keiyoushi + da*.

- (11) この子は元気だ。
Kono ko wa genki da.
 ‘Anak ini sehat.’
- (12) あゆみちゃんの部屋はきれいだ。
Ayumi chan no heya wa kirei da.
 ‘Kamar milik Ayumi bersih.’

Kalimat ini merupakan penerapan dari adjektif *na* diakhiri dengan kopula ~ *da*. Kata *genki* ‘sehat’ dan *kirei* ‘bersih’, merupakan adjektif kategori ~ *na keiyoushi*. Dalam bahasa Jepang adjektif terdiri dari ~ *na keiyoushi* dan *i keiyoushi*. Bila di atas telah dicontohkan bentuk *na keiyoushi*, berikut contoh kalimat *futsuugo* yang diakhiri *i keiyoushi*.

- (13) このかばんは高い。
Kono kaban wa takai.
 ‘Tas ini mahal’.
- (14) インドネシアは暑い。
Indonesia wa atsui.
 ‘Indonesia panas’.

Berbeda dengan kalimat bentuk *futsuugo* yang diakhiri *nomina* dan *na keiyoushi*, kalimat bentuk *futsuugo* yang diakhiri *i keiyoushi* tidak perlu ditutup dengan kopula ~ *da*.

2.2.2.5 Faktor Kebahasaan *Keigo* Bahasa Jepang

Bangsa Jepang mempunyai suatu komitmen yang mantap dan padu akibat adanya politik isolasi selama 250 tahun di bawah kekuasaan Keshogunan Tokugawa, mengakibatkan bangsa Jepang menjalani hidup dari keterasingan yang

berakibat pada masyarakat Jepang memiliki karakter tertutup dari berbagai pengaruh luar sehingga interaksi antar budaya hanya terbatas pada suku yang berada di Jepang saja. Intensitas interaksi bertutur membentuk kepribadian masyarakat Jepang yang homogen. Negara luar yang akan menjalin hubungan dengan Jepang wajib memahami banyaknya aspek budaya Jepang (Mulyana dan Rakhmat, 2010:204). Sistem interaksi terutama dalam bidang bisnis mengenal *The Japanese Mind*, artinya melakukan hubungan terutama dalam bisnis wajib memahami tidak saja bahasa tetapi sistem nilai dalam bertingkah laku dengan MT (Christopher, 1984; Mulyana, Rakhmat, 2010). Sistem nilai dalam budaya Jepang salah satunya masih tetap menerapkan *keigo* 'bahasa hormat' sebagai TT ketika berkomunikasi dalam bisnis dengan memperhatikan peran Pn dengan MT atau pihak ketiga yang dituturkan.

Pengklasifikasian TT dalam bahasa Jepang berdasarkan perbedaan dalam penggunaan kosakata tuturan lisan maupun tertulis (Hudson, 1980). TT dalam bahasa Jepang dibagi menjadi bentuk *futsuugo* 'bahasa biasa' dan *keigo* 'bahasa hormat'. Penanda verba bentuk *futsuugo* adalah verba bentuk dasar (*gokan*) atau verba bentuk *futsuukei*. Bentuk *futsuugo* merupakan kata dasar sebagai awal dari perubahan bentuk kata yang lebih bervariasi. Contoh *futsuugo* verba golongan I pada kata *nomu* 'akan minum' bila dikaitkan dengan penanda waktu (kala) lampau maka akan berubah menjadi *nonda* 'sudah minum', berbeda dengan perubahan pada golongan II, kata *taberu* 'makan' apabila diubah menjadi verba bentuk lampau menjadi *tabeta*. Sedangkan pada golongan III, kata *suru* 'melakukan' dan *kuru* 'datang' akan berubah menjadi *shita* 'sudah melakukan' dan *kita* 'sudah datang' sebagai penanda bentuk lampau. Selain *futsuugo*, bahasa Jepang juga mengenal *keigo* 'bahasa hormat'.

Berikut ini dipaparkan beberapa definisi *keigo* menurut para ahli sebagai berikut.

- 敬語とは聞き手や話題の人物にたいする敬意を表す表現です。 *Keigo to wa kikite ya wadai no jinbutsu ni tai suru keii wo arawasu hyougen desu.* 'keigo adalah ungkapan yang menunjukkan bahasa hormat pada Pn dan MT serta pihak ke tiga topik pembicaraan.'

(Iori, Takahashi, Nakanishi, Yamada 2000:314)

- 敬語は、話す相手やその場、状況、役割、などによってかわってきます。。年齢、上司、先輩、親しさ、立場の違いによって使い分けていきます。

Keigo wa, hanasu aite ya sonoba, joukyou, yakuwari, nado ni yotte kawattekimasu. Nenrei, joshi, senpai, shitashisa, tachiba no chigai ni yotte tsukaiwaketeikimasu.

Ragam hormat ditentukan oleh posisi MT, keadaan/situasi, suasana, jabatan serta faktor usia, atasan, senior, dan tempat.'

(Suzuki, 1998:23)

- *keigo* adalah ungkapan santun yang digunakan oleh Pn dengan mempertimbangkan pihak MT dan orang yang menjadi pokok pembicaraan.

(Sudjianto dan Dahidi, 2004:189)

Berbagai definisi *keigo* seperti yang telah di sampikan di atas, dapat disimpulkan bahwa *keigo* merupakan ungkapan yang menunjukkan rasa hormat kepada MT atau orang yang menjadi topik pembicaraan.

Penerapan ragam *keigo* pada keluarga Jepang berbeda dengan kebiasaan yang ada di Indonesia. Di Jepang, tuturan anak terhadap orang tua tidak menggunakan bahasa hormat begitupun antara istri dan suami. Hal ini bukan berarti bahwa anak tidak hormat terhadap orang tua, demikian pula istri dengan suami, tetapi karena hubungan antara anak dan orang tua, istri dan suami yang sangat dekat, maka aturan ini tidak digunakan. Orang tua pun merasa lebih dekat dengan anak ketika bahasa yang digunakan tidak menggunakan jarak. Hal ini memberikan dampak positif bahwa anak lebih terbuka dengan orang tuanya (Rahayu, 2013). *Keigo* pada masyarakat tutur Jepang lebih didominasi oleh tuturan bisnis salah satunya domain pariwisata.

Realisasi *keigo* 'bahasa hormat' dalam masyarakat tutur Jepang berdasarkan sistem hierarki masyarakatnya. Penggunaan *keigo* dipengaruhi oleh faktor sikap pembicara terhadap status sosial, asal-usul MT, kedudukan, dan lain sebagainya. Berpegang pada pedoman ini, Pn dapat menentukan kepada siapa dan ragam apa yang tepat bila digunakan dalam bertutur dengan MT (Santoso, 2015:8). *Keigo* 'bahasa hormat', memiliki kosakata penanda leksikal yang terbatas jumlahnya.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dideskripsikan bahwa Interaksi yang terjadi dalam hubungan personal orang Jepang terjadi secara vertikal (*tate kankei*) dan hubungan secara horizontal (*yoko kankei*). Hubungan secara vertikal

merupakan hubungan yang terjadi antara anak dan orang tua, atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan, senior dan junior dalam sekolah, sedangkan hubungan horizontal, identik dengan hubungan yang terjadi antara saudara kandung kakak dan adik maupun teman sejawat (Nakane,1967:105). Para pelaku tuturan dapat diklasifikasikan berdasarkan pada hal-hal sebagai berikut (Iori, Takanashi, Nakanishi, Yamada, 2000).

- a) 目上の人「先生や上司年長者、など」と話すとき。
Me ue no hito [sensei ya joushi, nenchousha nado] to hanasu toki
 ‘Dituturkan kepada orang yang memiliki kedudukan sosial lebih tinggi dari Pn (guru, senior, orang tua dan lain-lain).’
- b) 知らない人や親しくない人と話すとき。
Shiranai hito ya shitashikunai hito to hanasu toki.
 ‘Dituturkan kepada orang yang belum dikenal dan belum memiliki kedekatan.’
- c) 改まった場面で話すとき。
Aratamatta bamen de hanasu toki
 ‘Ketika bertutur di tempat yang formal.’

Teori di atas mendeskripsikan bahwa *keigo* memiliki suatu aturan yang sangat penting untuk dipahami oleh Pn dan MT maupun pihak ketiga yang dibicarakan. Berdasarkan aturan sosial, seorang Pn wajib peka dan memahami dengan baik faktor sosial pendukung MT atau pihak ketiga yang dijadikan topik untuk dapat memilih TT yang tepat dalam berkomunikasi. Apabila Pn tidak dapat menempatkan pilihan bahasa dengan tepat, maka komunikasi tidak dapat berjalan dengan harmonis dan kemungkinan akan terjadi kesalahpahaman yang berdampak pada kelanjutan suatu hubungan.

2.2.2.6 Penanda Bahasa Hormat

Keigo dapat dibagi menjadi beberapa ragam tutur diantaranya sebagai berikut Kaneko (2014:17).

敬語のグループ、大きく分けると、敬語は三つのグループがあります。尊敬語と謙譲語と丁寧語というグループを使っています。
Keigo no gurupu ookiku wakeruto, keigo wa mitsu no gurupu ga arimasu. Sonkeigo to kenjougo to teineigo to iu gurupu o tsukatte imasu. ‘*Keigo* dibagi menjadi tiga grup yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo*.’

Berikut adalah tabel pembagian *keigo* dalam bahasa Jepang.

Tabel 2.6 Klasifikasi Penanda *Keigo* (Kaneko, 2014:17)

<p><i>Sonkeigo guru-pu</i> 尊敬語グループ ‘kelompok <i>sonkeigo</i>’</p>	<p>相手をすることに使う。相手を高めて、直接的に敬意を表す。</p> <p><i>Aite o suru koto ni tsukau. Aite o takamete, chokusetsuteki ni keii o arawasu.</i></p> <p>‘<i>Sonkeigo</i> digunakan untuk MT. Tujuannya untuk menunjukkan rasa hormat secara langsung dengan cara meninggikan MT ataupun pihak ketiga.’</p> <p><i>Rei: [o/ go ~ ni narimasu] [o yomi ni narimasu] [Irasshaimasu] [Kakareru]</i></p>
<p><i>Kenjougo guru-pu</i> 謙讓語グループ ‘kelompok <i>kenjougo</i>’</p>	<p>自分がすることに使う。自分を低めて、間接的に敬意を表す。</p> <p><i>Jibun ga suru koto ni tsukau. Jibun wo hikumete, kansetsuteki ni keii o arawasu’.</i></p> <p>‘<i>Kenjougo</i> digunakan untuk diri sendiri. Tujuannya untuk menunjukkan rasa hormat secara langsung dengan cara merendahkan diri sendiri.</p> <p><i>Rei : [o/go ~ shimasu/ itashimasu] [o kiki shimasu] [orimasu]</i></p>
<p><i>Teinei go guru-pu</i> 丁寧語グループ ‘Kelompok <i>teinei</i>’</p>	<p>言葉全体のふんいきを丁寧にする。文全体が、聞いている人にとって丁寧に聞こえるようにする。</p> <p><i>‘Kotoba zentai no fun’iki o teinei ni suru. Bunzentai ga, kiiteiru hito ni totte teinei ni kikoeru youni suru’.</i></p> <p>‘<i>Teinei</i> digunakan untuk memberikan rasa sopan dalam semua kata-kata agar terdengar sopan di telinga MT atau pihak ketiga yang dijadikan topik pembicaraan.’</p> <p><i>Rei: [desu], [masu], [~ degozaimasu] [otegami], [go renraku]</i></p>

Berikut ini akan diuraikan secara jelas pengklasifikasian ragam hormat bahasa Jepang berdasarkan pada tabel di atas.

1. *Sonkeigo* ‘bahasa hormat’

Sonkeigo merupakan TT hormat yang bertujuan untuk meninggikan perbuatan/tindakan MT atau pihak ketiga dengan menggunakan pilihan kata berdasarkan pada aturannya. Pada dasarnya *sonkeigo* bertujuan untuk menghormati MT atau pihak ketiga yang menjadi pokok pembicaraan (Rahayu, 2013:63; Suzuki, 1998:27) mendefinisikan *sonkeigo* sebagai berikut.

尊敬語は上司や年齢の上の人、お客様や初めて会う人など親しさの度合いによって、相手の動作や状態などに敬意を表す言葉づかいです。*Sonkeigo wa joushi ya nenrei no ue no hito, okyakusama ya, hajimete au hito nado shitashisa no doai ni yotte, aite no dousa ya joutai nado ni, keii o arawasu kotoba zukai desu.* ‘*Sonkeigo* adalah bahasa yang digunakan untuk meninggikan perbuatan atau keadaan MT yang memiliki posisi lebih tinggi, atasan, orang yang lebih tua, orang yang baru kenal serta kepada konsumen’.

a) Bentuk Leksikal Penanda *Sonkeigo*

Bentuk leksikal sebagai penanda *sonkeigo* dalam bahasa Jepang adalah bentuk–bentuk khusus dalam ragam *futsuugo* ‘bahasa biasa secara utuh mengalami perubahan atau dengan kata lain tanpa mengalami perubahan kata secara morfologis dengan jumlah yang terbatas. Berikut tabel yang termasuk bentuk leksikal penanda *sonkeigo* (Kaneko, 2014:24; Suzuki, 1998:28).

