

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini mendeskripsikan hasil penelitian yang menganalisis penanda TT bahasa Jepang dan SK berbahasa pada tuturan PP terhadap WJ. PP di Bali sangat bervariasi dan ditentukan oleh pekerjaan dan status pekerjaan. PP terdidik umumnya memiliki izin atau lisensi yang diakui pemerintah melalui HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) dan disahkan oleh Disparda Provinsi Bali. PP terdidik sudah memiliki kemampuan berbahasa Jepang yang baik dan telah lulus mengikuti ujian seleksi dari HPI Bali. Proses seleksi sangat ketat, mulai dari proses penerimaan calon *guide* sampai ujian secara tertulis. Apabila dinyatakan lulus, maka calon *guide* mendapatkan berbagai pelatihan, baik kemampuan berbahasa Jepang maupun budaya lokal. Setelah mengikuti ujian masuk dan dinyatakan lulus, maka *guide* berhak untuk mendapatkan lisensi resmi sebagai *guide* berbahasa Jepang. *Guide* di bawah naungan biro perjalanan resmi memiliki peran sebagai ujung tombak jalannya pariwisata di Bali sehingga *guide* bekerja secara profesional dan mendapatkan binaan untuk meningkatkan kualitas agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kode etik pramuwisata dengan standar dari HPI Bali. Selain itu, PP terdidik umumnya bekerja di bawah naungan biro perjalanan berizin.

Berbeda dengan PP yang tidak terdidik, mereka bekerja memanfaatkan kesempatan yang ada. PP ini disebut dengan pekerja pariwisata yang terdiri dari pedagang, penjual jasa sewa papan *surfing* dan secara langsung mengajarkan teknik bermain *surfing* atau lebih terkenal dengan *beachboy*, penjual jasa pijat di pantai, *driver guide*, maupun pedagang di pasar oleh-oleh tradisional. Berbagai dialog yang mereka lakukan umumnya bertujuan untuk menjual jasa maupun barang. Dialog yang ditemukan pada penelitian ini merupakan interaksi yang terjadi pada setiap aktivitas PP ketika memberikan pelayanan kepada WJ pada situasi nonformal.

Dialog tersebut dianalisis berdasarkan penanda TT dan SK berbahasa PP terhadap WJ dengan mempertimbangkan konteks (*power* 'kekuasaan', *distance*

‘jarak’, *imposision* ‘tingkat pembebanan’, dan situasi tuturan) dan mengklasifikasikannya menurut struktur percakapan. Berdasarkan hasil analisis domain maupun komponensial, PP di Bali memilih menggunakan SK berdasarkan konteks situasi yang tidak terlepas dari pemilihan penanda TT dalam bahasa Jepang. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan bahasa PP terhadap WJ seperti saat PP menawarkan suatu produk dan jasa maupun menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan. Tuturan PP dianalisis berdasarkan bentuk *keigo* dan *futsuugo*. Berdasarkan penanda TT, maka dapat ditemukan SK PP terhadap WJ. Penanda TT bahasa Jepang dan SK berbahasa yang digunakan oleh PP terhadap WJ dapat disimpulkan berdasarkan pada tabel taksonomi di bawah ini.

**Tabel 4.1 Analisis Taksonomi Berdasarkan TT Bahasa Jepang dan SK Berbahasa**

Struktur Percakapan	OT	S	K	T	F	BOR	P	N	O
Pendahuluan	3	98	25	76	13	0	149	135	0
Isi	21	263	112	566	223	11	529	889	1
Penutup	2	41	4	84	10	1	109	90	0
Total	26	402	141	726	246	12	787	1114	1

Tabel analisis taksonomi di atas dapat diklasifikasikan menurut struktur percakapan yang terdiri atas pendahuluan, isi, dan penutup. Penanda TT bahasa Jepang dapat diklasifikasikan menjadi *over teineigo* (OT), *sonkeigo* (S), *kenjougo* (K), *teineigo* (T) dan *futsuugo* (F), sedangkan berdasarkan SK berbahasa, terdiri atas *bald on record* (BOR), SK positif (P), SK negatif (N) dan *Off record* (O). Tabel ini memberikan gambaran bahwa SK berbahasa tidak dapat dipisahkan dengan penanda TT dalam bahasa Jepang karena bahasa Jepang merupakan bahasa yang mengenal *speech level* ‘tingkat tutur bahasa’, terutama dalam ranah bisnis, salah satunya adalah domain pariwisata.

Hasil analisis taksonomi berdasarkan penanda TT berbahasa Jepang dan SK berbahasa menunjukkan bahwa SK berbahasa yang digunakan PP terhadap WJ lebih dominan menggunakan penanda TT bahasa hormat bentuk *sonkeigo* diikuti oleh penanda hormat bentuk *kenjougo* dan *over teineigo* serta ditunjang oleh penanda TT bentuk *teineigo* dan *futsuugo*. Penggunaan penanda TT ini merupakan suatu implementasi bahwa dalam domain pariwisata sebagai bagian dari domain bisnis wajib menggunakan penanda TT *keigo* kepada WJ sebagai satu

bentuk rasa hormat kepada konsumen. Adanya berbagai jenis penanda TT dan penerapan SK oleh karenanya memungkinkan dalam satu tuturan bahasa Jepang mengandung lebih dari satu SK berbahasa yang dominan digunakan dalam berkomunikasi. Beberapa contoh analisis dapat dilihat pada pemaparan berikut.

#### 4.1.1 Penanda Tingkat Tutur Bahasa Jepang

Sesuai dengan teori Brown dan Levinson (1978,1987) bahwa penggunaan bahasa hormat merupakan salah satu usaha PP dalam menggunakan SK negatif. Strategi ini digunakan oleh PP dengan tujuan untuk menghindari tindakan pengancaman muka (FTA) khususnya muka negatif WJ, apalagi dituturkan kepada *customer* yang baru bertemu pertama kali. Dalam kajian ini, pelayanan terhadap *customer* dilakukan dengan cara menganalisis tuturan PP berdasarkan penanda tuturan *keigo* yang terdiri atas penanda tuturan *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*. Berikut analisis berdasarkan urutan tingkatan berbahasa hormat '*keigo*'.

##### 4.1.1.1 Penanda Tuturan *Sonkeigo*

Penanda tuturan PP terhadap WJ dalam bentuk *sonkeigo* dapat dilihat dari bagaimana PP menerapkan penanda *sonkeigo* dalam tuturannya. Penanda *sonkeigo* dapat dilihat dari penanda secara leksikal.

##### a. Penanda leksikal bentuk *sonkeigo*

Penanda leksikal yang dimaksud adalah perubahan berbentuk kamus ke bentuk *sonkeigo* tanpa mengalami perubahan secara pola kata.

##### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

FO (PP)	: Staf (27 Tahun /P)
WJ	: (40 tahunan/P)
Topik percakapan	: Menyambut kedatangan WJ
Waktu	: 06.30 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I)

- 1) FO : こんばんは、Y スパにいらっしゃいませ(PT1: T1)  
Konbanwa, Y spa ni irrashaimase.  
'Selamat malam, Selamat datang di Y SPA.'

(Staf Fo berada di depan pintu melakukan *ojigi* sebesar 30 derajat)

*Okyakusama* : 8時の仲居 B334 です。  
*8 ji no Nakai B334 desu.*  
 ‘Saya Nakai dari kamar B334 yang sudah memesan pukul 08.00.’

Pada masyarakat tutur Jepang, *irasshaimase* merupakan ungkapan salam yang selalu digunakan pada awal pertemuan saat seorang pelayan menyapa konsumen. Data tuturan di atas dilakukan oleh seorang FO sebagai PP kepada *customer* yang merupakan WJ. Pada awal tuturan, FO memberi salam dengan penanda bentuk *sonkeigo* yaitu *irasshaimase*. Kata *irasshaimase* pada tuturan *konbanwa Y spa ni irasshaimase* ‘selamat datang di Y SPA’, bertujuan untuk menghormati WJ sebagai bentuk penerapan tindak penyelamatan muka negatif dari WJ. Kata *irasshaimase* merupakan penanda bentuk *sonkeigo* yang mengalami perubahan secara leksikal. Bentuk *futsuukei* dari kata *irasshaimase* adalah ‘*kuru*’ yang berarti ‘datang’. Ketika staf memberikan salam secara langsung bersamaan dengan sikap *ojigi* sebesar 30 derajat. Sikap *ojigi* dilakukan dengan cara menundukkan kepala dan membungkukkan badan terhadap MT saat bertemu untuk mengucapkan terima kasih karena berkenan datang ke spa tersebut dalam situasi formal.

Penggunaan bentuk *sonkeigo* secara leksikal juga terdapat pada data tuturan berikut.

2) *Esutesutafu* : すみません、ウェルカムドリンクです、どうぞめしあがってください。  
*Sumimasen, werukamudorinku desu, douzo meshiagatte kudasai.*  
 ‘Permisi, Silakan *welcome drink*-nya.’

(Staf menundukkan kepala sebesar 15 derajat )

*Okyaku sama* : いただきます。  
*Itadakimasu.*  
 ‘saya minum.’

Tuturan di atas merupakan kelanjutan dari percakapan antara PP dengan WJ seperti pada data 1). Sebelum menghadirkan *welcome drink*, PP menuturkan *sumimasen* ‘permisi’. Tuturan ini juga diikuti oleh sikap membungkukkan kepala atau disebut dengan istilah *eshaku* (sikap membungkuk ringan) sebagai bentuk penghormatan meminta izin ketika akan menghadirkan *welcome drink* kepada WJ. Pada konteks ini, staf

menggunakan penanda leksikal bahasa hormat bentuk *sonkeigo* yaitu *meshiagatte kudasai*, kemudian WJ merespons tawaran PP untuk menikmati *welcome drink* dengan respons menututurkan *itadakimasu*. Hal ini dilakukan staf sebagai salah satu bentuk pelayanan (*hospitality*) SPA kepada para tamu/*customer*. Penanda leksikal bahasa hormat *sonkeigo* juga berlaku pada konteks situasi yang berbeda seperti pada data tuturan di bawah ini.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

Staf Biro Perjalanan (PP) : Staf (28 Tahun /P)

WJ : (45 tahunan/P)

Topik percakapan : Menanyakan nomer kamar hotel WJ

Waktu : 12.30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

- 3) Staf : お客様、すみませんが、もう一回お部屋番号をおっしゃってください。  
*Okyakusama, sumimasenga, mouichidou oheya bango o osshatte kudasai.*  
 ‘Bapak, maaf tolong sebutkan sekali lagi nomor kamar anda.’
- WJ : はい、109 です。  
*Hai, 109 desu.*  
 ‘Iya, nomor 109.’

Data 3) berbeda dengan data 1) dan 2) karena data tersebut terjadi pada topik percakapan yang berbeda yaitu, staf menanyakan nomor kamar hotel kepada WJ. Penggunaan penanda bentuk *sonkeigo* pada tuturan staf dapat dilihat pada kata *osshatte*. Verba *osshatte* merupakan penanda *sonkeigo* secara leksikal yang berasal dari verba *iu* bentuk *futsuukei* ‘berkata’. Ungkapan *osshatte* dituturkan oleh staf kepada WJ dengan tujuan untuk menghormati WJ. Data 3) merupakan interaksi yang terjadi melalui media telepon. Meskipun melalui telepon (tidak bertatap muka secara langsung), namun staf tetap menggunakan penanda *sonkeigo* secara leksikal untuk memberikan pelayanan sebagai bentuk penghormatan kepada WJ yang baru pertama kali berkomunikasi.



Verba *irrashimasu* yang telah dijelaskan di atas dalam bahasa Indonesia dapat diterjemahkan dengan beberapa verba yaitu datang, pulang, dan pergi. Pemaknaan verba *irassharu* ini berdasarkan konteks tuturannya. Berikut penjelasan mengenai penggunaan verba *irassharu*.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

FO (PP) : Staf (28 Tahun /L)

WJ : Perempuan (40 tahunan)

Topik percakapan : Menerima telepon dari WJ yang kehilangan arah pulang ke hotel

Waktu : 04.30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (+D)

Ada jarak (+I)

Situasi formal (+For)

4) Staf : お電話ありがとうございます、Y支店のXでございます。

*Odenwa arigatou gozaimasu, Y shiten no X de gozaimasu*

‘Terima kasih sudah menghubungi kami, saya X dari kantor cabang Y’.

WJ : すみません、道に迷っていますが、ホテルまで帰りの方法を教えてください。

*Sumimasen, michi ga mayotte imasuga hoteru made kaeri no houhou o oshiete kudasai.*

‘Maaf saya tidak paham jalan kembali ke hotel, apakah Anda bisa beritahu?’

Staf : すみませんが、お客様は今どちらにいらっしゃいますか。

*Sumimasenga, ima dochira ni irasshaimasuka.*

‘Maaf, sekarang anda berada dimana?’

WJ : ウブド市場です。

*Ubudo Ichiba desu.*

‘Pasar Ubud.’

Penggunaan kata *irasshaimasu* pada data 4) dan 1) memiliki makna yang berbeda dalam bahasa Indonesia. *Irasshaimasu* data 4) bermakna ‘ada’. Verba ini berasal dari bentuk *futsuukei* ‘iru’ ‘ada’. Perubahan penanda ini merupakan proses perubahan penanda secara leksikal dari bentuk *futsuukei* ‘iru’ berubah secara leksikal menjadi bentuk *sonkeigo* ‘irassharu’. Penggunaan Verba *irasshaimasu* yang bermakna ‘ada’, diikuti nama tempat atau kata yang tanya tentang tempat (*doko*, *dochira* ‘dimana’) dan dihubungkan dengan

partikel *ni* akan membentuk kalimat interogatif menanyakan keberadaan seperti pada contoh di bawah ini.

- A : どこにいらっしゃいますか。  
*Doko ni irasshaimasuka.*  
 ‘Ada dimanakah?’
- B : ジャカルタにいらっしゃいます。  
*Jakaruta ni irasshaimasu.*  
 ‘Berada di Jakarta.’  
 お客様はバリにいらっしゃいます。  
*Okyakusama wa Bari ni irasshaimasu.*  
 ‘Tamu berada di Bali.’  
 社長はどこでもいらっしゃいます。  
*Shachou wa dokodemo irasshaimasu.*  
 ‘Pimpinan perusahaan ada dimana-mana.’