Tabel 2.7 Bentuk Leksikal Penanda *Sonkeigo*

<i>Futsuugo</i>	<i>Sonkeigo</i>	Arti
言う <i>Iu</i>	おっしゃる <i>Ossharu</i>	Berkata
いる <i>Iru</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Ada
知る <i>Shiru</i>	ご存じ <i>Gozonji</i>	Tahu
行く <i>Iku</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Pergi

飲む <i>Nomu</i>	めしあがる <i>Meshiagaru</i>	Minum
食べる <i>Taberu</i>	めしあがる <i>Meshiagaru</i>	Makan
見る <i>Miru</i>	御覧になる <i>goran ni naru</i>	Melihat
来る <i>Kuru</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Datang
する <i>suru</i>	なさる <i>nasaru</i>	Melakukan
勉強する <i>benkyou suru</i>	勉強なさる <i>benkyou nasaru</i>	Belajar

Penanda kosakata verba pada tabel di atas, dalam bahasa Jepang disebut dengan 特別な形 *tokubetsu na katachi* ‘kata-kata bentuk khusus’ digunakan sebagai penanda *sonkeigo* tanpa mengalami perubahan secara morfologi. Verba dari *futsuugo* akan berubah secara leksikal ketika verba tersebut menjadi penanda bentuk *sonkeigo*. Pada perubahan ini, tidak ada tata bahasa yang mendasarinya, oleh karena itu pembelajar harus menghafal kosakata tersebut (Rahayu, 2013:66).

Berikut adalah contoh penggunaan kata khusus dalam tuturan *guide* kepada WJ saat *tour* sebagai berikut.

(15) *Shiru* → *gozonji* => ‘tahu’.

Guide : すみません、お客様はクタビーチをご存じですか？。
Sumimasen, okyakusama wa Kuta biichi o gozonji desuka?
‘Maaf, Ibu, Bapak wisatawan apakah anda tahu Pantai Kuta?’.

WJ : はい、知っています。
Hai, shitte imasu.
‘Iya, tahu.’

Tuturan yang terjadi antara *guide* dengan WJ merupakan penerapan *sonkeigo*. Perubahan verba bentuk *futsuugo* kata *shiru* ‘tahu/kenal’ ke dalam bentuk *sonkeigo* ‘*gozonji*’ merupakan perubahan secara leksikal, dalam bahasa Jepang disebut *tokubetsuna katachi*. Tidak semua verba dalam bahasa Jepang memiliki *tokubetsuna katachi* ‘kata bentuk khusus’ ketika akan diubah ke bentuk *sonkeigo*. Contoh lain dapat dilihat pada ilustrasi berikut.

Konteks Situasi:

Ketika situasi seorang mahasiswa sedang berbicara dengan dosennya di dalam kelas. Berikut tuturannya.

(16) *Iru* → *irassharu* ‘ada’

Gakusei : 先生、すみませんが、明日いらっしゃいますか。
Sensei, sumimasenga, ashita irasshaimasuka ?.
 ‘ Bu, maaf, apakah besok ada?’

Sensei : はい、います。

Hai, imasu.

‘Iya ada.’

Berdasarkan percakapan di atas, siswa menggunakan bentuk *sonkeigo* dengan penanda verba *irasshaimasu* untuk meninggikan keberadaan gurunya. Verba *irasshaimasu* memiliki padanan kata dalam bentuk *futsuugo* yaitu *iru*. Penanda *~ka* mengikuti verba *irasshaimasu*. Dalam bahasa Jepang penanda *~ka* merupakan penanda kalimat tanya.

b) Bentuk Morfologi Penanda *Sonkeigo*

Bentuk morfologi penanda *sonkeigo* dalam bahasa Jepang ditandai oleh beberapa bentuk berikut ini.

1) Penanda [*o~ ni narimasu*]

I グループ。II グループの動詞に使います 特別な形があるときは、この形は使いません。

I guru-pu, II guru-pu no doushi ni tsukaimasu. Tokubetsu na katachi ga aru toki wa, kono katachi wa tsukaimasen.
 ‘Grup I *goudan doushi* dan grup II *ichidan doushi* digunakan untuk kata kerja. Ketika ada kata-kata bentuk khusus maka bentuk ini tidak dapat digunakan.’

Berdasarkan kelompok kata kerja terdapat III kategori verba yaitu *godan doushi* ‘kata kerja golongan I’, *ichidan doushi* ‘kata kerja golongan II’ dan ‘kata kerja golongan III *fukisoku doushi*’.

Godan Doushi ‘kata kerja golongan I’ memiliki *gokan* sebagai kata dasar yang mendasari suatu perubahan bentuk verba menjadi banyak bentuk dengan cara mengubah akhiran kata dasar yang terdiri dari *u, tsu, ru, bu, nu, mu, ku, su,*

gu. Akhiran ini ketika akan dirubah menjadi verba *renyoukei*¹, seperti pada model perubahan di bawah ini.

au 'bertemu' = *gokan*

↓ (kata dasar)

i → *u* pada akhir kata 'au'
berubah menjadi 'i'

↓
ai (verba *renyoukei*)

↓
o + ai + ni narimasu menjadi *o ai ni narimasu*.

Berdasarkan kategori verba dalam bahasa Jepang (*goudan doushi* dan *ichidan doushi*), berikut tabel perubahan *futsuugo* ke dalam bentuk *sonkeigo* dengan pola *o ~ ni narimasu*.

Tabel 2.8 Tabel pola *o ~ ni narimasu* (Suzuki, 1998:27).

<i>Goudan doushi</i>	<i>Gokan Kata dasar</i>	<i>V~renyoukei</i>	<i>Pola o~ ni narimasu</i>	Arti
<i>goudan doushi</i> 'verba golongan I'	<i>u</i> → <i>kau</i>	<i>Kai</i>	<i>okai ni narimasu</i>	Menulis
	<i>tsu</i> → <i>matsu</i>	<i>Machi</i>	<i>omachi ni narimasu</i>	Menunggu
	<i>ru</i> → <i>hairu</i>	<i>Hairi</i>	<i>ohairi ni narimasu</i>	Masuk
	<i>bu</i> → <i>asobu</i>	<i>Asobi</i>	<i>oasobi ni narimasu</i>	Bermain
	<i>mu</i> → <i>tanomu</i>	<i>Tanomi</i>	<i>otanomi ni narimasu</i>	Meminta
	<i>ku</i> → <i>kaku</i>	<i>Kaki</i>	<i>okaki ni narimasu</i>	Menulis
	<i>su</i> → <i>hanasu</i>	<i>Hanashi</i>	<i>ohanashi ni narimasu</i>	Berbicara

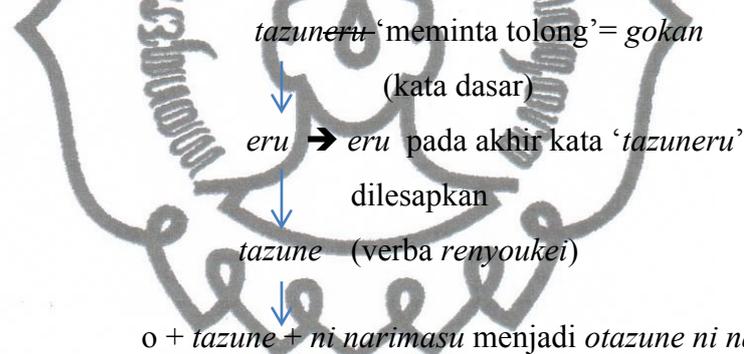
¹Pembentukan verba *renyoukei* dilakukan dengan menghilangkan akhiran *~ masu* pada verba bentuk *masu*, seperti *kakimasu* → *kaki*, *kaimasu* → *kai*, *Yomimasu* → *yomi*

Verba *renyoukei*¹ adalah verba yang dibentuk dengan menghilangkan akhiran *~ masu* seperti pada verba *yomimasu*, *machimasu*, *kakimasu*. Apabila verba *renyoukei* tersebut diawali dengan prefik *o ~* dan diakhiri dengan kata *~ kudasai*, maka akan berbentuk verba *sonkeigo*. Berdasarkan proses pembentukan tersebut, maka kata di atas memiliki bentuk *sonkeigo* kalimat perintah menjadi *o machi kudasai* 'tolong tunggu', *okaki kudasai* 'tolong tulis', *oyomi kudasai* 'tolong baca'.

	<i>gu</i> → <i>isogu</i>	<i>Isogi</i>	<i>oisogi ni narimasu</i>	Bergegas
‘ <i>ichidan doushi</i> ’ verba golongan II’	<i>eru</i> → <i>oshieru</i>	<i>Oshie</i>	<i>ooshie ni narimasu</i>	Mengajar
	<i>Tazuneru</i>	<i>Tazune</i>	<i>otazune ni narimasu</i>	Bertanya
	<i>Kakeru</i>	<i>Kake</i>	<i>okake ni narimasu</i>	Menggantungkan
	<i>kariru</i> → <i>kariru</i>	<i>Kari</i>	<i>okari ni narimasu</i>	Meminjam

Verba golongan II (pada akhir kata ditandai ~*eru* dan ~ *iru*) memiliki konsep perubahan dalam bentuk *sonkeigo*. Berdasarkan bagan perubahan bentuk *futsuugo* ke dalam *sonkeigo* pada verba *ichidan doushi* ‘kata kerja golongan II’ diakhiri dengan *eru* dan *iru*.

Bentuk perubahan pola *o ~ ni narimasu* sebagai berikut.

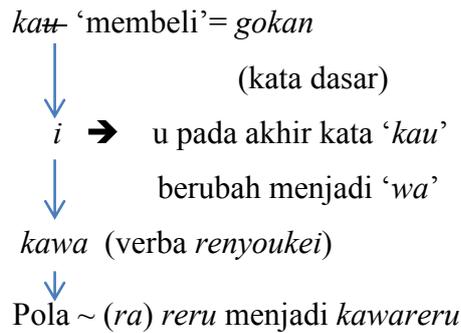


Berdasarkan bagan di atas, dapat disimpulkan bahwa perubahan *o ~ ni narimasu* hanya berlaku untuk *goudan doushi* ‘kata kerja I’ dan *ichidan doushi* ‘kata kerja II’. Sedangkan pada *fukisoku doushi* ‘kata kerja III’ tidak mengalami perubahan sesuai konsep ini. *Fukisoku doushi* berubah berdasarkan penanda leksikal, walaupun ada beberapa verba golongan I dan II yang memiliki penanda secara leksikal.

2) Penanda ~ (ra) reru

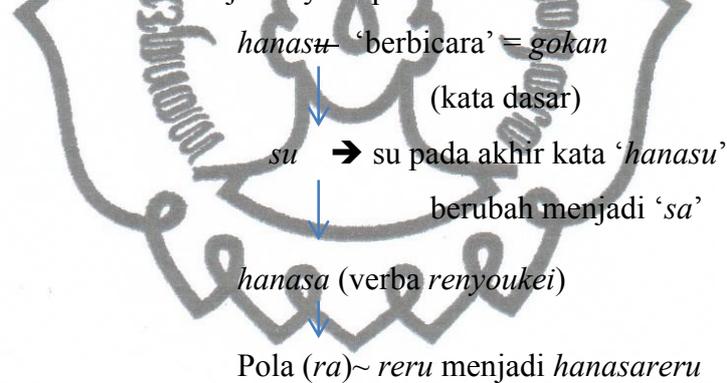
Perubahan secara morfologis bentuk *futsuugo* ke *sonkeigo* pola ~ (ra) *reru* disebut dengan *ukemikei*, juga merupakan bentuk morfologi penanda *sonkeigo* atau sama bentuknya dengan *ukemikei* ‘bentuk pasif’ (Kaneko, 2014:24).

Adapun proses perubahan penanda ~ (ra) *reru* pada verba sebagai berikut.



Kata kerja *kau* sebagai kata dasar mengalami perubahan menjadi *kawareru* apabila mengganti verba ini menjadi bahasa hormat menggunakan pola ~ (*ra*) *reru*. Sama halnya dengan perubahan verba *hanasu* akhir kata *u* berubah menjadi *a* sehingga verba *hanasu* menjadi *hanasa* diikuti oleh *rareru* agar berubah menjadi bentuk hormat. Yang membedakannya adalah akhiran *u* pada verba *kau* berubah menjadi *wa* sehingga menjadi *kawareru*.

Perubahan verba untuk lebih jelasnya dapat dilihat contoh di bawah ini.