Berdasarkan data tuturan 1), 2), 3), dan 4), kata *meshiagatte*, *osshatte* dan *irasshaimasu* merupakan verba yang mengalami perubahan penanda secara leksikal ke bentuk *sonkeigo*. Verba yang dapat mengalami perubahan secara leksikal menjadi bentuk *sonkeigo* hanya verba-verba tertentu. Perubahan *sonkeigo* secara leksikal hanya pada verba-verba tertentu seperti tabel berikut.

**Tabel 4.2: Perubahan penanda leksikal dari bentuk *futsuukei* ke bentuk *sonkeigo***

<i>Futsuukei</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
行く <i>Iku</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Pergi
帰る <i>Kaeru</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Pulang
飲む <i>Nomu</i>	めいしあがる <i>Meishiagaru</i>	Minum
食べる <i>Taberu</i>	めいしあがる <i>Meishiagaru</i>	Makan

Pada data 2) verba *meshiagaru* bukan berarti ‘makan’, tetapi dapat diartikan ‘minum’ karena tergantung dari objek yang menyertai, seperti merujuk pada *welcome drink* yang bermakna ‘minuman selamat datang’. Apabila objek yang menyertainya adalah makanan seperti sukiyaki, ramen,

udon, sushi, maka makna yang terkandung dari kata *meshiagaru* adalah ‘makan’. Pada data tuturan 3) penanda leksikal *ossharu* hanya merujuk pada verba *iu* yang memiliki makna ‘berkata’. Perubahan penanda tuturan hormat menjadi bentuk *sonkeigo* dapat dilakukan secara leksikal dan juga dapat ditandai secara morfologi menggunakan penanda *O + Vmasu + ni narimasu* dan penanda *-(ra) reru*.

## b. Penanda morfologi bentuk *Sonkeigo*

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, pada landasan teori (Suzuki, 1998:23; Kabaya, 2009; Kabaya 2010) bahwa bentuk *sonkeigo* dalam bahasa Jepang memiliki dua jenis perubahan yang dapat dilakukan secara leksikal maupun morfologi. Bentuk morfologi penanda *sonkeigo* yaitu *O + Vmasu + ni narimasu* dan pola *-(ra) reru*.

### 1) Penanda [*o- ni narimasu*]

Penanda morfologi *O + Vmasu + ni narimasu* tidak ditemukan pada data tuturan lisan dari PP secara langsung terhadap WJ. Hal ini dikarenakan pola *o - ni narimasu* lebih digunakan pada bahasa tulis. Adapun data secara tertulis melalui *e-mail* dapat dilihat pada data berikut.

#### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

Staf (PP) : Staf (36 Tahun /L)

WJ : Perempuan

Topik percakapan : Staf tidak segera menjawab pertanyaan WJ melalui web

Waktu : 09.30 AM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

#### 5) *E-mail* staf ke WJ :

X 様。

X Sama.

‘Bapak/Ibu X.’

お世話になります。

*Osewani narimasu.*

‘Sudah merepotkan Anda.’

回答が遅くなり申し訳ございません。

*Kaito ga osokunari moushiwake gozaimasen.*

‘Mohon maaf karena jawabannya terlambat.’



*E-mail* merupakan salah satu sarana komunikasi yang cepat dan hemat dalam domain bisnis karena melalui media *e-mail* akan mendapatkan informasi yang jelas dan tepat dalam bentuk tulisan. Di Jepang, *e-mail* selalu digunakan dalam bisnis. Oleh karena itu, para PP di Bali juga menggunakan sarana ini sebagai alat komunikasi dalam domain pariwisata. Salah satunya ketika menerima pesanan kamar untuk hotel, *treatment* untuk spa, tur untuk biro perjalanan, ataupun menerima komplain dari WJ dapat juga dilakukan melalui *e-mail*. Penanda TT yang digunakan adalah penanda bentuk hormat yaitu umumnya menggunakan bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo* serta kalimat yang baku karena terjadi dalam situasi formal. Pada komunikasi *e-mail* tidak ditemukan adanya gradasi ataupun pergeseran dalam penggunaan penanda TT bahasa Jepang. Penggunaan sufiks *-sama* pada akhir nama seseorang tidak saja digunakan dalam komunikasi lisan, tetapi dalam komunikasi *e-mail*. *-Sama* merupakan sufiks yang melekat pada nama seseorang. Komunikasi melalui media *e-mail* diawali dengan menyebut nama penerima yang diakhiri kata *-sama*. Kata *-sama* merupakan tingkatan dengan kesantunan tertinggi dalam sistem panggilan Jepang. Tingkatan panggilan dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini.

- *Sama*



- *San*



- *Chan*



- *Kun*

Penggunaan *-sama* ditujukan kepada orang yang memiliki posisi lebih tinggi dari pada Pn. Misalnya panggilan PP terhadap WJ yang bernama Yamaguchi Anna *sama*, Toshiyuki Ohba *sama* dan lain sebagainya. Di bawah *-sama* adalah *-san*. Kata panggilan *-san* merupakan panggilan yang ditujukan terhadap laki-laki maupun perempuan yang bersifat formal sebagai bentuk menghormati MT-nya. Berbeda halnya dengan panggilan *-chan*, *-Kun* adalah panggilan yang digunakan kepada MT yang memiliki usia di bawah Pn misalnya, panggilan kepada anak-anak. Pada konteks yang sama, staf melanjutkan salam dengan menuturkan *osewa ni narimasu* yang bermakna

‘maaf merepotkan’. Ungkapan *osewani narimasu* berasal dari verba *futsuukei sewa o suru*. Verba *sewa suru* termasuk kedalam bentuk *goudan doushi*. Perubahan bentuk *futsuukei* pada verba *godan doushi* dengan cara melepaskan *-suru* dan menambahkan prefik *O* di depan kata *-sewa*, yang di akhiri dengan pola *-ni narimasu*. Pola *o ni narimasu* adalah pola pembuka dalam *e-mail* ataupun percakapan resmi lainnya bisa digunakan dalam bahasa tulis maupun lisan ketika seseorang ingin menyampaikan maksud tertentu. Maksud dalam hal ini, bisa berisi permohonan bantuan seseorang kepada orang lain. Sebagai contoh, seorang produsen yang melakukan *marketing* terhadap konsumen dengan harapan barang yang ditawarkan dapat dibeli oleh konsumen. Pola *o ni narimasu*, selain digunakan pada ungkapan *osewa ni narimasu* juga dapat dilihat pada ungkapan *o kaki ni narimasu* berikut ini.

**Pelaku Tuturan:**

Staf (PP)	: Staf (29 Tahun /P)
WJ	: 35 tahun/ P
Topik percakapan	: Staf meminta WJ untuk meminta tanda tangan karena tamu ini akan <i>check out</i> tanpa <i>guide</i>
Waktu	: 09.30 AM
Konteks	: PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

6) Staf : お書きになるかたはこちらへどうぞ。

*Okakini naru kata wa kochira e douzo.*

‘Bagi yang akan menulis silakan ke sini.’

WJ : はい、おねがいします。

*Hai, onegaishimasu.*

‘Iya, baiklah.’

Ungkapan yang menggunakan pola *O renyoukei ni narimasu* juga terdapat pada dialog (6). Verba *renyoukei* dari *kaku* adalah *kaki*. Verba *Kaki* mendapatkan prefik *O* yang diikuti oleh *-ni narimasu* sebagai penanda bentuk *sonkeigo* secara morfologi. Tuturan PP mendapat respons dengan bentuk *teineigo* berpola *-masu* (*hai, onegaishimasu*). Pola ini digunakan oleh PP karena mempertimbangkan lokasi tuturan yang terjadi secara formal di biro perjalanan Jepang.

## 2) Penanda *-ra (reru)*

Perubahan penanda bentuk *sonkeigo*, selain menggunakan pola *o ni narimasu* juga dapat dilakukan dengan pola *- (ra) reru*. Contohnya sebagai berikut.

### Konteks Situasi pelaku Tuturan:

Guide (PP)	: Staf (46 Tahun /L)
WJ	: 50 tahun/L
Topik percakapan	: Guide menerima telepon dari WJ
Waktu	: 11.30 AM
Konteks	: PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (-P) WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan dua kali (-D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

- 7) Guide : はい、もしもし。  
*Hai, moshi moshi.*  
 'Iya, halo.'
- WJ : はい、Xさん、お元気ですか。  
*Hai, X san, genki desuka.*  
 'Iya, Bapak X apa kabar?'
- Guide : はい、元気です。Xさん、いつまたバリに来られますか。  
*Hai, genki desu, X san, itsu mata bari ni koraremasuka.*  
 'Iya, saya sehat. Bapak X kapan datang ke Bali lagi?'
- WJ : 来年かな。  
*Rainen kana.*  
 'Kemungkinan tahun depan ya.'

Ungkapan *koraremasuka* diucapkan seorang *guide* terhadap WJ yang sudah pernah diberikan pelayanan jasa sebelumnya. Pembuka percakapan pada telepon di atas menunjukkan bahwa walaupun sudah pernah bertemu, jarak sudah dekat, tetapi *guide* tetap menggunakan bentuk *sonkeigo*. Hal ini berdasarkan struktur percakapan bahwa pada domain bisnis bidang pariwisata selalu membuka percakapan dengan bentuk *sonkeigo* atau *kenjougo*. Selain itu, sebagai seorang *guide* berlisensi wajib memberikan pelayanan bahasa dengan santun sesuai dengan tugas yang telah diemban sebagai duta bangsa cerminan karakter masyarakat setempat.

### 3) Penanda *O +V-renyoukei + kudasai*

Ketika PP menggunakan kalimat bentuk perintah kepada WJ, penanda hormat yang digunakan adalah *sonkeigo*. Hal ini sesuai dengan aturan penggunaan bahasa dibidang pelayanan (*hospitality*) bahwa WJ akan merasa nyaman ketika perintah dilakukan secara santun. Dalam bahasa Jepang, salah satu bentuk santun dari menyuruh yaitu dengan menggunakan penanda *O +V-renyoukei + kudasai*. Pada pengumpulan data ditemukan beberapa tuturan yang menunjukkan pola tersebut.

#### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

Gro Staf (PP) : Staf (28 Tahun /P)

WJ : (35/P)

Topik percakapan : Staf Menanyakan informasi jam *treatment* spa kepada WJ

Waktu : 11.00 AM

Konteks : PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (-P)

WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (+D)

Tingkat pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

8) *Fo* : 今すぐ調べます、少々お待ちください。

*Ima sugu shirabemasu, Shoushou omachi kudasai,*

‘Sekarang akan segera dicek, tolong tunggu sebentar’.

.....  
お待たせいたしました、8時がございですが。

*Omatase itashimashita, 8ji ga gozaimasuga.*

Terima kasih telah menunggu, ada pada pukul 08.00

(Menundukkan kepala ketika telah menyuruh WJ untuk menunggu)

*Okyaku sama* : はい、お願いします。

*Hai, Onegai shimasu.*

#### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

GRO Staf (PP) : Staf (28 Tahun /P)

WJ : Perempuan

Topik percakapan : Staf menanyakan rencana tur kepada WJ

Waktu : 11.00 AM

Konteks : PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

9) Staf : すみませんが、このツアーはいつご希望ですか。

*Sumimasenga, kono tsua itsu gokibou desuka.*

‘Maaf, kapan anda ingin mengambil tur ini?’

WJ : 明日です。

*Ashita desu.*

‘Besok.’

Staf : かしこまりました。どうぞおかけください。

*Kashikomarimashita. Douzo okake kudasai.*

‘Baiklah, silakan duduk.’

(Mengangkat tangan menunjuk kursi untuk mempersilahkan WJ duduk)

WJ : はい

*Hai.*

‘Iya.’

#### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

Staf Fo (PP) : Staf (28 Tahun /P)

WJ : (35 tahun/P)

Topik percakapan : Staf Menanyakan rencana tur kepada WJ

Waktu : 11.00 AM

Konteks : PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

10) FO : こちらにどうぞお座りください

*Kochirani douzo osuwari kudasai...*

‘Silakan duduk di sini.’

失礼いたします、ウェルカムドリンクお持ちいたしますので処暑お待ちください。

*Shitsurei itashimasu, werukamudoringku omochi*

*itashimasu node shosho omachi kudasai.*

‘Maaf mohon tunggu sebentar, akan saya bawaan welcome drink.’

FO : すみません、ドリンクです、どうぞお飲みください。

*Sumimasen, werukamudorinku desu, douzo onomi kudasai*

‘Maaf permisi, welcome drink, silakan diminum.’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

Okyakusama : いただきます。

*Itadakimasu.*

‘Terimakasih’.



**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

Staf Terapis (PP): Staf (28 Tahun /P)

WJ : (35/P)

Topik percakapan : Staf mempersilakan WJ untuk masuk ke dalam ruangan *massage*

Waktu : 11.00 AM

Konteks : PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

11) *Sutaffu masaji* : こちらへです。どうぞお入りください。

*Kochira e desu. Douzo ohairi kudasai.*

‘Silakan kesebelah sini.’

*Okyakusama* : すごい。

*Sugoi.*

‘Hebat.’

Tuturan di atas menggunakan penanda bentuk *sonkeigo*, yaitu *omachi kudasai*, *okake kudasai*, *osuwari kudasai*, *onomi kudasai* dan *ohairi kudasai*. Bentuk *futsukei* dari verba-verba bentuk *sonkeigo* tersebut adalah *matsu* ‘menunggu’, *kakeru* dan *suwaru* ‘duduk’, *nomu* ‘minum’, dan *hairu* ‘masuk’. Penggunaan bentuk *sonkeigo* dari PP terhadap WJ direspons dengan baik oleh WJ. Hal ini dapat dilihat dari tuturan WJ sebagai bentuk respons perintah yang dituturkan PP. Penjelasannya sebagai berikut.

Ungkapan お待ちください *omachi kudasai* pada data 8) merupakan penanda tuturan bentuk perintah dari staf *gro* kepada WJ untuk menunggu. WJ memberikan respons yang positif. Respons positif ini terlihat dari jawaban WJ dengan menjawab *hai*, *onegaishimasu* ‘iya minta tolong’. Bentuk tuturan perintah おかけください *okake kudasai* dan お座りください *osuwari kudasai* pada data 9) dan 10) memiliki makna yang sama yaitu menyuruh WJ untuk duduk. Respon WJ kali ini adalah *hai* ‘iya’ dapat diartikan kedalam bahasa Indonesia dengan ‘iya’. Selain berkomunikasi secara verbal, staf juga menggunakan komunikasi nonverbal dengan cara melakukan sikap *ojigi* menundukkan kepala sebesar 15 derajat sebagai salah satu bentuk penghormatan kepada WJ. Sikap *ojigi* sederhana yaitu *eshaku* digunakan

dengan tujuan untuk mengungkapkan rasa terima kasih ketika WJ karena sudah berkenan untuk menunggu seperti pada tuturan data (8), menunjukkan sikap bahwa tuturan yang dimaksud WJ sudah dipahami oleh staf (9), meminta permissi pada data (10). *Eshaku* merupakan salah satu jenis *ojigi* yang dilakukan secara sederhana hanya menundukkan kepala sebanyak satu atau dua kali guna mewakili sikap hormat dalam layanan kepada WJ. Selain verba *matsu*, *kakeru*, *suwaru*, *nomu*, dan *hairu*, berikut contoh pembentukan dari verba bentuk *futsuukei* ke bentuk *sonkeigo* bermakna perintah, seperti pada bagan di bawah ini.

**Tabel 4.3 Pembentukan Verba Bentuk *Futsuukei* ke Bentuk *Sonkeigo***

<i>Futsuukei</i> 'bentuk biasa'	V- <i>renyoukei</i>	Pola O + V Renyokei + <i>kudasai</i>	Arti
読む <i>Yomu</i>	読み <i>Yomi</i>	お読みください <i>Oyomi kudasai</i>	Tolong baca
聞く <i>Kiku</i>	聞き <i>Kiki</i>	お聞きください <i>Okiki kudasai</i>	Tolong dengar
帰る <i>Kaeru</i>	帰り <i>Kaeri</i>	を帰りください <i>Okaeri kudasai</i>	Tolong pulang
考える <i>Kanggaeru</i>	考え <i>Kanggae</i>	を考えください <i>Okanggae kudasai</i>	Tolong pikirkan

#### 4) Penanda Prefik O/Go di Depan Nomina

Pada aturan penanda *sonkeigo* secara morfologi dapat juga ditunjukkan dengan menambahkan prefik *O/Go* di depan nomina. Bentuk ini bertujuan untuk menghormati MT dengan cara meninggikan benda yang merujuk pada MT. Misalnya nomina *denwa* 'telepon' maka untuk meninggikan benda yang dimiliki MT ini digunakan prefik *O* di depan kata *denwa* (telepon milik MT). Percakapan yang menunjukkan hal ini dapat dilihat sebagai berikut.

##### **Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf *GRO* (29 Tahun /P)

WJ : (30-35/P)

Topik percakapan : Menanyakan informasi untuk sampai kantor cabang.

Waktu : 12.30 PM

Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)
---------	--

- 12) Staf : お電話ありがとうございます。Y 支店の Y でございます。
- Odenwa arigatou gozaimasu, Y shiten no Y de gozaimasu.*  
'Terima kasih sudah menghubungi kantor cabang Y.'
- WJ : すみませんが、Y 支店までどうやって行きますかね。
- Sumimasenga, Y shiten made douyatte ikimasukane.*  
'Maaf bagaimana caranya untuk bisa sampai kantor cabang Y ya.'

Penggunaan prefik *O* dan *Go* di depan nomina selain pada kata *O denwa* juga dapat dilihat pada data-data berikut.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

Guide (PP) : *Guide* (40-45Tahun /L)

WJ : (50-55 tahunan/L)

Topik percakapan : *Guide* menjelaskan air mineral kepada WJ

Waktu : 04.30-05.00 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan pertama kali (++)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

- 13) Guide : お水のことですが、バリでは水道水がありますが、すぐ飲まないでください。歯を磨いているだったら大丈夫です。
- Omizu no koto desuga, Bari de wa suido sui ga arimasuga, sugu nomanaide kudasai. Ha o migaiteiru nara daijoubu desu.*  
'Tentang air mineral, di Bali ada air ledeng, tetapi tolong air tersebut tidak bisa diminum langsung, hanya bisa digunakan untuk sikat gigi saja.'
- WJ : そうか。
- Souka....*  
'Oh begitu.'

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf *GRO* (30-35Tahun /P)

WJ : (40-45 tahunan/P)

Topik percakapan :	<i>Guide</i> Menanyakan kebutuhan tamu setelah memesan optional
Waktu :	02.30-03.00 PM
Konteks :	WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

*FO* : ご予約ありがとうございました。ほかは大丈夫ですか。

*Goyoyaku arigatou gozaimashita, hoka wa daijoubu desuka.*

‘Terima kasih atas pesanannya apakah ada yang lain?’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

*Okyakusama* : 大丈夫です。

*Daijoubu desu.*

‘Tidak, sudah cukup.’

Prefik *O/go* pada kata *Omizu* ‘air; merujuk pada *mizu* dan *Goyoyaku*, ‘pesanan’ merujuk pada nomina *yoyaku* yang bertujuan untuk meninggikan nomina dari air dan pesanan sebagai bentuk penghormatan *guide* kepada WJ. Aturan penggunaan *O* dan *Go* di depan nomina adalah *O-* digunakan sebagai prefik untuk nomina dengan cara baca *wango*, sedangkan penggunaan prefik *Go* di depan nomina dengan cara baca *kago*. Dalam bahasa Jepang, terdapat huruf kanji. Kanji merupakan huruf sebagai simbol dari kata yang dirujuknya. Misalnya, simbol *hon* ‘buku’ memiliki simbol dalam huruf kanji ‘本’. Huruf kanji memiliki dua sistem cara baca, yaitu *onyomi* dan *kunyomi*. *Onyomi* adalah cara baca Jepang yang dapat diletakkan pada nomina dan adjektif. Sedangkan, *kunyomi* merupakan cara baca Cina yang hanya bisa diikuti oleh nomina saja. Penggunaan prefik *o/go* juga diikuti oleh komunikasi nonverbal dengan menundukkan kepala sebesar 15 derajat bersamaan dengan tuturan yang menyatakan rasa terima kasih terhadap WJ karena telah memesan *optional* kepada staf. Sikap *ojigi* sederhana (*eshaku*) meskipun menundukkan kepala sebesar 15 derajat, tetapi sudah mewakili maksud staf untuk menghormati WJ sebagai konsumen.

Selain penanda morfologi prefik *O*, di Jepang bentuk nomina juga dapat diletakkan di depan adjektif ‘kata sifat. Berikut adalah contohnya.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf *GRO* (35-40Tahun /L)

WJ : (25-30 tahunan/P)

Topik percakapan : Staf *GRO* menjelaskan bahwa pesanan opsional tamu untuk besok sudah selesai dipesankan

Waktu : 08.30-09.00 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan pertama kali (++D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

- 14) Staf : こんにちは、Y の X と申します。お忙しいところすみませんが、明日の予約はちゃんとできました。

*Konbanwa, Y no X to moushimasu. Oisogashii tokoro Sumimasenga, ashita no yoyaku wa chanto dekimashita.*

‘Selamat malam, perkenalkan nama saya X dari kantor cabang Y. Maaf mengganggu disela-sela kesibukannya, pesanan anda untuk besok sudah disiapkan.’

(Membungkukkan badan dan menundukkan kepala sebesar 30 derajat)

- WJ : はい、ありがとうございます。

*Hai, arigatou gozaimasu.*

‘Iya, terima kasih.’

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : *Guide* (45-50Tahun /L)

WJ : (35-40 tahunan/P)

Topik percakapan: *Guide* menanyakan kabar WJ yang pernah dilayani selama di Bali

Waktu : 08.30-09.00 AM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan lebih dari satu kali (-D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi informal (-For)

- 15) *Guide* : はい。

Hai

‘Iya.’

- WJ : はい、もしもし、X さん、ですよ。

*Hai, moshi moshi X san desuyo.*

‘Iya, halo, saya X lho.’

- Guide* : あ、X さん、おはようございます。お元気ですか。

*A, X san, ohayou gozaimasu. Ogenki desuka.*

‘A, X san, selamat pagi, apa kabar?’



WJ : 元気ですよ X さんはどう。  
 ‘Genki desuyo. X san wa dou?’  
 ‘Sehat lho, Bapak X bagaimana?’

Guide : 私も元気です。  
 Watashi mo genki desu.  
 ‘Saya juga sehat.’

Berdasarkan contoh di atas, adjektif *oisogashii*, *ogenki* yang diberi prefik *O* memiliki cara baca *wago*. Adjektif yang diberi prefik *O* tidak bisa digunakan untuk diri sendiri. Kalimat *watashi wa ogenki desu* adalah kalimat yang salah. Kalimat yang tepat adalah *watashi wa genki desu*. Kata *genki* yang merujuk diri sendiri tidak dapat diberi prefik *O*. Begitu juga dengan kata *isogashii*. Apabila merujuk kepada orang lain, kata ini bisa ditambahkan prefik *O* sehingga menjadi *Oisogashii* ‘sibuk’. Data (14) menunjukkan terjadinya komunikasi secara verbal maupun nonverbal. Secara verbal ditunjukkan dengan tuturan memberikan salam, memperkenalkan diri dan menjelaskan bahwa pesanan optional yang diinginkan sudah terpesan. Tuturan tersebut juga didukung oleh komunikasi nonverbal melalui sikap *ojigi* sebesar 30 derajat. *Ojigi* sebagai implementasi dari sopan santu staf terhadap WJ untuk saling menghargai satu sama lain.

#### 4.1.1.2 Penanda Tuturan *Kenjougo*

##### a. Penanda leksikal bentuk *kenjougo*

Penanda leksikal bentuk *kenjougo* memiliki jumlah yang terbatas seperti halnya dengan penanda leksikal dengan bentuk *sonkeigo*. Perubahan bentuk *futsuukei* ke bentuk *kenjougo* menunjukkan perubahan kata secara utuh tanpa ada perubahan secara morfologi. Perkenalan PP di awal pertemuan dengan WJ menunjukkan penggunaan bentuk *kenjougo*.

#### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

FO (PP)	: Staf (25 Tahun /P)
WJ	: Perempuan (35 tahunan)
Topik percakapan	: Memperkenalkan diri sebelum memberikan layanan kepada WJ
Waktu	: 06.30 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)
-----------------------

- 16) *FO* : こんにちは、Y スパにいらっしゃいませ。Y スパにお越し  
いただきまことにありがとうございます、わたくしは X と  
う申します。よろしく願いいたします。

*Konbanwa, Y spa ni irasshaimase. Y spa ni okoshi itadaki  
makotoni Arigatou gozaimasu, watakushi wa X tou mou shimasu.  
Yoroshiku onegai itashimasu.*

‘Selamat malam, selamat datang di Y SPA. Terima kasih atas  
kehadirannya. Saya X senang berkenalan dengan Anda.’

(Staf melakukan *ojigi* sebesar 30 derajat)

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

*Guide* (PP) : *Guide* (40-45 Tahun /L)

WJ : (25-30 tahunan/ L)

Topik percakapan : Mengonfirmasi dan memperkenalkan diri sebelum  
memberikan layanan kepada WJ

Waktu : 05.30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan pertama kali (++D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

- 17) *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*  
(sambil membawa *aitenary* tamu)

‘Selamat datang di Bali.’

X様でよろしいでしょうか。

*X sama de yoroshii deshouka.*

‘Apakah benar Bapak X.’

初めまして、私は X と申します。

*Hajimemashite, watashi wa X to moushimasu.*

‘Perkenalkan nama saya X.’

よろしく願いいたします。

*Yoroshiku onegai itashimasu.*

‘Senang berkenalan dengan Anda.’

WJ : はい、お願いします。

*Hai, onegai shimasu.*

‘Senang berkenalan dengan Anda.’

(*Guide* dan WJ melakukan *ojigi* sebesar 30 derajat)

Contoh dua percakapan di atas menunjukkan penggunaan bentuk  
*kenjougo* PP dalam memperkenalkan diri. Penanda tuturan bentuk *kenjougo*

dituturkan dengan penggunaan kata *to moushimasu*. Verba ini memiliki bentuk *futsuukei to iu*. Di depan verba *to moushimasu* disebutkan nama diri dari Pn. Sikap *ojigi* yang telah dilakukan oleh staf dan *guide* sama-sama menggunakan sikap membungkuk sebesar 30 derajat. Adapun dasar pertimbangan melakukan *ojigi* bukan *eshaku* (sikap *ojigi* sederhana) pada konteks ini adalah karena *guide* berusaha menyambut kedatangan WJ tanpa menghilangkan sikap menghormati sehingga mampu menjalin komunikasi dengan WJ agar berjalan harmonis. Selain itu, kata *yoroshiku onegai shimasu* sebagai ungkapan dasar untuk dapat memulai menjalin hubungan baik selama interaksi berlangsung.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP)	: <i>Guide</i> (45 Tahun /L)
WJ	: 2 Perempuan (Kira-kira 55 tahun)
Topik percakapan	: <i>Guide</i> menjelaskan waktu bebas sebelum perjalanan tur berikutnya kepada WJ
Waktu	: 02.00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

18) *Guide* : いまから自由時間ですので、どうぞごゆっくりお買い物してください。

*Ima kara jiyuu jikan desunode, douzo goyukkuri okaimono shite kudasai.*

‘Saatnya *free time*. Silakan berbelanja dengan santai.’

私は駐車場のほうにおりますからご安心ください。

*Watashi wa chushajou no hou ni orimasu kara goanshin kudasai.*

‘Mohon jangan khawatir, saya berada di area parkir.’

WJ : はい、わかりました。

*Hai, wakarimashita.*

‘Iya, mengerti.’

Penanda bentuk *kenjougo* pada verba *orimasu* digunakan Pn dengan cara merendahkan verba yang merujuk pada PP dalam rangka menghormati MT. Selain verba *orimasu*, penanda bentuk *kenjougo* dapat dilihat pada verba *ukagaimasu* berikut.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

GRO (PP)	: Staf (25 Tahun /P)
WJ	: Laki-laki (30 tahunan)
Topik percakapan	: GRO staf menanyakan nama dan hotel tempat WJ menginap
Waktu	: 11.30 AM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

19) Staf : 失礼ですが、お名前とホテルをうかがいしたいのですが。

*Shitsurei desuga, onamae to hoteru o ukagaishitai desuga.*

‘Maaf, saya ingin menanyakan nama dan hotel Anda.’