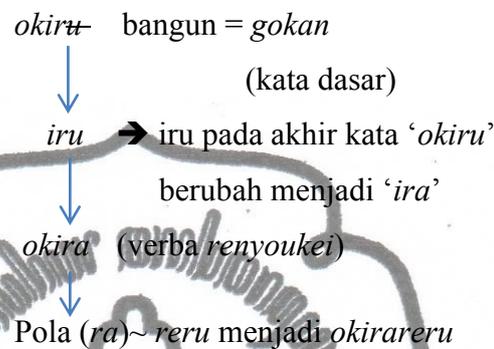
Tabel 2.9 Pola (*ra*)~ *reru* Verba ke I

(Dimodifikasi dari Suzuki, 1998:28, Kabaya, 2014:24).

<i>Gokan</i> ‘kata dasar’	Pola ~ (<i>ra</i>) <i>reru</i>	Arti
<i>u</i> → <i>kau</i>	<i>Kawareru</i>	Menulis
<i>tsu</i> → <i>matsu</i>	<i>Matareru</i>	Menunggu
<i>ru</i> → <i>hairu</i>	<i>Hairareru</i>	Masuk
<i>bu</i> → <i>asobu</i>	<i>Asobareru</i>	Bermain
<i>nu</i> → <i>shinu</i>	<i>Shinareru</i>	Mati
<i>mu</i> → <i>nomu</i>	<i>Nomareru</i>	Minum

<i>ku</i> → <i>kaku</i>	<i>Kakareru</i>	Menulis
<i>su</i> → <i>hanasu</i>	<i>Hanasareru</i>	Berbicara
<i>gu</i> → <i>isogu</i>	<i>Isogareru</i>	Bergegas

Kata kerja II juga mengalami perubahan dalam pola yang sama seperti di bawah ini.



Berikut contoh verba yang termasuk dalam golongan perubahan kata kerja ke II.

Tabel 2.10 pola ~ (*ra*) *reru* Verba ke II

(Dimodifikasi dari Suzuki, 1998:28, Kabaya, 2014:24)

<i>Gokan</i> 'kata dasar'	Pola ~ (<i>ra</i>) <i>reru</i>	Arti
<i>Oshieru</i>	<i>Oshierareru</i>	Mengajar
<i>Kariru</i>	<i>Karirareru</i>	Meminjam
<i>Tazuneru</i>	<i>Tazunerareru</i>	Bertanya
<i>Kakeru</i>	<i>Kakerareru</i>	Menggantungkan

2. *Kenjougo* 'bahasa merendah'

Definisi *kenjougo* dijelaskan oleh Suzuki (1998:30) sebagai berikut.

謙讓語は自分のことや家族のこと、同じ職場の人に対してへりくだった言い方をして間接的に話し相手をうやまう言葉づかいです。

Kenjougo wa, jibun no koto ya kazoku no koto, onaji shokuba no hito ni taishite herikudatta iikata o shite kansetsuteki ni hanashiaite o uyamau kotobazukai desu.

Kenjougo adalah penggunaan bahasa secara langsung untuk merendahkan Pn Atau orang-orang yang berada di pihak Pn seperti keluarga Pn. Sama halnya dengan *sonkeigo* penggunaan *kenjougo* juga bertujuan untuk menghormati MT

atau pihak ketiga yang menjadi pokok pembicaraan. *Kenjougo* memiliki penanda secara leksikal dan morfologi. Secara leksikal ditunjukkan dengan penggunaan kata-kata bentuk khusus untuk merendahkan perbuatan atau keadaan dari Pn dengan tujuan untuk menghormati MT. Secara morfologis, *kenjougo* ditunjukkan dengan pola *o ~ Vrenyoukei shimasu*.

Berikut contoh tuturan dalam bentuk *kenjougo*.

- (17) Contoh : 私はここにおります
Watashi wa koko ni orimasu.
 ‘Saya ada di sini ‘.

Orimasu adalah verba bentuk *kenjougo* bertujuan untuk menghormati MT.

Tabel 2.11 Bentuk Leksikal Penanda *Kenjougo*

(Dimodifikasi dari Suzuki, 1998:30)

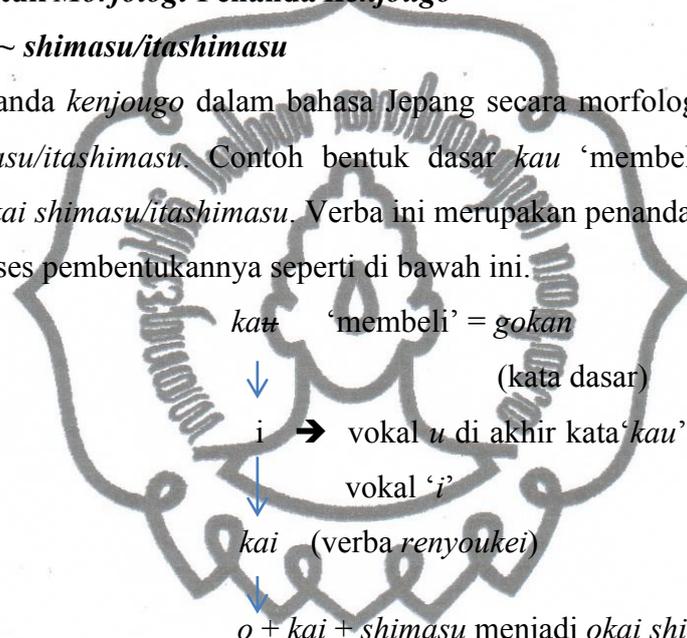
Gokan ‘Kata dasar’	<i>Kenjougo</i>	Arti
会う <i>Au</i>	お目にかかる <i>o meni kakaru</i>	Bertemu
言う <i>Iu</i>	申し上げる <i>Moushiageru</i>	Berkata
行く <i>Iku</i>	参る <i>Mairu</i>	Pergi
いる <i>Iru</i>	おります <i>Orimasu</i>	Ada
聞く <i>Kiku</i>	伺う <i>Ukagau</i>	Mendengar
思う <i>Omou</i>	存じる <i>Zonjiru</i>	Berpikir
飲む <i>Nomu</i>	頂く <i>Itadaku</i>	Minum
もらう <i>Morau</i>	頂く <i>Itadaku</i>	Menerima
知っている <i>shitte iru</i>	存じておる・知っておる <i>zonjite oru/shitte oru</i>	Mengetahui
見る <i>Miru</i>	拝見する <i>haiken suru</i>	Melihat

食べる <i>Taberu</i>	頂く <i>Itadaku</i>	Makan
あげる <i>Ageru</i>	差し上げる <i>Sashiageru</i>	Memberi
する <i>suru</i>	いたす <i>itasu</i>	Melakukan
勉強する <i>benkyou suru</i>	勉強いたす <i>benkyou itasu</i>	Belajar

c) Bentuk Morfologi Penanda Kenjougo

***) o~ shimasu/itashimasu**

Penanda *kenjougo* dalam bahasa Jepang secara morfologis memiliki pola *O ~ shimasu/itashimasu*. Contoh bentuk dasar *kau* ‘membeli’ akan berubah menjadi *o kai shimasu/itashimasu*. Verba ini merupakan penanda bentuk *kenjougo* dengan proses pembentukannya seperti di bawah ini.



Contoh perubahan ragam *kenjougo* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.12 Bentuk Morfologi Penanda Kenjougo

(Dimodifikasi dari Suzuki, 1998:31)

<i>Godan doushi</i> Kata kerja kelompok I	<i>Gokan</i> kata dasar	<i>O~ shimasu/ itashimasu</i>	Arti
<i>U</i>	会う <i>U</i>	お会いします <i>oai shimasu</i>	Bertemu
<i>Tsu</i>	待つ <i>Matsu</i>	お待ちします <i>omachi shimasu</i>	Menunggu
<i>Ru</i>	売る <i>Uru</i>	お売りします <i>ouri shimasu</i>	Masuk
<i>Bu</i>	呼ぶ <i>Yobu</i>	お呼びします <i>oyobi shimasu</i>	Memanggil

<i>Mu</i>	頼む <i>Tanomu</i>	お頼みします <i>otanomi shimasu</i>	Meminta
<i>Ku</i>	書く <i>Kaku</i>	お書きします <i>okaki shimasu</i>	Menulis
<i>Su</i>	話す <i>Hanasu</i>	お話します <i>ohanashi shimasu</i>	Berbicara
<i>Gu</i>	急ぐ <i>Isogu</i>	お急ぎします <i>oisogi shimasu</i>	Bergegas

3. *Teineigo* ‘bahasa santun’

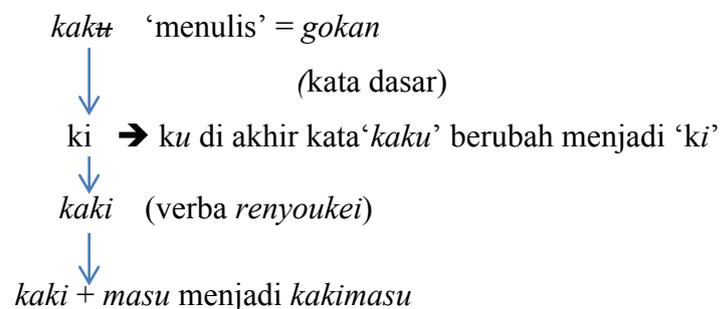
Ragam hormat yang bersifat netral sebagai bentuk dari bahasa santun dalam bahasa Jepang disebut dengan *teineigo*. Menurut Suzuki (1998:32), *teineigo* sebagai berikut.

丁寧語は言葉をていねいな言い方にして、敬意を表す言葉ずかいです。「お」、「ご」をつける「です」「ます」「ございます」などです。

Teineigo wa kotoba o teinei na iikata ni shite, keii o arawasu kotoba zukai desu. [o], [go] o tsukeru [desu], [masu], [gozaimasu] nado desu.

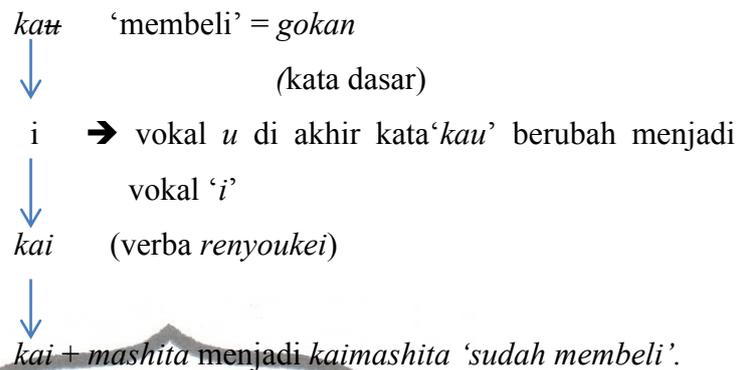
‘*Teineigo* adalah penggunaan bentuk sopan untuk menunjukkan rasa hormat kepada orang lain dengan cara memberi awalan *o* ~, *go* ~, dan penanda *desu, gozaimasu*’.

Teineigo ditandai dengan penggunaan bentuk ~ *masu* (untuk kalimat yang berakhiran verba) serta penggunaan kopula ~ *desu* (untuk kalimat yang berakhiran adjektif dan nomina). Proses pembentukan verba *gokan* menjadi bentuk *teineigo* sebagai berikut.



Perubahan waktu (*kala*) dalam bahasa Jepang ditandai dengan perubahan secara morfologi bentuk ~ *masu*. Apabila dikaitkan dengan penanda *kala* merupakan perbuatan/tindakan yang belum dilakukan (dalam bahasa Indonesia ditandai dengan kata bantu -akan). Bentuk ~ *masu* akan berubah menjadi

~*mashita* jika dikaitkan dengan kala lampau. Berikut proses perubahan bentuk dasar menjadi bentuk *teineigo*.



Berikut contoh tuturan dikaitkan dengan penanda kala.

(18) - 私は新しい本を買います。
Watashi wa atarashii hon o kaimasu.
 'Saya membeli buku baru'.

(19) - 私は昼ごはんを食べました。
Watashi wa hiru gohan o tabemashita.
 'Saya sudah makan siang'.

Verba *kaimasu* merupakan penanda bentuk *teineigo* kala sekarang. *Kaimashita* merupakan verba *teineigo* kala lampau.

Tabel 2.13 Perubahan Verba Bentuk Dasar ke Bentuk *Teineigo*.