WJ : はい、Y ホテルです。ホテルはヌサドゥアにあります。

*Hai, Y hoteru desu. Hoteru wa Nusadua ni arimasu.*

‘Iya, hotel Y. Hotel saya berada di kawasan Nusadua.’

Staf : はい、わかりました、ありがとうございました。

*Hai wakarimashita, arigatou gozaimashita.*

‘Iya, terima kasih.’

(Staf menundukkan kepala sebesar 15 derajat ketika menuturkan kata maaf, mengerti dan mengucapkan terima kasih)

Verba *ukagaimasu* digunakan ketika PP menanyakan informasi mengenai identitas WJ untuk dituliskan dalam formulir pemesanan ataupun untuk mengonfirmasi keberadaan WJ. Verba *ukagaimasu* berasal dari bentuk *futsuukei* yaitu *kiku* ‘bertanya’. Ungkapan santun ketika bertanya dalam ranah pelayanan bahasa lebih tepat apabila diungkapkan dalam bentuk *kenjougo*. Apabila dilihat dari isi pertanyaan PP terhadap WJ, isi pertanyaan berkaitan dengan identitas diri dari WJ. Oleh karena itu, penggunaan bentuk *kenjougo* sangat mempengaruhi sikap berterima dari WJ, sehingga tidak terjadi tindak pengancaman muka. Sama halnya dengan ungkapan ketika PP memberikan penjelasan terhadap WJ seperti di bawah ini.

Tindakan secara nonverbal juga dilakukan oleh staf ketika menuturkan *shiturei desuga* bertujuan untuk menarik perhatian MT ketika akan memulai interaksi, *hai*, *wakarimashita* menunjukkan sikap mengerti dengan apa yang dimaksud WJ, dan *arigatou gozaimashita* merujuk pada ungkapan rasa terima kasih atas informasi yang telah diberikan oleh WJ. Ketiga tuturan ini ketika dituturkan secara bersamaan sikap yang ditunjukkan staf dengan cara

membungkukkan badan sebesar 30 derajat sebagai bentuk penghormatan terhadap WJ berdasarkan budaya Jepang.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

*GRO* (PP) : Staf (25 Tahun /P)

WJ : Laki-laki (30 tahunan)

Topik percakapan : *gro* staf menanyakan nama dan hotel tempat WJ menginap

Waktu : 11.30 AM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan pertama kali (++D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

20) Staf : いらっしゃいませ。どうぞ。

*Irasshaimase, douzo.*

‘Selamat datang, silakan.’

(Karena posisi duduk staf menundukkan kepala)

WJ : あの、クタビーチまでどうやっていきますかね。

*Ano, Kuta biichi made douyatte ikimasukane.*

‘E... bagaimana caranya untuk bisa sampai Pantai Kuta ya.’

Staf : はい、いまからこの地図で説明いたします。

*Hai, ima kara kono chizu de setsumei itashimasu.*

‘Baik, akan saya jelaskan dengan peta ini.’

WJ : はい、すみません。

*Hai, Sumimasen....*

‘Iya, maaf merepotkan.’

Ungkapan *setsumei itashimasu* digunakan PP ketika akan memberikan penjelasan tentang suatu informasi kepada WJ. *Setsumei itashimasu* terdiri dari dua kata yaitu nomina dan kata pembentuk verba ‘*suru*’. Pada *setsumei itashimasu* yang berubah menjadi bentuk *kenjougo* adalah kata verba *suru*. Bentuk *suru* disebut dengan bentuk *futsuukei* berubah secara leksikal menjadi *itasu*. Kata *itasu* menjadi *itashimasu* apabila digunakan dalam bentuk tuturan formal. Ada Ungkapan lain ketika PP akan menjelaskan suatu informasi kepada WJ dalam bentuk ungkapan *gosetsumei sasete itadakimasu* ‘izinkan saya untuk menjelaskan’.

Perbedaan antara *setsumei itashimasu* dengan *gosetsumei sasete itadakimasu* dapat dilihat dari makna yang terkandung dalam ungkapan



tersebut. *Setsumei itashimasu* memiliki makna ‘akan saya jelaskan’, sedangkan *gosetsumei sasete itadakimasu* bermakna ‘izinkan saya untuk menjelaskan’. Berkaitan dengan penanda bentuk *kenjougo* secara leksikal, ungkapan *gosetsumei sasete itadakimasu* memiliki penanda *kenjougo* pada kata *itadakimasu* yang berasal dari bentuk *futsuukei* verba *morau* atau *kureru*. Ungkapan *gosetsumei sasete itadakimasu* terdapat pada data berikut.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

*GRO* (PP) : Staf (25-30 Tahun /L)

*WJ* : (50-60 tahunan/P)

Topik percakapan : *WJ* menginformasikan bahwa restoran yang sudah direkomendasikan oleh staf sangat cocok untuk *WJ* ini.

Waktu : 02.30-03.00 PM

Konteks : *WJ* penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan kedua kalinya kali (++D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

21) *WJ* : すみません、おいしいナシゴレン売ってる所はどこですか。

*Sumimasen, oishii nasi goreng utteru tokoro wa doko desuka.*

‘Maaf, dimana tempat menjual nasi goreng yang enak?’

*Staf* : 今からご説明させていただきますが、地図から見ると、お客様はこちらにいらっしゃいますね、ここからまっすぐだけ行くと Y ワルン は左側になります。

*Ima kara gosetsumei sasete itadakimasuga, chizu kara miru to, okyakusama wa kochira ni irasshaimasune, koko kara massugu dake ikuto Y warung wa hidari gawa ni narimasu.*

‘Sekarang akan saya jelaskan. Apabila melihat dari peta, ibu berada di sebelah sini. Dari sini ibu berjalan lurus saja. Warung Y ada di sebelah kiri’.

*WJ* : わかりました、ありがとうございました。

*Wakarimashita, arigatou gozaimashita.*

Baiklah, terima kasih.

Pada Contoh di atas, kata *itadakimasu* mengikuti verba *setsumei suru*.

Berikut contoh lain penggunaan *itadakimasu* yang berarti ‘menerima’. Contoh tuturan terdapat pada konteks ketika sopir taksi menerima uang bayaran sewa taksi dari *WJ*.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP)	: Sopir taksi (40-45 Tahun /L)
WJ	: (30-35 tahunan/P)
Topik percakapan	: Sopir taksi menerima uang bayaran sewa taksi dari WJ
Waktu	: 11.30 AM-12.00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kalinya kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

22) Sopir Taksi : はい、つきました。

*Hai, tsukimashita.*

‘Iya, sudah sampai.’

WJ : いくらですか。

*Ikura desuka.*

‘Berapakah’.

Sopir Taksi : はい、75.000 ルピアです。

*Hai, 75.000 rupia desu.*

‘Ya, 75.000,00 rupiah.’

WJ : はい、ぴったり 75.000 ルピアです。

*Hai, Pittari 75.000 rupia desu.*

‘Iya ini uang pas sebesar Rp75.000,00.’

Sopir Taksi : はい、ぴったり 75.000 ルピアいただきました。ありがとうございます。

*Hai, pittari 75.000 rupia itadakimashita, arigatou gozaimashita.*

‘Iya baik, saya terima uang pas sebesar Rp75.000, 00 terima kasih.’

(Sopir menundukkan kepala ketika mengucapkan terima kasih)

WJ : はい。

*Hai.*

‘Iya.’

Penggunaan verba *itadakimashita* yang dituturkan oleh sopir taksi ketika menerima uang bayaran dari WJ dengan menuturkan *Hai, pittari 75.000 rupia itadakimashita, arigatou gozaimashita*, dalam tuturan tersebut bermakna telah menerima uang pembayaran taksi sesuai tagihan. Verba bentuk lampau ini ditandai dengan penanda bentuk *-mashita*.

Penggunaan *itadakimashita* memiliki kesantunan yang berbeda bila dibandingkan dengan kata *morau*. Berikut contoh tuturan.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP)	: Staf <i>GRO</i> (25-30 Tahun /P)
WJ	: 2 WJ (30-35 tahunan/P)
Topik percakapan	: Staf meminta WJ untuk membagi uang kembalian WJ
Waktu	: 11.30 AM-12.00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kalinya kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

- 23) Gro : はい、こちらは二名様分のお釣りですので、どうぞご自身様で分けてください。  
*Hai, kochira wa 2mei sama bun no otsuri desu node douzo gojishin sama de wakete kudasai.*  
 'Iya, ini adalah uang kembalian untuk dua orang, tolong berkenan untuk dibagi sendiri.'
- WJ : はい。  
*Hai.*  
 'Iya.'
- WJ 1 : これ 5000 ルピア。  
*Kore, 5000 rupia.*  
 'Ini uang Rp5000,00.'
- WJ 2 : はい、5000 ルピアもらう。  
*Hai. 5000 rupia morau.*  
 'Iya, Rp5000,00 ya.'
- Gro : ほかは大丈夫ですか。  
*Hoka wa daijibu desuka.*  
 'Apakah ada yang lain?'
- WJ : はい、ありがとうございます。  
*Hai, arigatou gozaimasu.*  
 'Terima kasih.'

Konteks yang membedakan antara penggunaan *itadakimashita* dan *morau*, pada data 22) dan 23) yakni kata *itadakimashita* pada umumnya digunakan dalam konteks formal (pelayanan bahasa), sedangkan kata *morau* digunakan pada konteks nonformal. *Morau* merupakan verba *futsuukei*. Oleh karena itu, pada konteks nonformal verba ini sudah tepat digunakan.

## b. Penanda Morfologi Bentuk Kenjougo

\*) *O- V Renyoukei + shimasu/itashimasu*

### Pelaku Tuturan:

<i>GRO</i> (PP)	: Staf (28 Tahun /P)
WJ	: 1 Perempuan dan 1 laki-laki (30-35 tahunan)

Topik percakapan	: Menawarkan untuk membawakan barang.
Waktu	: 05.30 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

- 24) Staf :お客様、すみませんが、荷物をお持ちいたしましょうか。  
*Okyakusama, sumimasenga, nimotsu o omochi itashimashouka.*  
 ‘Bapak, Ibu, mohon maaf, saya bawaan barang bawaannya?’

(Menundukkan kepala 15 derajat)

WJ 1& 2 : はい、すみません。

*Hai, Sumimasen.*

Iya, maaf.”

Pada tuturan di atas ungkapan *kenjougo* terdapat pada kalimat *omochi itashimashouka*. Verba bentuk *futsuukei* dari ungkapan tersebut adalah *motsu* ‘membawa’. Verba *motsu* berubah menjadi verba *renyoukei* yaitu *mochi*. Verba *renyoukei* ini mengalami perubahan berdasarkan pola *kenjougo* menjadi *omochi itashimasu*. Karena tuturan tersebut berbentuk penawaran, maka bentuk *-masu* berubah menjadi *-mashou*. Akhiran *-ka* pada contoh di atas menunjukkan kata tanya dalam bahasa Jepang dikenal dengan *gimonshi*. Ketika staf memulai berinteraksi dengan WJ tuturan yang dituturkan adalah *Okyakusama, sumimasenga* “Bapak, Ibu, mohon maaf” diikuti oleh sikap menundukkan kepala sebesar 15 derajat. Sikap ini disebut dengan *eshaku*. *Eshaku* merupakan sikap *ojigi* sederhana bertujuan untuk menarik perhatian WJ selaku konsumen untuk mendengarkan apa yang dituturkan staf. *Eshaku* sebagai wujud rasa hormat staf kepada WJ yang posisinya sebagai konsumen.

#### **Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

FO (PP) : Staf (27 Tahun /P)

WJ : Perempuan (40 tahunan)

Topik percakapan : Menawarkan bantuan menulis formulir kepada WJ

Waktu : 06.30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Ada jarak (+I)

Situasi formal (+For)

- 25) Staf : お客様, いろいろ書かなければなりませんから、このフォームにお書きいたしましょうか。  
*Okyakusama, iro iro kakanakereba narimasenkara, kono formu ni Okaki itashimashouka.*  
 ‘Karena harus menulis berbagai macam, bagaimana kalau saya yang menuliskan formulir ini?’
- WJ : いいえ、大丈夫。  
*Iie, daijoubu.*  
 ‘Tidak apa-apa.’

Penanda morfologi bentuk *kenjougo* juga dapat ditemukan pada ungkapan *okaki itashimashouka*. Ungkapan ini berasal dari bentuk *futsuukei kaku* ‘menulis’. Apabila berubah ke bentuk *renyoukei*, verba tersebut menjadi *kaki*. Kemudian, verba *renyoukei* berubah bentuk ke pola *kenjougo* menjadi *okaki itashimasu*. Bentuk tawaran yang dituturkan oleh PP dengan pola ini bertujuan untuk menghormati WJ. Hal ini juga bisa dilihat dari respons WJ dalam bentuk tuturan *ii daijoubu* ‘tidak apa-apa’.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : GRO Staf (29 Tahun /P)

WJ : Perempuan (35 tahunan/P)

Topik percakapan : Menjelaskan biaya *cancel* kepada WJ

Waktu : 10.00 AM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Ada jarak (+I)

Situasi formal (+For)

- 26) Staf Gro : 大変おまたせいたしました。お話いたしましたところ、やはり、前日 5 時以降より 50% キャンセル料がかかりますが。  
*Taihen omatase itashimashita. Ohanashi itashimashita tokoro, yahari zenjitsu go ji ikou yori 50% kyanseru ryou ga kakarimasuga.*  
 ‘Maaf telah menunggu. Seperti yang telah disampaikan, *cancel* yang dilakukan setelah pukul 5 sehari sebelumnya akan dikenakan biaya 50%.’

(Posisi duduk menundukkan kepala 15 derajat)

Ungkapan *ohanashi itashimashita* merupakan salah satu penanda bentuk *kenjougo* dengan pola *o verba renyoukei + itasu*. Pola bentuk ini dituturkan oleh staf untuk merendahkan diri dengan tujuan menghormati WJ. Konteks situasi tuturan terjadi ketika staf memberikan pelayanan kepada WJ dalam posisi duduk.



Meskipun posisi duduk tidak menghalangi sikap staf untuk tetap menghormati WJ dengan cara menundukkan kepala sebesar 15 derajat ketika menuturkan *taihen omatase itashimashita* ‘maaf telah menunggu’.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

(PP) : *Guide* (45-50 Tahun /P)

WJ : Perempuan (35 tahunan/P)

Topik percakapan : *Guide* menawarkan WJ untuk meminta bantuan *bell boy* hotel karena tamu memutuskan untuk berangkat ke *airport* sendiri

Waktu : 10.00 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan pertama kali (++D)  
Ada jarak (+I)  
Situasi formal (+For)

27) *Guide* : 明日ですが、荷物がおもいからホテルのベルボーイにお頼みいたしましょうか。

*Ashita desuga, nimotsu ga omoi kara hoteru no beru boy ni otanomi itashimashouka.*

‘Besok, karena barangnya berat bagaimana kalau besok saya minta tolong kepada *staf bellboy* hotel?’

WJ : はい、おねがいします。

*Hai onegai shimasu.*

‘Iya, tolong bantuannya.’

Verba bentuk *Otanomi itashimashouka* juga merupakan bentuk *kenjougo*. Verba ini sudah tepat dituturkan oleh PP terhadap WJ ketika akan menawarkan bantuan. Tuturan tersebut direspons oleh WJ dengan menuturkan *hai onegaishimasu* ‘iya tolong bantuannya’. Berikut ini adalah contoh verba-verba *futsuukei* yang mengalami perubahan kedalam verba *kenjougo* dengan penanda *O - V Renyoukei + shimasu/itashimasu*.

**Tabel 4.4 Perubahan Penanda *O - V Renyoukei + shimasu/itashimasu***

<i>Godan doushi</i> Kata kerja kelompok I	<i>Gokan</i> kata dasar	<i>O- shimasu/</i> <i>itashimasu</i>	Arti
<i>Tsu</i>	待つ <i>Matsu</i>	お待ちいたします <i>omachi itashimasu</i>	Menunggu
<i>Bu</i>	呼ぶ	お呼びいたします	Memanggil

	<i>Yobu</i>	<i>oyobi itashimasu</i>	
<i>Su</i>	話す Hanasu	お話いたします <i>ohanashi itashimasu</i>	Berbicara

#### 4.1.1.3 Penanda Tuturan Bentuk *Teineigo* ‘bahasa santun’

Penanda tuturan bentuk *teineigo* terdiri dari *-masu*, *-desu*, dan *-degozaimasu*. Berikut adalah penjelasan masing-masing kopula dan bentuk *-masu* yang terdapat dalam penanda *teineigo* berdasarkan contoh tuturan PP terhadap WJ.

##### a) Bentuk *-desu*

Percakapan antara PP dengan WJ menggunakan bentuk *teineigo*. Penanda bentuk *teineigo* ditandai dengan penggunaan kopula *-desu*. Kopula ini tidak dapat berdiri sendiri, biasanya digunakan oleh Pn untuk menutup kalimat yang berakhiran nomina dan adjektif. Dalam bahasa Jepang, adjektif terdiri atas dua jenis, yaitu *adjektif I* dan *adjektif na*. Apabila dikaitkan dengan penanda kala, kopula *-desu* menunjukkan kala sekarang (*genzaikai*) dan kala akan (*miraikei*). Contohnya pada tuturan berikut.

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf (25-30 Tahun/L)
MT	: Perempuan (25-30 Tahun/P)
Topik Percakapan	: WJ menanyakan informasi restoran Indonesia
Waktu	: 11.00 AM – 12.00 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。

*Irasshaimase. Konnichiwa.*

‘Selamat datang. Selamat siang.’

(Staf membungkukkan kepala 15 derajat)

WJ : こんにちは。すみません、近くに安いレストランがありますか。

*Konnichiwa. Sumimasen, chikaku ni yasui resutoran ga arimasuka.*

‘Selamat siang. Maaf, apakah di dekat sini ada restoran yang murah?’

Staf : あります、どんな料理ですか。

*Arimasu, donna ryouri desuka.*

‘Ada. Anda ingin makanan yang bagaimana?’

WJ : インドネシア料理です。

*Indonesia ryouri desu.*

‘Makanan Indonesia.’

Staf : ああ、そうですか。となりにあるレストランはインドネシア料理です。安いです。

*Aa, sou desuka. Tonari ni aru resutoran wa Indoneshia ryouri desu. Yasui desu.*

‘O, begitu. Restoran di dekat itu makanan Indonesia. Harganya murah.’

Dialog antara staf dengan WJ terjadi ketika WJ menanyakan informasi tentang keberadaan masakan Indonesia. Dilihat dari situasi terjadinya tuturan, staf menggunakan tuturan formal dengan penanda kopula *-desu* pada nomina Indonesia *ryouri desu* ‘masakan Indonesia’. Pada konteks situasi ini, staf sedang berdiri di pintu depan untuk menyambut kedatangan WJ. Karena posisi berdiri tepat kiranya staf untuk melakukan *sikap* dengan cara menundukkan kepala sebesar 15 (*eshaku*) derajat sambil menuturkan *irasshaimase, konnichiwa* ‘Selamat datang. Selamat siang.’ Tujuan *eshaku* adalah untuk menyambut dan menghormati kedatangan sebagai wujud permulaan pertemuan dan memulai suatu interaksi kepada WJ. Penggunaan kopula *-desu* juga ditemukan pada dialog di bawah ini.

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan	: Staf (30-40 Tahun/P)
P	: W (55-60Tahun/P)
MT	: Kantor cabang biro perjalanan Kuta
Topik Percakapan	: WJ meminjam toilet
Waktu	: 05:30 - 06:00 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。はい、どうぞ。

*Irasshaimase. Hai douzo.*

‘Selamat datang. Mari, silakan.’

(Staf berdiri di depan pintu masuk dan menundukkan badan sebesar 30 derajat)

WJ : すみません、トイレありますか。

*Sumimasen, toire arimasuka.*

‘Permisi, apa ada toilet?’

Staf : はい、あります。ここから二階にあがってください。  
トイレは左側です。

*Hai, arimasu. Koko kara nikai ni agatte kudasai. Toire wa hidari gawa desu.*

'Iya, ada. Dari sini silakan naik ke lantai dua. Toilet ada di sebelah kiri.'

(Staf menunjuk lantai dua dengan mengangkat tangan dengan santun)

**Konteks Situasi Tutur:**

Pelaku Tuturan:

P : Staf (30-35 Tahun/L)

MT : Perempuan (25-30 Tahun/P)

Topik Percakapan : WJ menanyakan informasi kondisi tempat tur yang telah dipesannya

Waktu : 11.30 – 12.00 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertama kali bertemu (++D)  
Tingkat Pembebanan (+I)  
Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ、はい、どうぞ。

*Irasshaimase, hai douzo.*

'Selamat datang, silakan.'

WJ : あの、昨日ガイドさんとツアーを予約しましたが、この場所はどうですかね。

*Ano, kinou gaido san to tsua o yoyaku shimashitaga, kono basho wa doudesukane.*

'Begini, kemarin saya sudah memesan tur dengan guide, kira-kira bagaimana dengan tempat ini ya?'

Staf : ウブドですね。この場所は有名です。

*Ubudo desune. Kono basho wa yumei desu.*

Ubud ya. Tempat ini terkenal.'

WJ : そうですか。わかりました。

*Soudesuka, wakarimashita.*

'Oh begitu, saya mengerti.'

Staf : ありがとうございます。他は大丈夫ですか。

*Arigatou gozaimashita. Hoka wa daijoubu desuka.*

'Terima kasih, apakah ada yang lain?'

WJ : ここから免税店までタクシーで行けますか。

*Koko kara menzeiten made takushii ikemasuka.*

'Dari sini menuju free tax shop, apakah bisa menggunakan taksi?'

- Staf* : はい、ここから便利です。タクシーだとだいたい 15 分ぐらいかかります。  
*Hai koko kara benri desu. Takushii dato daitai 15gurai kakarimasu.*  
 'Iya, dari sini praktis. Kalau menggunakan taksi kira-kira membutuhkan waktu 15 menit.'
- WJ* : わかりました。ありがとうございます。  
*Wakarimashita, arigatou gozaimasu.*  
 'Baik, terima kasih.'
- Staf* : ありがとうございます。又起こしくださいます。  
*Arigatou gozaimashita, mata okoshi kudasaimase.*  
 'Terima kasih, silakan datang kembali.'

(Sikap menunduk staf sebesar 15 derajat)

Pada awal pertemuan antara staf dan WJ sebagai bentuk penghormatan terhadap perjumpaan pertama kali dan harapan untuk dapat menjalin interaksi yang baik, staf mengucapkan selamat datang diikuti oleh sikap *ojigi* sebesar 30 derajat. Berbeda dengan sikap *ojigi* ketika akan berpisah staf memilih menggunakan sikap *ojigi* sebesar 15 derajat yang disebut dengan *eshaku*. Sikap *eshaku* dilakukan bersamaan dengan tuturan '*arigatou gozaimashita, mata okoshi kudasaimase* 'terima kasih, silakan datang kembali', bertujuan untuk menyatakan rasa terima kasih dan mengandung harapan untuk WJ dapat datang kembali.

Penanda tingkat tutur bentuk *teineigo* ditandai dengan adanya bentuk *-desu* menutup nomina *hidari gawa*. Berbeda dengan kata *yumei desu* 'terkenal', dalam tuturan *kono basho wa yumei desu* 'tempat ini terkenal dan pada tuturan *koko kara benri desu* 'dari sini praktis', bentuk *-desu* menutup kata sifat *na*. Berdasarkan terjadinya suatu tuturan, maka penanda *-desu* pada kata *hidarigawa desu* 'sebelah kiri' digunakan dalam situasi formal untuk memberikan informasi kepada WJ secara santun karena mempertimbangkan *power* yang dimiliki WJ sebagai pihak yang diberikan pelayanan dengan intensitas bertemu pertama kali. Kopula *-desu* memiliki penanda kala lampau menjadi bentuk *-deshita*. Misalnya, kata *nihon ryouri no omise deshita* 'dulu adalah toko yang menjual masakan Jepang' di bawah ini.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

- |    |                         |
|----|-------------------------|
| P  | : Guide (45-50 Tahun/L) |
| MT | : WJ (25-30Tahun/P)     |



Lokasi	: Tur seputar daerah Ubud
Topik Percakapan	: WJ menanyakan informasi tentang toko
Waktu	: 11:00 AM – 12.00 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (+D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (-For)

WJ : すみませんが、あそこは何ですか。

*Sumimasenga, asoko wa nan desuka.*  
'Maaf, disana apa?'

Guide : 昔は日本料理お店でした。今は本屋です。

*Mukashi wa nihon ryouri no mise deshita. Ima wa Hon ya desu.*

'Dulu adalah toko yang menjual masakan Jepang. Sekarang berubah menjadi toko buku.'

Dialog di atas terjadi antara WJ dengan *guide* menanyakan informasi tentang daerah sekitar ketika melakukan tur. Penanda kopula kala lampau *-deshita* menutup nomina *nihon ryouri no mise deshita* 'toko yang pernah menjual masakan Jepang'. Kala lampau *-deshita* selalu diletakkan pada akhir nomina adjektif *-na*. Bentuk ini digunakan oleh *guide* dengan memperhatikan jarak sosial dan kekuasaan yang dimiliki WJ dalam situasi formal sebagai bentuk pelayanan *guide* ketika menjawab pertanyaan dengan cara menjelaskan keberadaan tempat tersebut. Contoh lain penggunaan kopula *-deshita* sebagai berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (40-45 Tahun/L)

MT : WJ (35-40Tahun/P)

Lokasi : Tur seputar daerah Ubud

Topik Percakapan : WJ menanyakan informasi tentang hujan

Waktu : 02.30 – 03.00 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (-For)

WJ : すみません、ガイドさん、今朝雨でしたか。

*Sumimasen, gaido san, kesa ame deshitaka.*  
'Maaf Pak, apakah tadi pagi turun hujan?'

Guide : はい、雨でした。最近よく雨が降っています。

*Hai ame deshita. saikin yoku ame ga futte imasu.*

‘Iya, hujan. Akhir-akhir ini sering turun hujan.’

WJ : そうですか。

*Soudesuka.*

‘Oh begitu.’

Penanda kala lampau pada kata *ame deshita* merupakan jawaban *guide* atas pertanyaan dari WJ yang menanyakan kondisi hujan sebelum dialog terjadi. Penanda kala lampau dari tuturan *guide* adalah *-deshita*. PP menggunakan bentuk *teineigo* karena PP mempertimbangkan kekuasaan yang dimiliki oleh WJ walaupun tuturan tersebut dilakukan di objek wisata. Selain penanda kala lampau, penanda bentuk *teineigo* juga berfungsi untuk menyatakan penyangkalan. Contohnya pada dialog berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (40-45 Tahun/L)

MT : WJ (30-35 Tahun/L)

Lokasi : Tur seputar daerah Uluwatu

Topik Percakapan : WJ menanyakan informasi tentang hujan

Waktu : 05.00 – 05.30 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (-For)

WJ : ガイドさん、これは私のチケット？。

*Gaido san, kore wa watashi no chiketto?.*

Pak, apakah ini tiket saya?’

*Guide* : すみませんが、お客様のチケットではありません、それは駐車場の切符です。

*Sumimasenga, okyakusama no chiketto dewa arimasen, sore wa chushajou no kippu desu.*

‘Maaf, bukan tiket milik Anda, itu adalah tiket parkir mobil.’

WJ : あ、そうか。わかりました。

*A, souka, wakarimashita.*

‘Oh begitu, baiklah.’

Dialog antara WJ dengan *guide* pada tuturan di atas terjadi ketika berada di objek wisata. Pada interaksi tersebut *guide* memberikan penyangkalan dengan bentuk *teineigo* ungkapan *okyakusama no chiketto dewa arimasen* ‘Bukan tiket Bapak’. Bentuk penyangkalan diakhiri dengan kopula *-dewa arimasen*, pada tuturan tersebut menunjukkan bahwa tiket yang ditanyakan oleh WJ bukan tiket

miliknya. PP mempertimbangkan keformalan situasi saat memberikan pelayanan terhadap WJ, walaupun dilakukan di objek wisata, tetapi untuk menghindari tindak pengancaman muka dengan tetap menjaga muka WJ dan menjalin keharmonisan dalam berkomunikasi, *guide* menggunakan bentuk penyangkalan Kopula *-dewa arimasen* secara santun. Apabila merujuk pada kala lampau, maka akan berubah menjadi *-dewa arimasen deshita* seperti pada contoh dialog di bawah ini.