(Dimodifikasi dari Suzuki, 1998:32)

<i>Godan doushi</i> 'kata kerja golongan I	Verba bentuk dasar	Verba bentuk <i>masu</i>	~ Arti	Verba bentuk ~ <i>mashita</i>	Arti
う <i>U</i>	買う <i>Kau</i>	買いま <i>Kaimasu</i>	Membeli	買いました <i>kaimashita</i>	Sudah membeli
つ <i>Tsu</i>	待つ <i>Matsu</i>	待ちます <i>machimasu</i>	Menunggu	待ちました <i>machimashita</i>	Sudah menunggu
る <i>Ru</i>	入る <i>Hairu</i>	入ります <i>Hairimasu</i>	Masuk	入りました <i>hairimashita</i>	Sudah masuk
ぶ <i>Bu</i>	遊ぶ <i>Asobu</i>	遊びます <i>Asobimasu</i>	Bermain	遊びました <i>asobimashita</i>	Sudah bermain
ぬ <i>Nu</i>	死ぬ <i>Shinu</i>	死にます <i>shinimasu</i>	Mati	死にました <i>shinimashita</i>	Sudah mati

む <i>Mu</i>	飲む <i>Nomu</i>	飲みます <i>Nomimasu</i>	Minum	飲みました <i>nomimashita</i>	Sudah minum
く <i>Ku</i>	行く <i>Iku</i>	行きます <i>Ikimasu</i>	Pergi	行きました <i>ikimashita</i>	Sudah pergi
す <i>Su</i>	話す <i>Hanasu</i>	話します <i>hanashimasu</i>	Berbicara	話しました <i>hanashimashita</i>	Sudah berbicara
ぐ <i>Gu</i>	泳ぐ <i>Oyogu</i>	泳ぎます <i>Oyogimasu</i>	Berenang	泳ぎました <i>oyogimashita</i>	Sudah berenang

Kata kerja golongan II	Verba	Verba bentuk ~masu	Arti	Verba bentuk ~mashita	Arti
える <i>Eru</i>	食べる <i>Taberu</i>	食べます <i>Tabemasu</i>	Makan	食べました <i>Tabemashita</i>	Sudah makan
いる <i>Iru</i>	見る <i>Miru</i>	見ます <i>Mimasu</i>	Melihat	見ました <i>Mimashita</i>	Sudah melihat

Kata kerja golongan III	Verba	Verba bentuk ~masu	Arti	Verba bentuk ~mashita	Arti
する <i>Suru</i>	する <i>benkyou suru</i>	します <i>benkyou shimasu</i>	melakukan	しました <i>benkyou shimashita</i>	Sudah melakukan Sudah belajar
来る <i>Kuru</i>	来る <i>Kuru</i>	来ます <i>kimasu</i>	Datang	来ました <i>Kimashita</i>	Sudah datang

2.2.3 Konsep ~ Uchisoto dalam Bahasa Jepang

Salah satu keunikan dalam ragam *keigo* yang membedakan bahasa Jepang dengan bahasa lain yaitu adanya sistem bahasa hormat dalam konsep *uchi* dan *soto*. *Uchi* dan *soto* merupakan konsep asli Jepang dengan membedakan status sosial masyarakat Jepang berdasarkan posisi seseorang apakah berada pada ~ *uchi* 'ingroup' ataupun ~ *soto* 'out group'. Dalam konsep ini, Pn maupun MT wajib memperhatikan apa posisi MT, siapa MT dan siapa yang sedang dibicarakan dalam suatu tuturan. Santoso (2015:52) menyatakan bahwa ~ *uchi* adalah

kelompok orang yang posisinya berada di lingkungan sendiri, misalnya orang-orang yang berada di lingkungan keluarga, lingkungan kerja, atau kelompok masyarakat, sedangkan ~ *soto* adalah kelompok orang yang berada di luar lingkungan keluarga, lingkungan kerja, sekolah, ataupun kelompok masyarakat. Posisi dan konteks suatu tuturan sangat menentukan ragam bahasa yang digunakan sehingga seorang Pn harus cermat dalam memahami siapa Pn atau yang dibicarakan apakah termasuk dalam ~ *uchi* ataupun ~ *soto*.

Ketika Pn melakukan percakapan dengan MT dari pihak *soto*, Pn boleh menggunakan ragam *kenjougo* untuk merendahkan perbuatan atau keadaan orang yang berada dalam pihak sendiri (*uchi*) walaupun terhadap atasan (misalnya terhadap pimpinannya). Hal ini bertujuan untuk menghormati MT yang berasal dari pihak luar atau *soto* (Santoso, 2015:12).

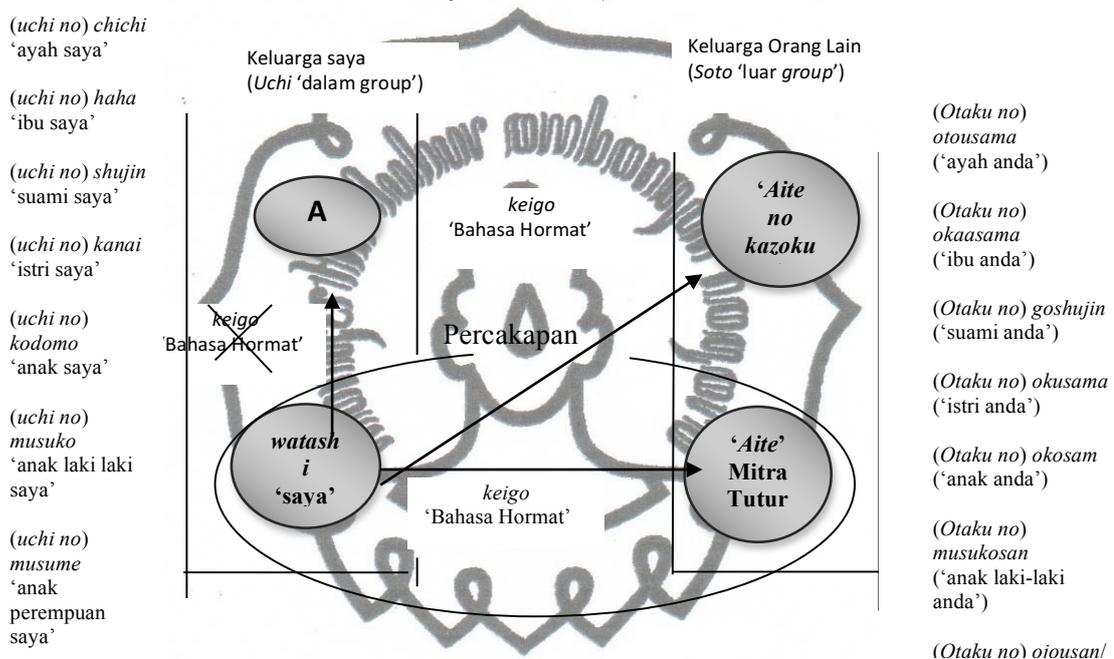
Di bawah ini diberikan contoh penerapan konsep ~ *uchi* dan ~ *soto* dalam sebuah percakapan antara MT dari pihak luar perusahaan dengan staf. MT menanyakan kepala perusahaan/direktur yang berada di tempat kerja staf.

(20) A : すみません、本田支店長はいらっしゃいますか。
Sumimasen, Honda Shitenchou wa irasshaimasuka?
 ‘Maaf, apakah Bapak Honda ada?’

B : 申し訳ございませんが、本田は席をはずしております。
Moushiwake gozaimasenga, Honda wa seki o hazushite orimasu.
 ‘Mohon maaf Bapak Honda sedang tidak ada di tempat.’

Percakapan di atas sering terjadi dalam domain bisnis di Jepang atau pun perusahaan Jepang yang berada di Indonesia. Penerapan konsep ~ *uchi* dan ~ *soto* terlihat dari penggunaan kata ganti orang pada *Honda shitenchou* dengan *Shitenchou no Honda* diikuti oleh verba menyatakan keberadaan pada kata ~ *irasshaimasu* ‘pada ragam *sonkeigo*’ dan ~ *orimasu* ‘ada pada ragam *kenjougo*’. *Honda shitenchou* dituturkan oleh Pn kepada staf karena menanyakan pihak yang berada di luar dari perusahaan Pn dan menghormati posisi pihak yang dibicarakan kepada MT. Sedangkan sebagai Pn, meskipun membicarakan *shitenchou* karena posisi *shitenchou* juga berada dalam posisi *uchi* ‘yaitu lingkungan dalam Pn’ maka staf selaku Pn menggunakan ragam *kenjougo* dengan menggunakan kata ~ *orimasu*.

Aturan dalam konsep *uchi* dan *soto* di Jepang tidak saja berlaku dalam dunia bisnis, tetapi dalam ranah keluarga. Pada konsep ~ *uchi* dan ~ *soto* salah satu penanda digunakan untuk menghormati *soto* sebagai pihak luar dengan cara menambahkan prefik ~ *go* misalnya pada kata *gokazoku* 'keluarga', *otousan* 'bapak', *okaasan* 'ibu'. Berbeda dengan penyebutan untuk anggota keluarga sendiri seperti *kazoku* 'keluarga', *chichi* 'bapak', *haha* 'ibu' dan lain sebagainya dapat dilihat pada bagan di bawah ini (Osamu, Mizutani dan Nobuko Mizutani, 1987:10; Kaneko, 2006:24; Rahayu, 2013:81).



Bagan 5. Konsep Uchi-Soto

Berdasarkan penjelasan di atas, bagan ini menunjukkan adanya perbedaan penyebutan keluarga sendiri dengan orang lain melalui penanda prefix ~*o*/~*go* di depan kata panggilan keluarga. Misalnya untuk menyebut keluarga sendiri, Pn menggunakan kata *kazoku*. Kata *kazoku* akan berubah ketika digunakan untuk keluarga MT, yaitu menjadi *gokazoku*. Prefiks *go* menunjukkan bentuk *sonkeigo* dengan tujuan untuk menghormati MT. Penggunaan kata *kazoku* dan *gokazoku* dapat dilihat pada contoh percakapan berikut.

(27) Hiroshi : 息子さんはどちらにいらっしゃいますか。

Musuko san wa dochira ni irasshaimasuka.

'Keluarga anda ada dimana?'

Yurina : 内の息子はインドネシアにおります。

Uchi no musuko wa Indonnesia ni orimasu.

'Anak laki-laki saya ada di Indonesia'.

Percakapan yang terjadi antara Hiroshi dan Yurina merupakan penerapan sistem *uchi* dan *soto* dalam ranah keluarga di Jepang. Yurina merupakan orang luar yang tidak termasuk dalam anggota keluarga Hiroshi, sehingga ketika Hiroshi menanyakan anak laki-laki Yurina kata *musuko san* dan diikuti oleh verba *~ irasshaimasu* merupakan bentuk meninggikan pihak luar (*soto*). Sedangkan Yurina, karena anak laki-laki yang ditanyakan merupakan anaknya sendiri maka penyebutan kata *musuko* tanpa menggunakan prefik *~go* dan diikuti oleh verba *kenjougo* yaitu *~ orimasu*.

Penerapan *keigo* 'bahasa hormat' dalam bahasa Jepang juga mengenal istilah *~ bikago*. *Bikago* adalah bahasa yang digunakan Pn dengan tujuan menuturkan kata-kata santun mengenai benda ataupun tindakan kepada orang yang memiliki posisi, usia ataupun jabatan dan tingkat sosial lebih tinggi daripada Pn. Penggunaan *bikago* dalam setiap tuturan lebih mencerminkan pada tingkat kualitas kehalusan penggunaan bahasa yang dituturkan oleh Pn bukan pada bentuk bahasa hormat (Soepardjo, 2012:160). Penanda *~bikago* pada nomina atau setiap tindakan dalam bahasa Jepang dengan menambahkan prefik *~ o* dan *~ go* pada setiap awal kata misalnya pada kata *o nimotsu*, *o kutsu*, *o kane* dan lain sebagainya.

2.2.4 Faktor-Faktor Nonkebahasaan

Komunikasi pada masyarakat tutur Jepang sangat dipengaruhi oleh aturan sosial. Pn dalam suatu tindak tutur harus memperhatikan posisi MT maupun orang yang menjadi pokok pembicaraan. Selain itu, konteks tutur, kondisi, dan suasana juga memegang peranan penting dalam peristiwa tindak tutur. Berbagai hal yang berkaitan dengan ini disebut faktor-faktor sosial atau bisa juga disebut faktor-faktor nonkebahasaan.

Faktor nonkebahasaan dalam menentukan penggunaan ragam *keigo* bahasa Jepang sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya 人間関係 *ningenkankei* 'hubungan antarpartisipan, 場 *ba* 'tempat' atau 場面 *bamen* 'tempat', 意識 *ishiki* 'kesadaran', 内容 *naiyou* 'isi' dan 景色 *keishiki* 'bentuk' (Kabaya, 2009:3-12). Berdasarkan beberapa faktor di atas, faktor utama yang sangat penting dalam interaksi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat Jepang dipengaruhi oleh 人間関係 *ningenkankei* 'hubungan antarpartisipan' dan 場 *ba*

‘tempat’. 人間関係 *ningenkankei* ‘hubungan antarpartisipan’ mengacu pada hubungan yang terjadi antara Pn dengan MT ataupun pihak ketiga yang dituturkan. Contohnya adalah hubungan antara PP dengan WJ merupakan hubungan antara anak kos dengan pemilik kos, staf dengan atasan. 場 *ba* ‘tempat’ mengacu pada tempat tuturan tersebut terjadi misalnya tuturan antara Pn dan MT atau pihak ketiga yang terjadi dalam situasi formal seperti yang terjadi di *front office hotel*, biro perjalanan maupun dalam situasi informal seperti di pantai, pasar tradisional, dan tempat-tempat yang memungkinkan peristiwa tutur terjadi. Berikut dipaparkan faktor nonkebahasaan menurut Kabaya (2009:4).

a. 人間関係 *ningenkankei* ‘Hubungan antar partisipan’.