<b>Konteks Situasi Tutur</b>	
Pelaku Tuturan:	
P	: <i>Guide</i> (40-45 Tahun/L)
MT	: WJ (30-35 Tahun/L)
Lokasi	: Tur seputar daerah Uluwatu
Topik Percakapan	: WJ menanyakan informasi tentang tiket tarian
Waktu	: 05.00 – 05.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (-For)

WJ : このダンスのチケットは昨日のでしたか。  
*Kono dansu no chikettowa kinou no deshita?*  
 ‘Tiket tarian ini apakah tiket yang sudah ditonton kemarin?’

Guide : いいえ、昨日ではありませんでした。今晚のチケットです。  
*Iie, kinou dewa arimasen deshita. Konban no chiketto desu.*  
 ‘Bukan, bukan tiket yang kemarin. Tetapi tiket pertunjukan malam ini.’

Jawaban *guide* menggunakan kopula *-dewa arimasen deshita* mengakhiri nomina ‘tiket tarian’ yang ditanyakan WJ. Tiket tarian yang ditanyakan WJ kepada *guide* merupakan tiket pertunjukan tarian yang dipertunjukkan pada hari ini, bukan kemarin. Kopula *-dewa arimasen deshita* umumnya digunakan oleh seorang Pn untuk menyangkal tuturan dari MT dengan bentuk santun kala lampau. Meskipun bukan dituturkan pada situasi nonformal, tetapi karena faktor kekuasaan, jarak sosial, dan tingkat pembebanan dalam berkomunikasi cukup tinggi serta didukung oleh intensitas pertemuan baru pertama kali, maka sebagai bentuk pelayanan bahasa yang baik, *guide* memilih menggunakan kopula ini dengan tujuan menghormati WJ untuk dapat menjalin komunikasi yang baik.

Kopula negatif seperti contoh di atas, dalam bahasa Jepang juga mengenal penanda bentuk *-de gozaimasu*. Contoh dialognya sebagai berikut.

#### b) Bentuk *-de gozaimasu*

Penanda bentuk *-de gozaimasu* lebih santun dari pada *-desu* dan *-masu*. Oleh karena itu, beberapa penelitian Rahayu (2013) menyebutkan penanda *-de gozaimasu* disebut dengan *over teinei* (bentuk yang lebih santun). Di bawah ini adalah penggunaan bentuk *-de gozaimasu* oleh PP terhadap WJ ketika memberikan pelayanan dalam domain pariwisata di Bali.

<b>Konteks situasi:</b>	
Pelaku Tuturan:	
(PP)	: Staf Gro (27 tahun/P)
WJ	: (40-45 tahunan/P)
Topik percakapan	: Memesan <i>treatment</i> spa
Waktu	: 06.30 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Ada jarak (+I) Situasi formal (+For)

FO : ありがとうございます、Y スパーでございます。  
*Arigatou gozaimasu, Y spa de gozaimasu.*  
 ‘Terima kasih sudah menghubungi Y spa.’

*Okuyaku sama* : もし、もし、B335 です、予約は入っていますか。  
*Moshi moshi, B335 X desu, yoyaku wa haitteimasuka?*  
 ‘Hallo, saya adalah X dari kamar B335, apakah pesanan saya sudah masuk?’

Staf *Front office* spa mengawali pembicaraan melalui media telepon dengan tuturan *arigatou gozaimasu Y spa de gozaimasu* ‘terima kasih, ini Y spa’. Tuturan tersebut berbentuk *over teinei* (*over politte*) dengan penanda *-de gozaimasu*. Pola *-de gozaimasu* umumnya dapat digunakan pada akhir kalimat setelah nomina atau adjektiva. Fungsi *-de gozaimasu* pada akhir tuturan yang dituturkan oleh staf spa kepada WJ sebagai kopula, memiliki kesantunan lebih tinggi dari pada kopula *-desu*. Meskipun penanda *-desu*, dalam bahasa Jepang juga berfungsi sebagai kopula yang diikuti oleh nomina dan adjektif sebagai penanda bentuk santun ‘*teinei*’ (*politte*). Pola ini umumnya digunakan untuk menginformasikan suatu hal ataupun produk kepada wisatawan pada situasi formal. Data tuturan di atas, staf pertama kalinya menerima telepon dari

konsumen yaitu WJ. Staf menjelaskan identitas penerima telepon yaitu Y spa dengan mengawali ucapan *Arigatou gozaimasu* ‘terima kasih’ karena sudah menghubungi spa melalui media telepon. Meskipun melalui media telepon, tetapi intensitas pertemuan baru dilakukan pertama kali oleh staf dan WJ. Maka dari itu, sebagai pihak pemberi layanan jasa, staf lebih memilih menggunakan bentuk *over teinei* dengan kopula *-de gozaimasu* dibandingkan kopula *-desu*. Alasannya adalah untuk menghormati WJ sebagai konsumen serta bertujuan agar komunikasi dengan WJ dapat terjalin dengan baik. Penggunaan kopula *-de gozaimasu* juga tampak pada konteks situasi yang sama dengan peserta tutur yang sama. Selain digunakan pada struktur awal percakapan, juga dapat digunakan pada struktur percakapan (isi). Penjelasannya adalah di bawah ini.

- Staf : こちらがオイルの説明書でございます。どうぞ。オイルが 5 つでございます。好きな香りを一つ選びください。  
*Kochira ga oiru no setsumeshou de gozaimasu.*  
*Douzo. Oiru ga itsutsu de gozaimasu. Sukina kaori o hitotsu erabi kudasai.*  
 ‘Ini adalah lembar penjelasan mengenai variasi minyak *treatment*. Silakan, minyak *treatment* terdiri dari lima jenis. Silakan pilih aroma yang Anda suka.’  
 一番の香りはロタスでございます。  
*Ichiban no kaori wa rotasu de gozaimasu.*  
 ‘Aroma pertama adalah bunga teratai.’  
 二番の香り、ジャスミンでございます。  
*Niban no kaori, jasumin de gozaimasu.*  
 ‘Aroma kedua adalah bunga melati.’  
 三番の香りフランギパニでございます。  
*Sanban no kaori furangipani de gozaimasu.*  
 ‘Aroma ketiga adalah bunga kamboja.’  
 四番の香りレモングラスでございます。  
*Yonban no kaori remongurasu de gozaimasu.*  
 ‘Aroma keempat adalah serai.’  
 最後の香りチャンパカでございます。  
*Saigo no kaori cempaka de gozaimasu.*  
 ‘Aroma yang terakhir adalah cempaka.’  
 どうらがよろしいでしょうか。  
*Dochira ga yoroshii deshouka.*  
 ‘Pilih aroma yang mana Nyonya?’  
 Tamu : じゃ、チャンパカにしよう。  
*Jaa, cyampaka ni shiyo.*



‘Baiklah, saya pilih aroma cempaka.’

Dialog antara staf spa dengan WJ merupakan kelanjutan dari dialog sebelumnya yang terjadi di kantor depan spa. Bentuk *-de gozaimasu* yang dilekatkan pada akhir nomina *oiru no setsumeishou* ‘panduan jenis minyak’ serta berbagai nama jenis minyak *treatment* kepada WJ bertujuan untuk meninggikan benda yang ditujukan kepada WJ. Bentuk *overteneigo* sudah tepat pada konteks ini karena penggunaan bentuk *-de gozaimasu* sebagai kopula lebih santun dibandingkan bentuk *-desu*. Selain itu, staf juga mempertimbangkan situasi formal yaitu interaksi terjadi di kantor depan spa. Berdasarkan beberapa contoh di atas, dapat disimpulkan bahwa *-de gozaimasu* merupakan bentuk *overpolitte* dari *-desu*. Hal tersebut dapat dirangkum seperti bagan berikut.



**Bagan 9. Perbandingan PenandaTeineigo**

**c) Bentuk *-masu* SK Brown dan Levinson Berdasarkan Penanda**

**Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

PP : FO Staf (27 Tahun/P)

MT : 2 WJ (40-45 Tahun/P)

Topik Percakapan : Memesan *treatment* spa

Waktu : 06.30 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

Tamu : 8 時で空いてますか。

*8ji de aitemasuka.*

‘Apakah pukul 8 kosong?’

FO : 今すぐ調べます。少々お待ちください。  
*Ima sugu shirabemasu. Shoushou omachi kudasai.*  
 ‘Saya periksa dulu, Bu. Mohon tunggu sebentar.’

Interaksi yang terjadi antara WJ dengan staf terjadi di kantor depan spa hanya saja pada konteks ini terjadi melalui media telepon. WJ menghubungi pihak spa untuk menanyakan waktu kosong melakukan *treatment*. Tuturan WJ menggunakan kalimat interogatif untuk mendapatkan informasi waktu *treatment* dari staf diakhiri dengan penanda hormat bentuk *-masu*. Bentuk *-masu* merupakan penanda dalam bentuk *teineigo* digunakan untuk menutup akhir verba yang menunjukkan kala sekarang. Verba *aiteimasu* tidak dapat dilihat dari bentuk *-masu* saja, tetapi bentuk *-te imasu* menyatakan keadaan saat itu sedang tidak menerima pesanan *treatment* lain. Bentuk *-te imasu* apabila diucapkan cepat maka vokal *i* dilesapkan menjadi *-attemasu*. Verba *aiteimasuka* ‘apakah kosong’ dituturkan oleh WJ dengan mempertimbangkan lokasi tuturan dalam situasi formal yaitu spa. Staf sebagai pihak pemberi layanan jasa juga mempertimbangkan lokasi dan kekuasaan yang dimiliki WJ, apalagi intentitas pertemuan baru pertama kali. Selain itu, komunikasi hanya melalui media telepon sehingga tingkat pembebanan sangat tinggi untuk mampu bertutur dengan WJ. Oleh karena itu, staf menggunakan penanda *-desu* dengan menjawab *shirabemasu* ‘akan diperiksa terlebih dahulu’ sebagai bentuk respons atas pertanyaan WJ. Bentuk *-desu* digunakan untuk mengakhiri verba pada kala sekarang juga dapat digunakan langsung dengan cara tata muka. Bentuk ini digunakan oleh staf *therapist* ketika menginformasikan bahwa *treatment* spa selesai. Tuturan tersebut akan dijelaskan pada data berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

PP : FO Staf (27 Tahun/P)

MT : 2 WJ (40-45 Tahun/P)

Topik Percakapan : Staf *massage* menginformasikan *treatment* spa yang akan selesai

Waktu : 06.30 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)  
 Pertama kali bertemu (++D)  
 Tingkat Pembebanan (+I)  
 Situasi formal (-For)

Staf *Massage* : はい、アビヤンガマッサージ終わります。どうもありがとうございます。

*Hai, abiyanga massa-ji owarimasu. Doumo arigatou gozaimasu.*

‘Baik. *Abbyangga Massage* sudah selesai. Terima kasih banyak.’

(Staf menundukkan kepala dan membungkukkan badan 15 derajat)

Tamu : はい、ありがとうございます。

*Hai, arigatou gozaimasu.*

‘Iya. Terima kasih.’

Ungkapan rasa terima kasih staf ditunjukkan dengan menuturkan *doumo arigatou gozaimashita* juga diungkapkan secara nonverbal melalui sikap *eshaku*. *Eshaku* merupakan jenis *ojigi* yang dilakukan secara sederhana kepada konsumen sebagai wujud rasa hormat atas kepercayaannya untuk mengambil jasa pijat di spa tersebut. Karena merasa nyaman, WJ membalas sikap *eshaku* dengan sikap yang sama sebagai ungkapan rasa senang sudah mendapatkan jasa pijat di spa. Hal ini memberikan suatu gambaran bahwa dengan sikap *eshaku* meskipun dilakukan dengan hanya dengan membungkukkan ringan tetapi mampu memberikan interaksi yang harmonis sehingga terjalin komunikasi yang baik diantara kedua belah pihak. Bentuk *-masu* juga bisa dituturkan dalam situasi nonformal. Namun, terdapat kesalahan pada penanda kala kata *-owarimasu* yang merujuk pada *massage* yang sudah selesai. Tuturan staf ketika menjelaskan bahwa *massage* sudah berakhir pada kala lampau seharusnya menjadi *-owarimashita* ‘sudah selesai’ dan diakhiri ungkapan terima kasih *-arigatou gozaimashita*.

Data tuturan di bawah ini merupakan penerapan bentuk *-masu* yang terjadi pada situasi nonformal tetapi peserta tuturnya adalah *guide* dengan WJ.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

PP : *Guide* (45 Tahun/L)

MT : WJ (35-40 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menjelaskan makan siang

Waktu : 11.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

- Guide** : お客さん、今からインドネシア料理を食べます。ここはシーフードが有名です。  
*Okyakusan, ima kara Indoneshia ryouri o tabemasu. Koko wa seafood ga yumei desu.*  
 ‘Bapak dan Ibu, dari sekarang akan makan masakan Indonesia. Disini terkenal dengan masakan *seafood*.’
- WJ** : あ、やった。食べたい。  
*A... yatta! Tabetai!*  
 ‘A, akhirnya! Ingin makan!’

Penanda tingkat tutur *guide* terhadap WJ menggunakan bentuk *Teineigo*. *Teineigo* merupakan ragam hormat bahasa Jepang yang sifatnya netral dan biasanya digunakan dalam situasi formal. Bentuk ini ditandai dengan penggunaan bentuk *-masu*. Penggunaan bentuk *-masu* diletakkan pada akhir verba. Misalnya, pada verba *tabemasu* ‘makan’ yang dituturkan *guide* kepada WJ. Verba ini berasal dari bentuk kamus *taberu* jika dirubah ke bentuk santun menjadi *tabemasu*. Verba *tabemasu* pada tuturan *guide* bertujuan untuk menginformasikan bahwa kegiatan berikutnya adalah akan makan masakan Indonesia. Kegiatan makan masakan Indonesia merupakan perbuatan/tindakan yang belum dilakukan. Bentuk *-masu* akan berubah menjadi *-mashita* jika dikaitkan dengan kala lampau seperti data tuturan di bawah ini.

#### d) Bentuk *~mashita*

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf (30-40 Tahun/L)
MT	: 2 WJ (25-30 Tahun/P)
Topik Percakapan	: <i>Guide</i> menjelaskan jam keberangkatan <i>shuttle bus</i>
Waktu	: 10.30 AM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

- Staf** : ジンバラン行きのシャトルバスはもう出発しましたので、次のスケジュールは 11:00 時,ここからです。  
*Jimbaran iki no shattoru basu wa mou shuppatsu shimashitanode, tsugi no sukeju-ru wa 11:00 ji, koko kara desu.*  
 ‘*Shuttle bus* menuju Jimbaran sudah berangkat. Jadwal selanjutnya berangkat pukul 11:00. Dari sini.’