Hubungan antarpartisipan dalam komunikasi berbahasa di Jepang ditentukan oleh faktor posisi Pn dan MT atau dengan pihak ketiga yang dituturkan. Hubungan antarpartisipan terjadi sebagai bentuk realisasi dari penerapan ragam hormat ‘*keigo*’ tanpa memperhatikan hubungan antarpartisipan maka hubungan yang terjadi tidak akan berjalan harmonis karena dapat menimbulkan kesalahpahaman. Ketersinggungan diantara Pn dengan MT ataupun pihak ketiga yang dibicarakan (Kabaya, 2009:4). Hubungan antarpartisipan dalam suatu tindak tutur diantaranya sebagai berikut.

- | | | |
|---------------------------|-------|---|
| - 上下関係 | ----- | 上位場 下位場 |
| <i>Jouge kankei</i> | ----- | <i>Jouijou kaijou</i> |
| ‘Hubungan hierarki’ | ----- | ‘atasan/bawahan’ |
| - 親疎 関係 | ----- | 親しい 親しくない |
| <i>Shinso kankei</i> | ----- | <i>Shitashii/Shitashikunai</i> |
| Hubungan kedekatan | ----- | hubungan yang sudah dekat/tidak dekat |
| - 立場 役割 | ----- | 社会的な立場と役割 |
| <i>Tachiba . Yakuwari</i> | ----- | <i>Shakaiteki na tachiba to yakuwari</i> |
| Posisi, peranan | ----- | posisi pelaku tindak tutur dan peranan sosial |

Hubungan yang terjadi secara hierarki dalam proses komunikasi masyarakat tutur Jepang memiliki suatu aturan sosial yang mengatur secara tidak langsung dan bersifat objektif. Misalnya, hubungan dalam domain bisnis seperti

hubungan antara pemilik restoran dengan staf. Hubungan kedekatan dalam berkomunikasi sangat ditentukan oleh lamanya berinteraksi dan saling mengenal antara Pn dengan MT. Misalnya hubungan kedekatan antara WJ dengan *guide* yang sudah beberapa hari atau beberapa kali bertemu akan terjadi hubungan lebih akrab dibandingkan dengan WJ yang bertemu pertama kali. Sedangkan posisi Pn dalam peranan sosial terjadi berdasarkan peran masing-masing berdasarkan aturan sosial yang mengikat setiap anggota masyarakat karena sebagai norma wajib untuk dilakukan. Misalnya, atasan dengan staf bawahan, *customer* dengan pemilik spa, dan sebagainya. Dengan memperhatikan posisi sosial masing-masing partisipan, tentu saja dapat tercipta hubungan yang baik dan harmonis dalam berkomunikasi.

b. 相手レベル *Aite Reberu* 'Level/ tingkat hubungan MT'.

Keharmonisan yang terjadi dalam peristiwa tutur juga sangat ditentukan oleh 相手レベル *Aite Reberu* 'level/ tingkat hubungan MT'. Posisi MT merupakan suatu kebijakan Pn dalam menentukan level/tingkat hubungan terhadap MT atau pihak ketiga yang menjadi pokok pembicaraan (Kabaya, 2009:5). Tanda (+) adalah level/tingkat hubungan MT dalam hubungan atas dan tidak akrab. Sedangkan tanda (-) adalah posisi hubungan bawah-akrab. Level yang dimaksud oleh Kabaya digambarkan seperti di bawah ini.

-	相手レベル	+0	-----	同僚. 初対面の人物など
	<i>Aite reberu</i>	+0	-----	<i>Douryou shotaimen no jinbutsu nado</i>
	Level MT	+0	-----	Rekan setingkat, orang-orang yang baru pertama kali bertemu dan lain-lain
-	相手レベル	+1	-----	上司. 教師など
	<i>Aite reberu</i>	+1	-----	<i>Joushi. Kyoushi nado</i>
	Level MT	+1	-----	Atasan, pengajar, dan lain-lain
-	相手レベル	-1	-----	先輩. 友人. 家族など
	<i>Aite reberu</i>	-1	-----	<i>Senpai. yuujin. kazoku nado</i>
	Level MT	-1	-----	Junior, teman, keluarga, dan lain-lain

Berdasarkan bagan di atas, level/tingkat hubungan MT dengan penanda 0 menunjukkan bahwa level/tingkat kedekatan sebagai dasar yang dimiliki oleh MT dalam menerapkan ragam hormat '*keigo*' menggunakan penanda ~ *desu* atau ~ *masu* dalam setiap akhir kata. Contohnya, pada kata bentuk verba *kaerimasu* 'pulang', *kimasu* 'datang', dan pada kata sifat i '*i-keiyoushi*' pada kata *atsui desu* 'panas', *oishii desu* 'enak'. Penanda +1 merupakan penanda MT berada di atas posisi dasar ditandai dengan penggunaan *keigo* 'ragam hormat'. Seperti contoh pada verba: *meishiagarimasu* 'makan', *irasshaimasu* 'pergi, datang, pulang'. Berbeda dengan penanda -1, ini adalah penanda posisi MT berada di bawah posisi dasar ditandai dengan penggunaan ragam bentuk *futsuukei* 'biasa'. Misalnya, *kaeru* 'pulang', *kau* 'membeli', dan lain sebagainya.

c. 形式的 *keishikiteki* 'Situasi formal'/不形式的 'Situasi nonformal'.

Situasi terjadinya peristiwa tutur antara Pn dengan MT atau pihak ketiga yang dibicarakan dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu situasi formal dan nonformal. Situasi formal terjadi ketika peristiwa tutur dalam kondisi adanya aturan dalam setiap tindakan ditempat tersebut. Misalnya suasana perkantoran, hotel, acara ilmiah yang mengharuskan peserta tutur untuk bertutur santun dan bersikap sopan sedangkan situasi nonformal kondisi yang tidak mengharuskan Pn terikat dengan aturan-aturan dan dapat dengan bebas berekspresi misalnya dalam acara minum sake di bar atau kopi *shop* bersama teman sepulang kerja ataupun sekolah.

d. 場レベル *Ba reberu* 'Faktor tempat/ lokasi'.

Faktor nonkebahasaan bisa juga ditentukan oleh konteks situasi tuturan terjadi apakah dalam lokasi formal maupun nonformal (Kabaya, 2009:6). Ketika tuturan terjadi pada lokasi formal, maka penandanya adalah (+) sedangkan situasi tutur dalam lokasi nonformal ditandai oleh penanda (-). Adapun bagannya seperti di bawah ini.

- 場レベル	0	-----	日常生活の場など
<i>Ba reberu</i>	0	-----	<i>Nichijou seikatsu no ba nado</i>
Faktor tempat/lokasi	0	-----	Keluarga, tetangga dan lain-lain
- 場レベル	+1	-----	式典.会議授業の場など
<i>Ba reberu</i>	+1	-----	<i>Shikiten kaigi. Jugyou no ba nado</i>

Faktor tempat/lokasi	+1	-----	Upacara, rapat, tempat kuliah dan lain-lain
- 場レベル	-1	-----	居酒屋での懇親の場など
<i>Ba reberu</i>	-1	-----	<i>Izakaya de no konshin no ba nado</i>
Faktor tempat/lokasi	-1	-----	Tempat terjalannya suasana akrab seperti kedai sake dan lain-lain.

e. 意識.きもち ‘Kesadaran Pn terhadap MT’.

Komunikasi yang terjadi antara Pn dengan MT atau pihak ketiga yang dituturkan. Dalam realisasinya, komunikasi dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu komunikasi yang mempunyai maksud jelas dan komunikasi yang memiliki maksud tidak jelas dalam setiap tuturnya. Kabaya (2009:7) menyatakan:

なぜ、何のために、どのような気持ちでコミュニケーションをしているのか、ということは、コミュニケーションを考える際の重要な柱のひとつになります。これを意識気持ちと呼びます。 *naze, nan no tameni, dono youna kimochi de komyunike-shon o shite irunoka, to iukotowa, komyunike-shon o kangaerusai no juuyou na hashira no hitotsu ni narimasu. Kore wo ishiki (kimochi) to yobimasu.*

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ‘*Ishiki (kimochi)*’ adalah bentuk komunikasi yang memiliki maksud jelas dan maksud tidak jelas karena dipengaruhi oleh faktor mengapa, untuk apa, dan dengan perasaan yang seperti apa komunikasi dapat dilakukan’.

Tujuan utama ragam hormat selain menghormati MT, juga adanya kesadaran (perasaan) Pn memperhatikan perasaan MT untuk mencapai tujuan komunikasi yang harmonis. Contohnya, ketika Pn meminta suatu informasi berkenaan informasi kepada MT yang memiliki level +1 maka bentuk ungkapan hormat untuk mendahului tuturan meminta kepada MT menggunakan kata *shitsurei desuga*, ‘permisi, maaf’.

f. 内容 *naiyou (nakami)* ‘topik pembicaraan’.

内容 *naiyou (nakami)* ‘topik pembicaraan’ menurut Kabaya (2009:8) adalah コミュニケーションをするということは、何かを伝えたいから、ということが根本になります。その何かを内容なかみと呼びます。

komyunike-shon o suru toiu koto wa, nanika o tsutaetaikara, to iu koto ga konpon ni arimasu. Sono nanika o naiyou (nakami) to yobimasu. ‘Menurut pandangan Kabaya (2009) bahwa yang disebut dengan topik pembicaraan dalam komunikasi yaitu sesuatu yang ingin disampaikan oleh seorang Pn didalamnya mengandung pesan dalam sebuah tuturannya’.

Ketika berkomunikasi menggunakan ragam hormat, seorang Pn cenderung memfokuskan pada bagaimana cara yang baik dalam menyampaikan pesan kepada MT, diikuti oleh ekspresi yang bagaimana, dan pilihan kata apa yang digunakan sesuai dengan *keigo*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika Pn memiliki topik meminta maaf dengan MT akibat kesalahan yang dilakukan Pn maka, sebaiknya menggunakan kata *moushiwakegozaimasen* ‘minta maaf’.

g. 形式 *Keishiki (katachi)* ‘bentuk wacana’.

Bentuk wacana dalam merealisasikan ragam hormat memberikan kemudahan bagi MT untuk memahami maksud dari setiap tuturan Pn. Jika tidak maka akan terjadi kesalahpahaman yang sangat fatal yang mengakibatkan hubungan menjadi tidak harmonis. Menurut kabaya (2009), bentuk-bentuk wacana sebagai berikut.

1) 語彙 *Goi* ‘kosakata’.

敬語を含む様々な言葉に関するもの。

Keigo wo fukumu samazama na kotoba ni kan suru mono.

‘Kosakata erat kaitannya dengan kata-kata yang dituturkan oleh orang-orang yang berkaitan dengan ragam hormat.’

2) 文法 *Bunpou* ‘tata bahasa’.

言葉の使い方。組み合わせ方法に間するもの。

Kotoba no tsukaikata. Kumiawase houhou ni kan suru mono

‘Bunpou adalah tata bahasa dalam perangkaian kata-kata’

3) 文章 *Bunshou* ‘tuturan’ 談話 *danwa* ‘percakapan’.

文や発話の展開や構成に関するもの。

Bun ya hatsuwa no tenkai ya kousei ni kan suru mono

Tuturan dan percakapan adalah hal-hal yang berhubungan dengan komposisi kalimat

4) 発音 *Hatsuon* ‘nada’.

音声文字に関するもの。

Onsei. Mouji ni kan suru mono.

Nada dalam suatu tuturan sangat berhubungan dengan suara.

5) 表現 *Hyougen* ‘ekspresi’. 形態 *keitai* ‘format’.

話し言葉の敬語か、書き言葉の敬語かの問題。

Hanashikotoba no keigo ka, kakikotoba no keigo ka no mondai.

Ekspresi serta format dalam menuturkan baik secara lisan maupun tulisan.

6) 非言語行動 *Higengo koudou* ‘tindakan nonbahasa’.

表情や態度など言語を超えたもの。

Hyoujou ya taido nado gengo o koeta mono.

Raut muka dan sikap merupakan suatu bentuk tindakan nonbahasa.