WJ : じゃあ、入れてもらっていい?  
*Jaa, irete moratte ii?*  
 'Kalau begitu, bisakah saya memesan?'

Pada tuturan di atas, seorang staf sedang menjelaskan jadwal keberangkatan *shuttle bus* berikutnya. Hal ini dilakukan staf karena WJ terlambat memesan *shuttle bus* yang ketika itu akan berangkat. Penggunaan Verba *shuppatsu shimashita* merupakan penanda bentuk *teineigo* kala lampau berasal dari verba bentuk kamus *shuppatsu suru* yang merupakan verba pada golongan ketiga ditandai oleh *-suru* 'melakukan'. Verba ini mengalami perubahan kala lampau menjadi *-shimashita* karena *shuttle bus* yang diinginkan WJ sudah berangkat, sehingga staf menggunakan penanda kala lampau *-mashita* untuk menginformasikan keadaan yang sudah terjadi kepada WJ. Staf menjelaskan penggunaan penanda bentuk *teineigo* sebagai bentuk layanan dalam situasi formal yang terjadi di biro perjalanan wisata, meskipun WJ merespons dengan penanda bentuk *futsuukei* 'biasa' kepada staf.

Respons WJ kepada PP tidak saja hanya menggunakan penanda *futsuukei*, tetapi pada contoh dialog di bawah ini, *guide* dengan WJ saling berkomunikasi menggunakan penanda bentuk *teineigo*. Dialog tersebut dapat dilihat pada tuturan di bawah ini. Tampak seorang *guide* sedang menanyakan aktivitas WJ selama di Bali.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (45-50 Tahun/L)

MT : WJ (25-30 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menanyakan objek wisata yang pernah dikunjungi oleh WJ

Waktu : 09.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)  
 Pertama kali bertemu (++D)  
 Tingkat Pembebanan (-I)  
 Situasi formal (-For)

*Guide* : お客様はテガラランというライステラスに行きましたか。  
*Okyakusama wa Tegalalang to iu rice terrace ni ikimashitaka.*  
 'Bapak dan Ibu, apakah sudah pergi ke terasering yang disebut dengan Tegalalang?'

WJ : まだです。今回行きたいです。



'Mada desu, konkai ikitai desu.  
'Belum, kali ini ingin pergi.'

Guide : とてもきれいです。楽しみしてください。  
*Totemo kirei desu, tanoshimi shite kudasai.*  
'Sangat indah. Anda bisa bersenang-senang di sana.'

WJ : はい。  
*Hai.*  
'Iya.'

Guide : ウブドはどうですか。ウブドおきゅうでバリダンスを見  
ましたか。  
*Ubudo wa dou desuka? Ubud okyuu de bari dansu o*  
*mimashitaka.*

'Bagaimana dengan Ubud? Apakah sudah menonton tarian  
Bali di *Ubud palace*?'

WJ : 昨日見ました。楽しかったです。  
*Kinou mimashita, tanoshikatta desu.*  
'Sudah kemarin. Senang sekali'.

Dialog antara *guide* dengan WJ terjadi saat *guide* mengantarkan WJ melakukan perjalanan ke objek wisata. Pada dialog ini, *guide* tidak saja menanyakan objek wisata yang pernah dikunjungi oleh WJ, melainkan juga menanyakan berbagai aktivitas yang sudah ataupun yang diinginkan oleh WJ selama berlibur di Bali. Ini merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam domain pariwisata sebagai perhatian *guide* kepada WJ. Verba *ikimashitaka* dan *mimashitaka* menggunakan kopula - *mashita* sebagai penanda kala lampau. Tuturan WJ mengandung kalimat interogatif yang dituturkan menggunakan penanda TT hormat bentuk *teineigo* yang bersifat netral. Respons WJ juga menggunakan bentuk *teineigo* karena mempertimbangkan intensitas pertemuan pertama kali serta faktor usia WJ lebih junior dibandingkan *guide*. Dialog tersebut terjalin harmonis karena saling memberikan informasi yang dibutuhkan selama melakukan perjalanan. Selain verba - *masu* sebagai bentuk positif pada kala sekarang, verba ini dapat dirubah menjadi bentuk negatif -*masen* yang mengandung makna - tidak. Tuturan ini digunakan ketika Pn ataupun MT menyangkal suatu informasi ataupun keadaan serta tindakan yang terjadi. Contoh di bawah ini terjadi pada *guide* dengan WJ ketika melakukan perjalanan untuk menyaksikan pertunjukan tarian.

e) Bentuk *-masen***Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (50-55 Tahun/L)

MT : WJ (30-35 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menjelaskan objek wisata yang akan dikunjungi saat tur

Waktu : 01.30 PM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)  
 Pertama kali bertemu (++D)  
 Tingkat Pembebanan (+I)  
 Situasi formal (+For)

*Guide* : 今回のツアーは半日コースですので、キンタマニ高原まで行きませんが、明日のツアーだったら行きます。

*Konkai no tsua- wa hannichi ko-su desunode, kintamani kougen made ikimasenga, ashita no tsua- dattara ikimasu.*

‘Karena perjalanan kali ini hanya mengambil program setengah hari jadi tidak pergi sampai objek wisata Kintamani, tetapi kalau perjalanan besok akan menuju Kintamani.’

WJ : そうですね、わかりました。

*Soudesuka, wakarimashita.*

‘Oh begitu, baiklah.’

Verba yang diakhiri bentuk negatif pada kopula *-masen* merupakan penanda bentuk negatif dari *-masu*. Bentuk *-masen* digunakan untuk menyangkal suatu kondisi atau keadaan. Penggunaan kopula *-masen* pada dialog ini adalah suatu kondisi *guide* menyangkal bahwa perjalanan pada hari itu tidak sampai berkunjung ke objek wisata Kintamani, tetapi akan berkunjung pada perjalanan di hari berikutnya. Tuturan menggunakan bentuk negatif ini bertujuan untuk menjelaskan perjalanan tur yang tidak sesuai dengan isi tur saat itu kepada WJ. Tuturan secara santun agar berterima dan tidak mengancam muka WJ. Meskipun tuturan terjadi di dalam mobil saat melakukan perjalanan tur, tetapi situasi ketika itu nonformal, saat seorang *guide* sedang memberikan layanan jasa tur kepada WJ.

Bentuk penyangkalan yang dilakukan pada kala lampau maka penggunaan kopula negatif *-masen* menjadi *-masen deshita*. Penggunaan penanda kala dalam layanan informasi menentukan pola yang digunakan *guide* dalam bertutur dengan WJ. Contoh tuturan dapat dilihat pada dialog berikut.

f) Bentuk –*masen deshita***Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (50-55 Tahun/L)

MT : WJ (30-35 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menjelaskan tentang kondisi hujan kepada WJ

Waktu : 10.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

WJ : ガイドさん、最近ものすごい雨ですね。

*Gaido san, saikin mono sugoi ame desune.*

‘Pak, akhir-akhir ini hujan turun begitu deras ya.’

Guide : はい。

*Hai*

‘Iya.’

WJ : 昨夜雨がふりましたか。

*Yube ame ga furimashitaka.*

‘Tadi malam apakah turun hujan?’

Guide : いいえ、私の実家は雨がふりませんでした。

*Iie, watashi no jikka wa ame ga furimasen deshita.*

‘Tidak, di desa saya tidak turun hujan.’

WJ : そうか、ここはものすごい雨でしたよ。

*Souka, koko wa mono sugoi ame deshitayo*

‘Oh begitu, disini hujan sangat deras lho.’

Guide : あ、そうですか。

*A, sou desuka*

‘Oh begitu ya.’

Tuturan *guide* pada verba negatif kala lampau adalah *furimasen deshita* merujuk pada nomina *ame* ‘hujan’. Tuturan ini merupakan respons *guide* atas pertanyaan WJ yang menanyakan ‘apakah tadi malam turun hujan ataukah tidak’. *Guide* memberikan jawaban menggunakan bentuk *teineigo* bertujuan untuk menjawab dengan santun pertanyaan WJ meskipun lokasi tuturan terjadi dalam situasi nonformal yaitu di dalam mobil saat melakukan tur bersama *guide*. Respons positif dari WJ memberikan kesan bahwa komunikasi diantara keduanya terjalin harmonis saling memberikan informasi yang dibutuhkan tanpa menggunakan pilihan kata yang dapat mengancam muka keduanya. Kekuasaan dan jarak sosial yang dimiliki PP terhadap WJ serta tingkat

pembebanan dalam bertutur akan mengalami pergeseran apabila dipengaruhi oleh faktor lokasi tuturan. Contoh dialog dapat dilihat pada tuturan PP ketika menggunakan penanda TT bentuk *futsuukei* 'biasa'.

### g) Bentuk *Futsuukei*

<b>Konteks Situasi Tutur</b>	
Pelaku Tuturan:	
PP	: <i>Beach boy</i> (25-30 Tahun/L)
MT	: WJ (25-30 Tahun/P)
Lok	: Seputar Pantai Kuta
Topik Percakapan	: Tamu sedang berjalan di seputaran pantai Kuta, tampak seorang <i>beach boy</i> sedang menawarkan barang dagangannya kepada WJ tersebut
Waktu	: 11.30 AM – 12.00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi nonformal (-For)

*Beach boy* : おはようございます。社長さん。  
*Ohayou gozaimasu. Shachou san.*  
'Selamat pagi, Pak.'

WJ : (黙っています、何も答えません)  
(*Damatte imasu, nani mo kotaemasen*)  
(Diam, tidak menjawab apa-apa)

*Beach boy* : サフィングやらない?。  
*Safinngu yaranai?.*  
'Mau *surfing*, pak?'

WJ : ノ。  
*No.*  
'Tidak.'

*Beach boy* : みつあみ、マッサージは?  
*Mitsuami, massa-ji wa?*  
'Kalau *mitsuami*, *massage*?'

Interaksi antara *beach boy* dengan WJ terjadi di seputaran pantai. Berdasarkan faktor lokasi terjadinya tuturan di pantai. Pantai merupakan lokasi dalam situasi nonformal. Contoh dialog di atas, pada awal pertemuan tampak *beach boy* 'laki-laki pantai' menyapa WJ dengan menuturkan salam *Ohayou gozaimasu shachou san* 'Selamat pagi, Pak' kemudian dilanjutkan dengan menawarkan jasa peminjaman papan surfing dengan kalimat interogatif

menggunakan penanda bentuk *futsuukei*. Contoh penggunaan bentuk *futsuukei* tuturan *beachboy* yaitu, *Safinngu yaranai?* ‘Mau *surfing*, Pak? Bagi *beach boy* memanggil WJ dengan panggilan sapaan *shachou* merupakan suatu bentuk pendekatan agar dapat menjalin hubungan lebih akrab dan suatu penghargaan tinggi karena ingin menjunjung tinggi status WJ sebagai tamu. Hal ini disebabkan oleh budaya Indonesia bahwa panggilan sapaan ‘Bos’ tidak saja ditujukan ketika memanggil atasan di sebuah perusahaan, tetapi juga bisa ditujukan kepada konsumen yang belum dikenal baik, juga bisa digunakan untuk meninggikan status sosialnya. Salam sapaan ini merupakan salam basa-basi serta suatu penghargaan, kepada konsumen, sehingga menjadi suatu hal yang wajar dalam dunia perdagangan barang ataupun jasa. Akan berbeda dengan budaya Jepang karena panggilan *shachou* hanya digunakan dalam domain bisnis perusahaan Jepang. Konsep ini dapat dibuktikan pada respons WJ hanya diam tanpa menjawab apapun salam dari *beach boy*. Selain itu, tawaran secara berulang-ulang dan penggunaan bentuk *futsuukei* pada awal interaksi dengan intensitas pertemuan baru pertama kali, mengakibatkan WJ merasa kurang nyaman dan takut. Berbeda halnya dengan respon di bawah ini.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Pedagang (40 Tahun/P)

MT : 2 WJ (20-25 Tahun/P)

Topik Percakapan : Pedagang menawarkan *souvenir* kepada WJ

Waktu : 10:00 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (-I)

Situasi nonformal (-For)

Pedagang : はい、サロン、シャツ、バリお土産、可愛いよ。

*Hai, saron, shatsu, bari omiyage, kawaiiyo.*

‘Silakan. sarung, kaos, oleh-oleh Bali, cantik lho.’

WJ : 可愛い。これ一ついくら。

*Kawaii. Kore hitotsu ikura.*

‘Cantiknya. Ini harganya satu berapa?’

Pedagang : ディスカウントあげるよ、一つ700円。

*Disukounto ageruyo, hitotsu 7hyaku en*

‘Saya kasih diskon ya. Satunya 700 yen.’



- WJ : 高い。  
*Takai.*  
'Mahal.'
- Pedagang : じゃあ、二つ買うと千円どう？  
*Jaa, futatsu kau to sen en dou.*  
'Kalau begitu, seribu dapat dua gimana?'
- WJ : やった、ありがとうね。  
*Yatta. Arigatou ne.*  
'Hore. Terima kasih ya.'
- Pedagang : ありがとう。また来てね。  
*Arigatou. Mata kite ne.*  
'Makasih. Datang lagi ya.'