Faktor sosial dalam penggunaan *keigo* bahasa Jepang dalam berinteraksi sangat ketat sehingga setiap Pn harus menerapkan faktor nonkebahasaan guna menjalin hubungan baik dan harmonis dengan MT. Faktor nonkebahasaan lebih memperhatikan hubungan antarpartisipan, tingkat hubungan MT, situasi formal dan informal, faktor tempat dan lokasi, kesadaran Pn terhadap MT serta topik pembicaraan (Kabaya, 2009). Teori *tachiba* menurut Haugh dan Obana (2011) menyatakan bahwa interaksi sangat dipengaruhi oleh *tachiba* yang terdiri dari status sosial, posisi seseorang, sudut pandang, peran/tanggung jawab, kelompok ras, gender dan usia. Pada Kabaya (2009) tidak didapatkan faktor nonkebahasaan yang dipengaruhi oleh faktor kelompok, ras, gender dan usia sehingga untuk melengkapi teori dalam penelitian ini juga digunakan faktor nonkebahasaan (Haugh dan Obana, 2011). Adapun faktor sosialnya dipengaruhi oleh:

1) 地位 *Chi'i* = ‘status’.

Chi'i adalah status yang melekat pada diri sendiri. *Chi'i* merupakan status yang disesuaikan dengan posisi seseorang. Seperti, ketika seseorang berada di kampus tempatnya mengajar maka seseorang tersebut memiliki posisi sebagai dosen, namun ketika dosen berada pada lingkungan keluarga maka posisinya akan berubah menjadi ibu atau istri. Dapat disimpulkan bahwa status seseorang akan berubah sesuai dengan *tachiba* atau tempat dimana seseorang tersebut berada.

Tuturan yang digunakan seseorang akan menyesuaikan status berdasarkan *tachiba* tersebut. Contohnya adalah status seorang dosen ketika di pasar akan menyesuaikan bahasanya untuk transaksi jual beli di pasar menggunakan ragam nonformal. Tetapi ketika seorang yang berstatus seorang dosen tersebut berada di kelas, maka bahasa yang digunakan adalah bahasa akademik dalam ragam formal.

2) きよぐ *Kyogu*, がわ *gawa* = ‘posisi seseorang’.

Kyogu, *gawa* adalah posisi seseorang dalam status yang berlawanan dengan MT-nya. *Kyogu*, *gawa* erat hubungannya dengan *chi*’i hanya dalam *kyogu*, *gawa*, posisi seseorang berada dalam status yang berlawanan dengan MT-nya. Misalnya posisi sebagai berikut:

- Posisi *isha* ‘dokter’ berlawanan dengan *kanja* ‘pasien’.
- Posisi *sensei* ‘guru’ dengan *gakusei* ‘murid’.
- Posisi penjual dengan pembeli.
- Posisi pelatih olahraga dengan atlet.

Ketika seorang pasien berbicara dengan dokter tentu saja pilihan bahasa yang sesuai adalah menggunakan ragam hormat begitu juga posisi guru dengan siswa pilihan kata yang digunakan akan berbeda dengan posisi siswa dengan guru. Interaksi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat Jepang, posisi seseorang sangat erat kaitannya dengan posisi MT-nya apakah lebih tinggi, lebih rendah maupun sejajar. Apabila Pn saling memahami posisi yang berlawanan ini (*konsep kyogu, gawa*), maka komunikasi yang terjadi akan berjalan dengan harmonis.

3) 観点 *Kanten*, 視点 *shiten*, 考え方 *kangaekata*: sudut pandang, perspektif.

Kanten, *shiten*, *kangaekata* merupakan sudut pandang seseorang ketika menanggapi sebuah fenomena tertentu seperti berikut. Ketika seseorang mencoba memberikan suatu saran terhadap suatu kajian ataupun permasalahan, biasanya saran yang diberikan berdasarkan sudut pandang yang relevan dengan permasalahan, Misalnya ketika seorang karyawan memiliki permasalahan dalam produksi maka atasan dari karyawan tersebut akan memberikan solusi berdasarkan sudut pandang yang berkaitan dengan produksi tersebut. Apabila seseorang akan mengkaji berbagai varian bahasa pada komunitas masyarakat tertentu maka peneliti tersebut akan menggunakan sudut pandang “*shakai gengokaku no tachiba*”.

4) 役割 *Yakuwari* = “peran, tanggungjawab, tugas”.

Yakuwari merupakan posisi seseorang berdasarkan peran/tanggung jawab/ tugas yang dibebankan kepadanya. Misalnya seseorang yang ditunjuk untuk memimpin rapat oleh atasan, maka secara otomatis seseorang itu disebut *Gicho no tachiba* ‘peran seorang pemimpin rapat’. Bila seseorang diberikan tanggung jawab untuk mengkoordinir tur, maka secara otomatis seseorang itu disebut *ryoko no iida* ‘koordinator sebuah tur’.

5) Kelompok ras, gender dan usia.

Tachiba berdasarkan kelompok ras merujuk pada tempat kelahiran atau asal yang menentukan suku/ras seseorang. Misalnya seseorang yang lahir di Osaka, maka orang tersebut disebut dengan orang Kansai. Contoh lain jika seseorang lahir di Bali maka orang tersebut memiliki suku/ras Bali.

Tachiba berdasarkan gender merujuk pada jenis kelamin seseorang (laki-laki ataupun perempuan). Sedangkan *tachiba* berdasarkan usia merujuk pada lamanya hidup seseorang terhitung dari seseorang tersebut dilahirkan. *Tachiba* dalam tatakrama seseorang erat kaitannya dengan sopan santun yang berlaku dalam suatu tempat sehingga seseorang dalam bertutur ataupun bersikap wajib mengikuti aturan sopan-santun yang berlaku di daerah tersebut. Penerapan sopan santun pun harus dilakukan dengan kesadaran untuk mendapatkan suasana yang harmonis. Misalnya ketika dalam situasi antrre membayar pesanan makanan di salah satu tempat makan di Jepang, tata krama masyarakat Jepang adalah sangat menaati budaya antr, sehingga seseorang yang ketika itu berada di Jepang secara sadar harus mentaati aturan tersebut. Kesantunan Jepang merupakan kesantunan yang dimiliki oleh masyarakat Jepang sebagai pedoman dalam interaksi dengan MT-nya. Dalam domain pariwisata kesantunan merupakan suatu pijakan penting dalam berkomunikasi khususnya para PP yang kesehariannya berada dengan wisatawan khususnya Jepang berasal dari negara yang bukan termasuk negara bersistem *egaliter* atau secara sederhana disebut dengan sejajar. Kemampuan untuk memahami maksud MT dalam menyampaikan suatu tuturan sangat dipengaruhi oleh budaya yang mengikutinya. Kesantunan pada umumnya bersifat universal, namun pengaruh budaya masing-masing mengakibatkan realisasi kesantunan berbeda antara satu dengan lainnya.

2.2.4.1 *Gesture* Jepang

Kolaborasi menyampaikan pesan atau informasi dari O1 kepada O2 akan seimbang apabila bisa menyeimbangkan komunikasi verbal dengan nonverbal. Contohnya ketika seseorang menyatakan setuju dengan mengiyakan suatu respons akan lebih dipahami jika disertai gerakan tubuh dengan mengangguk. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang disampaikan tidak melalui bahasa lisan (verbal), tetapi disampaikan melalui gerak-gerik tubuh. Misalnya *gesture*, ekspresi wajah, tatapan mata, suara ataupun sentuhan. Bahasa nonverbal dilakukan secara spontan, oleh karena itu bahasa ini terlihat lebih jujur dibandingkan bahasa verbal. Bahasa nonverbal juga berlaku dalam komunikasi Jepang. Ada banyak *gesture* yang dilakukan oleh orang Jepang ketika berkomunikasi. *Gesture-gesture* yang dilakukan mengandung makna yang harus dipahami oleh MT pada saat berkomunikasi (Yusuf, 2016:1). Pada domain pariwisata, pelayanan yang diberikan PP terhadap WJ tidak hanya direspon melalui bahasa verbal tetapi dibarengi dengan bahasa nonverbal. Misalnya ketika WJ menunjuk hidung menggunakan jari telunjuk. Artinya, WJ tersebut sedang mengkonfirmasi bahwa yang dimaksud adalah 'saya' (WJ). Dalam bahasa Jepang, *gesture* tubuh yang paling menonjol adalah sikap tubuh yang disebut dengan *ojigi*. *Ojigi* adalah sikap membungkuk dengan kedalaman derajat tertentu yang disertai ucapan salam. Berdasarkan tingkat kesopanannya *ojigi* dibagi menjadi tiga jenis (Kindaichi, 1982:49), yaitu:

- a. *Eshaku* “会釈” 15° (Membungkuk ringan)

Eshaku merupakan sikap membungkuk dengan kedalaman 15 derajat. *Ojigi* memiliki tujuan untuk menghormati MT ketika mengucapkan salam.

- b. *Ojigi* “お辞儀” 30° (Membungkuk biasa)

Ojigi merupakan jenis *ojigi* yaitu sikap membungkuk dengan kedalaman 30 derajat.

- c. *Teinei na Ojigi* ”丁寧なお辞儀” 45 ° (Membungkuk badan dengan hormat)

Teinei na ojigi merupakan jenis *ojigi* dengan sikap membungkuk kedalaman 45 derajat.

Berdasarkan tiga jenis sikap *ojigi* di atas, maka sebagai PP harus memahami sikap tersebut dengan baik karena sebagai bentuk dari pelayanan kepada WJ untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam berinteraksi sehingga komunikasi di antara kedua belah pihak dapat berjalan harmonis.

2.2.5 Domain Pariwisata

Kata wisata (*tour*) secara harfiah berarti ‘perjalanan di mana si pelaku kembali ke tempat awalnya, perjalanan sirkuler yang dilakukan untuk tujuan bisnis, bersenang-senang atau pendidikan pada berbagai tempat dengan menggunakan jadwal perjalanan terencana’. Pariwisata adalah keseluruhan dari elemen-elemen terkait (wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lain-lain) akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen (Murphy, 1985; Pitana dan Gayatri, 2005). Kata domain menurut (KBBI, 2007) mengandung makna wilayah, daerah, dan ranah. Jadi, dapat dideskripsikan bahwa domain pariwisata adalah ranah yang mengkaji keseluruhan dari elemen-elemen terkait (wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lain-lain) akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen.

2.2.5.1 Tipe Wisatawan

Berdasarkan pandangan Cohen (1979); Pitana dan Gayatri (2005) mengklasifikasikan tipe wisatawan sebagai berikut.

- 1) *Existensial* merupakan tipe wisatawan datang ke suatu tempat sebagai tempat pelarian untuk meninggalkan kehidupannya sehari-hari dalam rangka memenuhi kebutuhan spiritualnya dan bergabung dengan masyarakat lokal tempat barunya.
- 2) *Experimental* merupakan tipe wisatawan datang ke suatu tempat untuk mencari gaya hidup baru yang berbeda dengan daerah tempat tinggalnya dengan mengikuti tradisi masyarakat tempat barunya.
- 3) *Experiential* merupakan tipe wisatawan datang ke suatu tempat untuk menikmati suasana lokal yang asli dari suatu tempat yang dikunjunginya.

- 4) *Diversionary* merupakan tipe wisatawan datang ke suatu tempat untuk mencari pelarian akibat rutinitas yang padat dengan mencari fasilitas rekreasi dengan fasilitas yang berstandar internasional.
- 5) *Recreational* merupakan tipe wisatawan datang ke suatu tempat untuk tujuan relaksasi untuk mendapatkan suasana baru dengan mencari tempat yang nyaman tanpa mementingkan keaslian tempat tersebut.

Berdasarkan pada tipe wisatawan di atas, dapat disimpulkan bahwa wisatawan Asia, khususnya Jepang memiliki tipe yang sangat bervariasi tergantung usia, tingkat ekonomi serta tingkat kebutuhan dari wisatawan masing-masing. Pada umumnya WJ berlibur kesuatu tempat untuk mendapatkan relaksasi dari rutinitas dengan tujuan untuk mendapatkan suasana baru, baik tempat yang memiliki keaslian adat istiadat ataupun pelayanan yang bertaraf internasional. Sehingga dapat dikatakan bahwa tipe WJ sangat ditentukan oleh tujuan masing-masing setiap individunya.

2.2.5.2 Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 2009

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Adapun isi Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yang termuat pada Pasal I seperti berikut.

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.
4. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.

5. Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
6. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
7. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
8. Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
9. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
10. Kawasan strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.
11. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja.
12. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan.
13. Pemerintah pusat, selanjutnya disebut pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia tahun 1945.

14. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
15. Menteri adalah menteri yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang pemerintahan.
16. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
17. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang kepariwisataan.

2.2.5.3 Kode Etik Profesi Pramuwisata

Kode etik profesi pramuwisata merupakan kode etik yang mengatur pramuwisata dalam menjalankan tugasnya. Kode etik ini dimiliki oleh satu organisasi dari para pramuwisata di Indonesia umumnya dan Bali khususnya untuk mengatur pramuwisata dalam memandu wisatawan baik lokal maupun mancanegara (Putri, Ratmini, 2018).

Tenaga pramuwisata profesional adalah pramuwisata yang memiliki standar kompetensi yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Terkait dengan standar kompetensi, Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 2009 Pasal 53 menyebutkan bahwa kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar tenaga kompetensi. Berikut adalah kode etik yang wajib dipatuhi oleh pramuwisata terdidik menurut Perda Bali tentang pramuwisata, Pasal 12 Ayat (1) Tahun 2016 sebagai berikut.

- (1) Tugas Pramuwisata selain mampu berkomunikasi dengan baik juga harus memperhatikan penampilan agar terlihat menarik, bersih, segar, dan simpatik.
- (2) Mengenakan atribut dan lisensi dalam melakukan pekerjaan.
- (3) Mampu menciptakan penilaian yang baik terhadap daerah nusa dan bangsa.
- (4) Mampu menciptakan suasana gembira dan selalu bersikap suka menolong, sopan santun dan ramah sebagai cerminan budaya Indonesia.
- (5) Tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
- (6) Memberi keterangan yang baik dan benar.
- (7) Menghindari perdebatan tentang agama, adat, ras, dan politik.
- (8) Tidak mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi, daerah, dan negara.

- (9) Tidak menceritakan masalah pribadi agar dikasihani.
- (10) Menciptakan kesan yang baik saat perpisahan.

2.2.5.4 Wisatawan Jepang

Wisatawan adalah aktor dalam kegiatan wisata untuk mendapatkan suatu pengalaman dengan menikmati, mengantisipasi, dan mengingatkan masa-masa dalam kehidupan (Ismayanti, 2010:2). Di Jepang sebutan untuk wisatawan yaitu *okyakusama*. Kata *okyakusama* berasal dari kata '*kyaku*' yang berarti tamu. Mendapatkan prefik *~o* dan *~sama/ san* berfungsi sebagai penanda hormat ketika memanggil seseorang yang belum dikenal sama sekali. Prefik *~sama* lebih santun daripada *~san* karena digunakan untuk menghormati mitra tuturan yang baru pertama kali, ataupun penerima jasa layanan, misalnya *customer* di restoran, wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat dan lain sebagainya (Osamu Mizutani and Nobuko Mizutani, 1987:82). *Okyakusama* digunakan untuk memanggil wisatawan yang belum diketahui identitas namanya. Namun ketika sudah mengetahui namanya, maka seorang Pn wajib untuk memanggil wisatawan tersebut dengan menyebutkan nama keluarga atau disebut dengan istilah '*myoji*' bukan nama kecilnya diikuti dengan *~san* ataupun *~sama*. Misalnya namanya adalah Ibu Kawasaki Erika, maka Pn wajib memanggil nama keluarga '*myoji*' yaitu Kawasaki diikuti oleh penanda hormat *~sama* atau *~san* sehingga menjadi Kawasaki *sama* atau Kawasaki *san* berdasarkan konteks situasi yang mengikuti dan faktor sosial yang melatarbelakanginya tanpa membedakan jenis kelamin laki-laki ataupun perempuan. Tetapi, untuk penyebutan anak-anak berbeda karena *~kun* digunakan untuk memanggil nama anak laki-laki sedangkan *~chan* untuk anak perempuan.

2.2.6 Definisi Gradasi

Gradasi mengandung arti susunan derajat atau tingkat, tingkatan dari peralihan suatu keadaan pada keadaan lain (KBBI, 2015). Gradasi tidak saja digunakan dalam istilah pewarnaan saja tetapi dalam ranah bahasa. Gradasi dapat ditentukan oleh nilai rasa berupa norma-norma keagamaan, kepercayaan, sosial budaya, serta pandangan hidup yang berlaku dalam tatanan suatu masyarakat (Chaer, 2007:151). Nilai rasa tergantung dari suatu konteks. Nilai rasa dapat

digunakan secara bebas di manapun dan kapanpun karena bersifat netral. Salah satu bentuk implementasi dari konsep gradasi dapat dilihat berdasarkan penggunaan sistem bahasa yang memiliki tingkatan atau disebut dengan *Sor Singgih Basa Bali*. Berdasarkan fungsinya sebagai alat komunikasi yang digunakan dalam situasi formal maupun nonformal, Bahasa Bali digunakan oleh masyarakat Bali dalam kegiatan adat dan agama (Suwendi, 2016). Kehidupan masyarakat Bali menganut sistem stratifikasi atau pelapisan masyarakat secara tradisional berdasarkan garis keturunan kelahiran yang disebut dengan istilah *Wangsa*. *Wangsa* di Bali dapat diklasifikasikan menjadi empat, yaitu *Brahmana*, *Ksatria*, *Wesya* dan *Sudra*. Sedangkan pelapisan masyarakat secara modern dapat dilihat berdasarkan status pendidikan, kepangkatan, keahlian, dan kekuasaan (Adnyana, 2014).

Penggunaan *Sor Singgih Basa Bali* sangat ditentukan oleh status sosial baik Pn maupun MT menurut stratifikasi masyarakat secara tradisional maupun modern. Implementasi dari *Sor Singgih Basa* dapat diketahui melalui pilihan kata yang digunakan Pn kepada MT. Dalam kehidupan masyarakat Bali khususnya, wajib menggunakan bahasa Bali sebagai alat komunikasi apalagi dalam upacara adat. Penggunaan bahasa Bali yang baik apabila sesuai dengan sistem *Anggah-ungguhing basa Bali*. Bahasa tersebut dikatakan benar apabila sesuai dengan kaidah atau norma kebahasaan yang berlaku dalam bahasa Bali (Suwendi, 2016). Hal ini memberikan suatu gambaran bahwa bervariasinya penggunaan *Sor Singgih Basa Bali* dalam interaksi mengakibatkan adanya gradasi dalam penggunaan *Sor Singgih Basa Bali* yang disesuaikan oleh konteks situasi dalam bertutur. Misalnya seorang staf berbicara dengan atasannya dalam situasi resmi, maka penanda bahasa yang digunakan adalah alus singgih *Bapak Dekan, jagi lunga kija niki?* 'Bapak Dekan, hendak pergi kemana?' Pilihan kata *jagi lunga* 'hendak pergi kemana' merupakan bentuk *alus singgih* yang bertujuan untuk menghormati bapak Dekan yang memiliki status kekuasaan lebih tinggi dibandingkan staf. Terjadi gradasi penanda bahasa dari *alus singgih* ke *basa alus madia*, pada respons bapak Dekan *Tiang pacang ka aula* 'Saya akan ke aula'. *Basa madia* digunakan oleh bapak Dekan yang status sosialnya lebih tinggi ketika bertutur dengan staf yang status sosialnya sebagai

staf. Seiring dengan proses interaksi, staf menjawab pertanyaan bapak Dekan menggunakan *alus sor*. Hal ini mempertimbangkan bahwa staf sebagai orang pertama jika berbicara tentang dirinya sendiri akan menggunakan bahasa *Bali alus sor*. Pilihan kata *titiang* 'saya' pada kalimat *Inggih malih jebos titiang merika* 'Ya sebentar lagi saya ke sana' merupakan salah satu bentuk merendahkan diri dengan tujuan untuk menghormati MT yaitu Bapak Dekan (Suwendi, 2016).

Bahasa Bali mengenal adanya tingkatan bahasa sama dengan bahasa Jawa dan juga Jepang. Namun tingkatan bahasa Bali sangat ditentukan oleh stratifikasi sosial masyarakat secara tradisonal, yang diklasifikasikan menjadi masyarakat golongan atas dan golongan bawah dan dan modern berdasarkan kekuasaan, pendidikan, dan status sosial (Kersten, 1970: 4; Tika, Suastra, Seri Malini, Darmasetiyawan, 2015).

Menurut para peneliti sebelumnya istilah tingkatan bahasa dipadankan menjadi berbagai istilah yaitu diantaranya, tingkatan bahasa dipandankan menjadi warna-warna bahasa (Kersten, 1970) berfungsi untuk menunjukkan perilaku berbahasa masyarakat Bali selaku penutur kepada mitra tutur maupun pihak ketiga sebagai objek tuturan yang menggunakan ragam bahasa *basa kasar*, *basa alus*, *basa singgih*, dan *basa ipun*, tingkatan bahasa yang dipadankan dengan istilah *mabasa*, *masor-singgih basa* (Bagus, 1977; Tinggen, 1986; Suarjana, 2010) artinya digunakan oleh penutur ketika berkomunikasi untuk menunjukkan kesopansantunan dalam berbahasa menurut aturan *speech level* dalam bahasa Bali. Selain itu dapat dipandankan dengan *unda usuk* (Bagus, 1979), kemudian *angguh-ungguhing basa Bali* (Naryana, 1983:30) dan *rasa basa bahasa Bali* (Suasta, 2003).

Sementara itu, Bagus (1977) menggunakan istilah *mabasa* maupun *masor- singgih basa* untuk menyatakan norma sopan santun berbahasa (*speech level*) dalam masyarakat Bali. Istilah *mabasa* secara lebih spesifik diartikan cara berbahasa sesuai dengan sistem budaya yang berlaku dalam kehidupan masyarakat Bali berdasarkan wangsa (1977: 91). *Wangsa* adalah gelar kebangsawanan yang diperoleh sejak lahir berdasarkan faktor keturunan. Wangsa dalam stratifikasi masyarakat Bali dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu *brahmana*, *ksatrya*, dan *wesya*. Dalam interaksinya, seorang Pn yang

bukan berasal dari golongan *catur wangsa*² wajib menggunakan bentuk hormat (*halus*) kepada MT yang memiliki wangsa tinggi. Berbeda dengan mereka yang terlahir bukan dari golongan *Tri wangsa* atau disebut dengan golongan *sudra* atau *jaba* dalam tuturanya seorang Pn tidak wajib menggunakan bahasa alus namun tetap menyesuaikan status sosial dari MT atau pihak ketiga sebagai golongan *jaba* (Kersten, 1970: 91; Tika, Suastra, Seri Malini, Darmasetiyawan, 2015). Proses penggunaan tingkat tutur basa Bali dapat dikatakan mengalami gradasi dan ditentukan oleh stratifikasi sosial masyarakat secara tradisional maupun modern. Sedangkan di Jepang, tingkat tutur *speech level* tidak digunakan sebagai pedoman dalam berkomunikasi sehari-hari, tetapi lebih dominan digunakan dalam domain bisnis. Dalam domain bisnis di Jepang, penggunaan penanda tingkat tutur bukan berdasarkan stratifikasi masyarakat secara tradisional seperti yang berlaku di Bali yang masih tetap lestari berdasarkan wangsa, tetapi di Jepang stratifikasi masyarakat sudah modern. Artinya, dalam domain bisnis Pn dalam menentukan penggunaan penanda tingkat tutur sangat memperhitungkan posisi. Ketika posisi MT lebih tinggi dibandingkan Pn secara otomatis pilihan penanda tingkat tutur adalah bentuk *sonkeigo*.

2.2.7 Tingkat Tutur Bahasa Bali

Bahasa Bali merupakan bahasa ibu bagi masyarakat Bali. Bahasa daerah ini digunakan oleh masyarakat Bali sebagai alat komunikasi dalam berbagai aktivitas sosial mencakup berbagai aspek kehidupan pada bidang ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Bahasa daerah Bali sebagai cerminan komunitas dari segala aspek kehidupan di Bali yang berlandaskan seni dan budaya Bali. Oleh karena itu, bahasa Bali masih tetap dilestarikan dan digunakan dalam berkomunikasi sehari-hari. Bahasa Bali

² *Tri wangsa* adalah sistem kebangsawanan yang dibawa oleh seseorang sejak lahir terdiri atas tiga jenis yaitu *brahmana* golongan masyarakat yang berkewajiban pada bidang keagamaan seperti pendeta, sulinggih, *ksatria* merupakan golongan masyarakat yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan misalnya, raja, pejabat, *wesya* memiliki tanggung jawab terhadap urusan kesejahteraan masyarakat seperti pedagang dan *catur wangsa* penggolongannya adalah *tri wangsa* ditambah dengan golongan *sudra* 'golongan kasta bawah yang memiliki tugas sebagai golongan yang membantu golongan *tri wangsa*' (Hardy; Setiawan; Prayitno, 2016)

mengenal tingkat tutur *basa Bali* yang disebut dengan *Sor Singgih Basa Bali*. Tingkatan *Sor Singgih Basa Bali* digunakan oleh suku Bali sebagai alat komunikasi mencerminkan tingkatan penutur bahasa tersebut (Narayana, 1984:19).

Sor Singgih basa Bali adalah tingkatan-tingkatan yang erat kaitannya dengan tinggi rendahnya rasa berbahasa Bali. *Sor singgih basa Bali* lebih dikenal dengan istilah *Anggah Ungguhing Basa Bali*. Penggunaan *Sor Singgih Basa Bali* sangat memperhatikan posisi MT karena dengan mengetahui identitas dan status seseorang, maka Pn akan mampu dengan mudah memilih penggunaan tingkat tutur yang tepat (Tinggen, 1994:1). Pemilihan dan penggunaan tingkat tutur yang tepat disesuaikan dengan konteks yang mengikuti setiap tuturan tersebut agar tidak mengancam muka MT. Masyarakat Bali dengan filosofi konsep *Tri Hita Karana* mengandung makna bahwa masyarakat Bali ingin menjalin hubungan yang seimbang baik dengan pencipta, alam sekitar dan sesama manusia. Oleh karena itu, sangat memperhatikan status MT agar tidak terjadi tindakan pengancam muka ketika bertutur.

Selain budaya, masyarakat Bali memiliki moral yang luhur sehingga masyarakat Bali dikatakan sebagai masyarakat berbudaya yang cinta damai dan tuturannya pun sangat santun. Pada penelitian Sartini (2016), kesantunan berbahasa disampaikan secara verbal, ditemukan bahwa kesantunan verbal bertujuan untuk (a) menciptakan atau memelihara hubungan sosial dengan menggunakan bahasa fatis; (b) melestarikan aturan etika sosial. Oleh karena itu, diaspora orang Bali yang berada di wilayah Jawa Timur, menggunakan berbagai strategi dalam berbahasa Bali. SK berbahasa dipresentasikan lewat SK positif dan kesantunan negatif. Dalam konteks formal, kecenderungannya adalah penggunaan SK negatif. Kesantunan negatif juga ditandai dengan penggunaan *bahasa Bali Alus*. Pemarkah kesantunan (*politeness marker*) berdasarkan pada *sor singgih basa Bali*. Ketidaktahuan dan ketidaktepatan dalam menggunakan *sor singgih basa Bali* akan berdampak dalam kualitas komunikasi yang terjadi. Penggunaan *sor singgih basa* mencerminkan tingkat kesantunan seseorang ketika berkomunikasi (Rai, 2018:1). Berbicara secara santun merupakan strategi komunikasi seseorang untuk dapat menjalin komunikasi harmonis sesuai dengan filosofi *Tri Hita Karana*, salah satunya adalah menjalin hubungan harmonis

dengan sesama manusia menggunakan *Sor Singgih Basa Bali* yang tepat menurut konteks situasi yang mengikuti. Penggunaan *Sor singgih basa* Bali dapat diklasifikasikan menjadi lima, yaitu 1) *Basa Kasar*, 2) *Basa Andap*, 3) *Basa Madya*, 4) *Basa Alus*, dan 5) *Basa Mider* (Suarjana, 2008:82-88).

Basa kasar merupakan tingkatan bahasa Bali paling bawah umumnya digunakan ketika dalam kondisi kesal, marah, dan biasanya dalam bentuk hujatan. Namun, tingkatan bahasa ini memiliki konteks penggunaan yang bergeser dari fungsinya. Sebelumnya *basa kasar* identik dengan makna negatif. Tetapi sekarang, meskipun mengandung kata-kata kasar namun sering dituturkan ketika bercanda dengan teman yang sudah akrab. Berbeda dengan *basa kasar*, tingkatan kedua adalah *basa andap*. Tingkatan *basa andap* umumnya digunakan penutur dalam situasi santai, pergaulan yang hubungannya sudah dekat namun masih mengantong kesantunan. Oleh karena itu, tingkatan bahasa ini lebih dikenal dengan *basa kasar sopan*. Tingkat tutur ini sering digunakan oleh Pn di Bali yang memiliki status sosial lebih tinggi dibandingkan dengan MT. contohnya, antara orang tua dengan anak, guru dengan murid, serta atasan dengan bawahan.

Tingkatan yang ketiga adalah *basa madya*. Tingkatan basa Bali *madya* tergolong tingkatan menengah tidak kasar dan juga tidak terlalu hormat. Hal ini disebabkan oleh nilai rasa yang terkandung pada tingkatan ini berada diantara *basa Bali andap* dan *basa Bali alus*. *Basa madya* juga bisa digunakan oleh Pn yang status sosialnya lebih tinggi ketika bertutur dengan MT yang status sosialnya lebih rendah. Untuk tingkatan bahasa yang paling santun adalah *basa alus*. Dalam *basa alus* nilai rasa bahasa Pn kepada MT sangat tinggi digunakan dalam situasi resmi pada acara adat keagamaan. Dengan menerapkan *basa alus*, maka Pn dapat dikatakan telah menerapkan norma sopan santun, ramah, serta moral yang tinggi dihadapan MT. Berbeda dengan *basa alus* yang memiliki nilai rasa hormat yang tinggi, pada *basa mider* tidak mengandung tingkatan rasa baik halus maupun kasar sehingga sifatnya netral, bisa dituturkan kepada siapa saja dan dimana saja. Berikut adalah konsep inti dari penggunaan *Sor Singgih Basa Bali*, menurut Suarjana (2008:88-92).

- 1) Apabila Pn sebagai orang pertama (O1) dan mitra tutur sebagai orang kedua (O2) dan yang dibicarakan sebagai pihak ketiga (O3) dan semuanya golongan

bawah, maka tingkatan yang digunakan oleh pembicara adalah bahasa *Bali Andap*.

Contoh:

I meme anak suba adung, keto masih reraman Iluhe.
'Ibu (saya) sudah sepakat, begitu juga orang tuamu.'

(Suarjana, 2008:88)

- 2) Apabila Pn sebagai orang pertama (O1) memiliki status golongan bawah, MT selaku pihak ke dua (O2) dan yang dibicarakan atau sebagai pihak ketiga (O3) sama-sama golongan atas, maka bahasa yang digunakan oleh O1 kepada O2 dan bahasa yang digunakan mengenai O3 adalah bahasa *alus singgih* sebaliknya untuk orang pertama jika berbicara tentang dirinya sendiri akan menggunakan bahasa *Bali alus sor*.

Contoh:

Okan idane taler nyarengin lunga makta anaman.
'Putranya juga ikut pergi membawa ketupat.'

(Suarjana, 2008:89)

- 3) Apabila Pn selaku orang pertama (O1) sebagai golongan bawah, sedangkan MT (O2) golongan atas dan yang dibicarakan (O3) sebagai golongan bawah, maka bahasa yang digunakan oleh Pn (O1) kepada MT (O2) adalah bahasa Bali *alus singgih*. Sedangkan jika bertutur mengenai O1 dan O3, maka bentuk yang digunakan adalah bahasa *Bali alus sor*.

Contoh:

Pianak ipun mangkin sampun mapaumahan.
'Anaknya sekarang sudah berumah tangga.'

(Suarjana, 2008:91)

- 4) Apabila Pn selaku orang pertama (O1) sebagai golongan bawah dan MT (O2) juga golongan bawah sedangkan yang dibicarakan (O3) golongan atas, maka bahasa yang digunakan oleh O1 kepada O2 adalah bahasa Bali *andap*. Berbeda halnya jika tuturan tentang O3 maka bahasa yang digunakan adalah bahasa Bali *alus singgih*.

Contoh:

Icang ajak cai sing dadi nulak pikayun Ida
'Saya dan kamu tidak boleh menolak keinginan beliau.'

(Suarjana, 2008:92)

Konsep *Sor Singgih Basa Bali* dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu golongan atas dan golongan bawah (Kersten, 1976). Penggunaan *Sor Singgih Basa Bali* masih digunakan sampai saat ini namun konsep ini tidak saja berlaku secara tradisional, tetapi berkembang menjadi modern. Berikut ini akan dibahas secara rinci konsep pengelompokan masyarakat Bali.

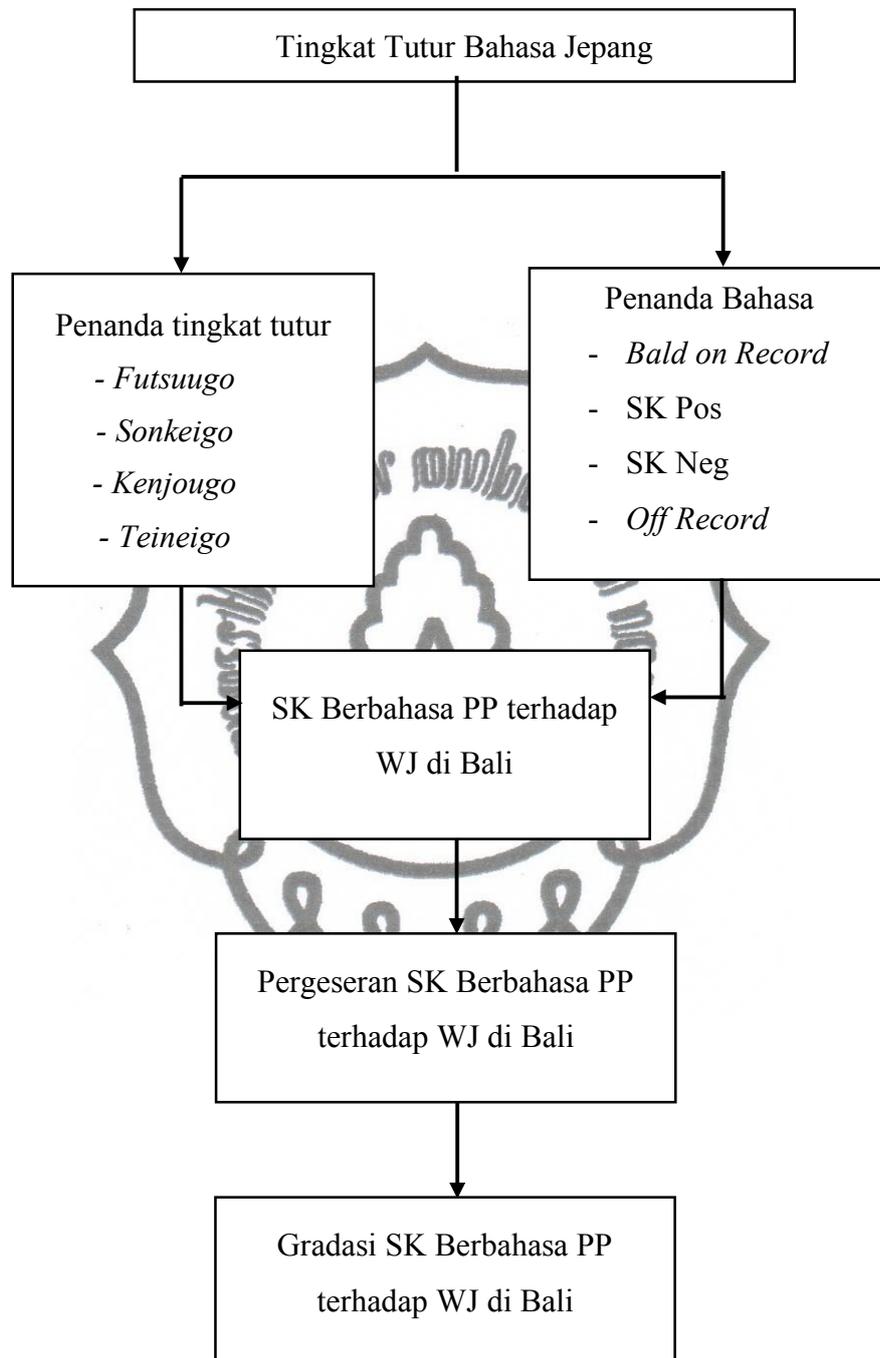
5) Pengelompokan secara Tradisional

Pengelompokan masyarakat Bali dikatakan secara tradisional yaitu disebabkan oleh faktor keturunan karena Bali menganut patrilineal, sehingga sejak lahir memiliki garis keturunan yang dianut dari pihak laki-laki. Misalnya seorang anak lahir dari keturunan orang tua laki-laki bergolongan Ksatria maka di depan nama anak tersebut menyandang gelar *Anak Agung* begitu seterusnya. Dalam sistem tradisional, golongan teratas terdiri dari kaum yang berstatus *Triwangsa* yakni golongan *Brahmana*, golongan *Ksatria*, golongan *Wesya*, dan kelompok golongan paling bawah yang disebut dengan *Sudra*. Kondisi seperti ini terjadi dalam konteks adat, misalnya upacara adat *manusa yadya* (Menikah, potong gigi) dan upacara lainnya yang erat dengan urusan adat.

6) Pengelompokan secara Modern

Pengelompokan masyarakat Bali dikatakan secara modern apabila golongan atas dan golongan bawah antara *Tri wangsa* dan golongan *Sudra* memiliki peluang. Kesempatan yang sama dan status hanya diklasifikasikan secara pragmatis, tidak atas dasar kelahiran keturunan seperti dalam pengelompokan secara tradisional. Namun karena faktor kedudukan dan finansial serta jabatan, maka sistem ini sudah mulai berkembang di Bali dan biasanya terjadi pada situasi formal seperti di perkantoran dan tempat-tempat resmi lainnya (Kersten, 1983; Suarjana 2010:85).

2.3 Kerangka Pikir



**Bagan 6. Kerangka Pikir Gradasi dan Pergeseran SK Bahasa Jepang
Domain Pariwisata di Bali**