(Pedagang tersenyum gembira dan berjabat tangan dengan WJ)

Interaksi antara pedagang di areal pasar seni dengan WJ terjadi dalam situasi nonformal. Penampilan dan gaya yang santai menandakan bahwa usia WJ masih muda dibandingkan pedagang. Intensitas pertemuan merupakan pertemuan yang baru dilakukan pertama kali. Meskipun demikian, tuturan pedagang menggunakan bentuk *futsuukei* 'biasa' karena disebabkan oleh kemampuan berbahasa Jepang yang sangat minim. Kemampuan pedagang acung dalam menggunakan bahasa Jepang sangat kurang karena berdasarkan hasil wawancara mereka hanya belajar secara otodidak atau hanya belajar dengan cara mendengar. Faktor lokasi menjadi bahan pertimbangan bahwa penanda hormat tidak perlu dilakukan dalam situasi ini. Pedagang beranggapan bahwa meskipun bahasa yang digunakan pas-pasan atau lebih dikenal dengan istilah *cimpung kampung*<sup>1</sup>, tetapi mereka mampu memberikan pelayanan jasa dengan baik maka proses jual beli dapat berjalan. Pedagang merasa percaya diri dan tidak mengkhawatirkan tingkat pembebanan ketika berkomunikasi dengan WJ. Meskipun penanda TT yang digunakan lebih didominasi oleh bentuk *futsuukei*, bukan menjadi masalah besar karena yang terpenting adalah terjalannya komunikasi jual beli, sehingga target menjual barang dapat tercapai dengan baik. Hal itu terlihat dari respons WJ merasa senang dengan menuturkan *yatta, arigatou ne* 'akhirnya, terima kasih ya'. Kondisi berbeda juga terjadi pada contoh di bawah ini. Pedagang acung tidak

---

<sup>1</sup> *Cimpung kampung* merupakan istilah yang sering digunakan oleh pekerja pariwisata ketika merujuk ke bahasa Jepang yang tidak sesuai dengan kaidah bahasa Jepang yang baik dan benar

mampu menggunakan bahasa Jepang dengan santun serta strategi berjualan terkesan memaksa, sehingga terkesan telah mengancam muka negatif milik WJ. Akibat yang ditimbulkan adalah WJ tidak merespon apa-apa karena merasa tidak nyaman bahkan takut.

Komunikasi nonverbal juga dapat ditemukan pada situasi nonformal. Hanya saja tindakan nonverbal bukan dalam bentuk *ojigi* seperti yang terjadi menurut budaya Jepang. Namun yang dilakukan oleh pedagang menggunakan budaya Indonesia yaitu berjabat tangan dan tersenyum sambil menuturkan *arigatou, mata kite ne*. 'makasih, datang lagi ya.' Meskipun demikian WJ tetap merasa senang dibuktikan dengan merespon kembali untuk bersalaman.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Pedagang Acung (45 Tahun/P)
MT	: 2 W (30-35 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Pedagang menawarkan <i>souvenir</i> kepada WJ
Waktu	: 04.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi nonformal (-For)

Pedagang : はい、ガムランボール、飾り、バリの土産。

*Hai, gamuran bo-ru, kazari, Bari no miyage*

'Mari, gamelan bola, hiasan, oleh-oleh Bali.'

はい、どうぞ。

*Hai, douzo.*

'Mari, silakan.'

WJ : (なにも答えません)

*(Nani mo kotaemasen)*

'(Tidak menjawab apa-apa)'

Pedagang : 安くしてあげるよ。

*Yasuku shite ageruyo.*

'Ini saya kasih murah lho.'

はい、お土産。

*Hai, omiyage.*

'Silakan, oleh-olehnya.'

WJ : ノ。

*No.*

'Tidak.'

- Pedagang : バリ猫は?  
*Bari neko wa?*  
 'Hiasan kucing Bali-nya bagaimana?'
- WJ : *No, No.*  
 'Tidak, tidak.'

Dialog antara pedagang acung dan WJ terjadi ketika sedang berjalan menyusuri pantai. Pedagang menawarkan barang dagangan kepada WJ. Penanda TT yang digunakan pada pertemuan pertama kali adalah bentuk *futsuukei* 'biasa'. Kemampuan berbahasa Jepang yang sangat minim mengakibatkan pedagang memilih menggunakan bentuk *futsuukei* karena kemampuan menggunakan bentuk *keigo* sama sekali tidak dipahami. Meskipun terkesan kurang santun pada awal pertemuan, tetapi strategi pedagang seolah-olah memberikan perhatian terhadap kebutuhan WJ dengan memberikan tawaran yang menguntungkan WJ karena akan diberikan harga murah jika WJ membeli barang yang ditawarkan oleh pedagang. Tuturan *yasuku shite ageruyo* 'Ini saya kasih murah lho' merupakan kalimat informatif dengan penanda bentuk *futsuukei*. Di Jepang, umumnya digunakan kepada MT yang sudah memiliki kedekatan, bukan kepada konsumen. Kesan yang muncul akibat terjalannya komunikasi yang tidak harmonis mengakibatkan WJ merasa terganggu dan memilih untuk menolak tawaran tersebut dengan menjawab dalam bahasa Inggris *No, No* 'tidak, tidak'.

#### 4.1.2 Konsep *Uchisoto*

Penerapan konsep *uchisoto* terdapat dalam tuturan antara PP terhadap WJ yang terjadi dalam domain bisnis khususnya pariwisata. Domain pariwisata merupakan salah satu kajian bisnis yang menjual jasa atau pelayanan kepada wisatawan. Konsep *uchisoto* dalam penerapannya sedikit berbeda dengan TT dalam bahasa Jepang. Merujuk dari konsep (Kabaya, 2010; Rahayu, 2013; Kaneko, 2014) bahwa di perusahaan Jepang seorang bawahan boleh merendahkan posisi atasannya dihadapan MT dengan tujuan menghormati MT. Dialog dalam domain pariwisata antara staf dengan WJ yang mengandung konsep ini, dapat dilihat pada beberapa tuturan di bawah ini.

##### **Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

- P : Staf *GRO* (45 Tahun/L)  
 MT : WJ (50-55 Tahun/L)

Topik Percakapan	: Situasi tutur ketika WJ datang untuk menanyakan kepala kantor pusat kepada staf yang berada di kantor cabang
Waktu	: 04.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Gro Staf : いらっしゃいませ、はい、どうぞ。

*Irasshaimase, hai douzo.*

‘Selamat datang, iya silakan.’

(Berdiri di depan meja *counter* menundukkan kepala)

WJ : X 支店長いらっしゃいますか。

*X Shitenchou irasshaimasuka?*

‘Apakah bapak kepala cabang ada?’

Gro Staf : X 支店長は本店にいらっしゃいますが。

*X shitenchou wa honten ni irasshaimasuga...*

‘Bapak kepala cabang ada di kantor pusat.’

WJ : そうですか。ぼくの友達なんで、いいです。後で連絡します。すみません。

*Soudesuka? Boku no tomodachi nande... Ii desu, ato de renraku shimasu. Sumimasen.*

‘Oh begitu, teman saya.... sudah tidak apa-apa, nanti akan saya hubungi, maaf.’

Gro Staf : はい。

*Hai.....*

‘Iya.’

Dialog antara *gro* staf dengan WJ terjadi di biro perjalanan wisata Jepang. WJ menanyakan keberadaan *shitenchou* ‘kepala cabang’ kepada staf dengan menggunakan kalimat interogatif *X shitenchou irasshaimasuka?* ‘Apakah ada kepala cabang bapak X?’ Penanda *-ka* pada akhir kata *irasshaimasu* merupakan bentuk interogatif yang membutuhkan jawaban dari staf. Penggunaan ragam *sonkeigo* pada kata *irasshaimasu* adalah bentuk hormat WJ sebagai pihak luar kepada *shitenchou* yang harus dihormati. Ketika menyambut kedatangan WJ di pintu masuk terlihat staf menundukkan kepala sebesar 15 derajat yang disebut dengan *eshaku*. *Eshaku* merupakan gerakan *ojigi* sederhana bertujuan sebagai salam pembuka untuk memulai suatu interaksi.

Pada dasarnya dalam konsep *uchisoto* Jepang bahwa dalam domain bisnis wajib menggunakan bentuk *sonkeigo* kepada pihak *soto* ‘*outgrup*’ dan menggunakan bentuk *kenjougo* kepada pihak dalam *uchi* ‘*ingrup*’ tentang keadaan, kondisi, ataupun tindakan dari pihak *uchi* ‘*ingrup*’, meskipun terhadap atasan yang harus dihormati. Fenomena yang terjadi bahwa staf kurang memahami konsep *uchisoto*, akibatnya respons staf pada tuturan di atas menggunakan bentuk *sonkeigo* ketika memberikan informasi tentang keberadaan Bapak kepala cabang dengan menuturkan ‘*X shitenchou wa honten ni irasshaimasuga*. Bentuk *sonkeigo* yang bertujuan menghormati atasan sendiri dihadapan pihak luar ‘*soto*’ tidaklah tepat karena dalam konsep *uchisoto*, staf seharusnya menggunakan bentuk *kenjougo* (merendah) walaupun tuturan merujuk pada atasannya. Tuturan yang tepat adalah *shitenchou no X wa seki wo hazu shite orimasuga* ‘Bapak Kepala Cabang X sedang tidak ada ditempat’. Respons yang muncul dari WJ tidak begitu memberikan dampak, akan tetapi sebagai bentuk pelayanan jasa kepada WJ menggunakan penanda yang tepat berdasarkan budaya Jepang dalam domain bisnis akan memberikan kesan bahwa menerapkan konsep *uchisoto* secara profesional meskipun berada di luar Jepang. Berbeda dengan data berikutnya, staf menggunakan penanda TT dengan tepat berdasarkan konsep *uchisoto*. Data tuturan dapat dilihat pada data berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* Jepang (50 Tahun/L)

MT : 2 WJ (35 Tahun/P)

Topik Percakapan : Tamu menanyakan *Shachou* karena tamu itu adalah teman dari *Shachou*

Waktu : 05.30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

*Guide* : こんにちは。バリ島にいらっしゃいませ。

*Konnichiwa. Baritou ni irasshaimase.*

‘Selamat siang. Selamat datang di Pulau Bali.’

(*Guide* bertutur sambil membungkukkan badan sebesar 30 derajat)

X様でよろしいでしょうか。

*X sama de yoroshii deshouka.*

‘Benarkah dengan Ibu X?’



- WJ : はい、私です。  
*Hai, watashi desu.*  
 'Iya, saya.'
- Guide : 初めまして、私は X と申します。宜しくお願いいたします。  
*Hajimemashite watashi wa X to moushimasu. Yoroshiku onegai itashimasu.*  
 'Perkenalkan, nama saya X'. Senang berkenalan dengan anda'.  
 (Guide membungkukkan badan sebesar 30 derajat)
- WJ : 宜しくお願いします。  
*Yoroshiku onegaishimasu.*  
 'Senang dapat berkenalan dengan Anda.'  
 すみません、X社長はどこにいますか。  
*Sumimasen X shachou wa doko ni imasuka.*  
 'Maaf, Pak X sedang dimana?'
- Guide : X社長は本店にあります。  
*X shachou wa honten ni orimasu.*  
 'Pak X sedang di kantor pusat.'
- WJ : そうか、今度あいたいな。ぼくの高校生時代の友達。  
*Souka, kondo aitaina. Boku no koukou jidai no tomodachi.*  
 'Begitu ya. Kali ini saya ingin bertemu. Saya adalah temannya waktu SMA.'
- Guide : あ、そうですか。  
*A, sou desuka.*  
 'O, begitu ya.'

Dialog antara *guide* dan staf menerapkan konsep *uchisoto*. Staf memahami konsep ini dengan penggunaan penanda TT yang tepat. Dia mampu membedakan posisi *shitenchou* berada pada- *uchi* 'ingrup' ataupun pihak WJ pada posisi - *soto* 'outgrup' merupakan suatu prestasi yang baik karena telah memberikan kesan profesional dihadapan konsumen. Pada situasi tersebut, staf melakukan percakapan dengan WJ dari pihak *soto*, oleh karenanya staf sudah tepat menggunakan ragam *kenjougo* untuk merendahkan perbuatan atau keadaan *shitenchou* yang berada dalam pihak sendiri (*uchi*) walaupun terhadap atasan. Penggunaan ragam ini bertujuan untuk menghormati WJ yang berasal dari pihak luar atau *soto*.

Ragam *kenjougo* pada verba yang menyatakan keberadaan pada tuturan di atas, staf menggunakan kata - *orimasu* untuk merujuk pada *shitenchou* diikuti

oleh penggunaan kata ganti orang, yaitu *X shitenchou*. Contoh, *X shitenchou* menjadi *shitenchou no X*. Respons yang muncul dari pihak WJ yaitu memahami dengan baik respons staf. Terbukti WJ menjawab *souka, kondo aitaina*. ‘begitu ya, lain waktu saya ingin bertemu’, sebagai bentuk respon positif terhadap tuturan hormat staf kepada WJ.

Pada konteks ini ditemukan juga adanya implementasi tindakan nonverbal melalui tindakan *ojigi* dengan cara membungkukkan kepala sebesar 30 derajat. Komunikasi verbal melalui *ojigi* bertujuan untuk menyambut kedatangan WJ pada awal percakapan dengan menuturkan *konnichiwa. Baritou ni irasshaimase* ‘Selamat siang. Selamat datang di Pulau Bali’, diakhiri oleh tuturan yang mengandung suatu harapan untuk bisa menjalin hubungan baik diwujudkan dalam tuturan *yoroshiku onegai itashimasu*, ‘Senang berkenalan dengan anda’. Respon positif juga dilakukan WJ dengan cara menjawab tuturan bentuk interogatif yang sama *yoroshiku onegai shimasu* diikuti pula oleh *ojigi*.

Tuturan di bawah ini staf tidak menggunakan bentuk *sonkeigo* ataupun *kenjougo* dalam menginformasikan keberadaan atasan, tetapi memilih menggunakan penanda bentuk netral ‘*teineigo*’. Contoh tuturan sebagai berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf (27 Tahun/P)

MT : 2 W (35 Tahun/L&P)

Topik Percakapan : Tamu kesal dengan kondisi hotel tidak sesuai dengan *image* hotel yang dipesan di Jepang, sehingga ingin berbicara dengan staf Jepang

Waktu : 10.30 AM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。はい、どうぞ。

*Irasshaimase. Konnichiwa. Hai, douzo.*

‘Selamat datang. Selamat siang. Mari, silakan.’

(Staf menundukkan kepala menyambut WJ di pintu masuk)

WJ : 日本人スタッフと話したい。

*Nihon jin sutaffu to hanashitai.*

‘Saya ingin berbicara dengan staf orang Jepang.’

Staf : 何かご案内いたしますか。

*Nanika goannai itashimasuka.*

‘Ada yang bisa kami bantu?’

WJ : 日本人と話したいよ !

*Nihon jin to hanashitaiyo!.*

‘Saya maunya sama orang Jepang!’

Staf : ここは支店ですから、日本人スタッフがいませんが、本店にいます。

*Koko wa shiten desukara, nihonjin sutaffu ga imasenga, honten ni imasu.*

‘Karena Di sini kantor cabang. Staf berkebangsaan Jepang tidak ada disini hanya berada di kantor pusat.’

WJ : そうか。本店か。

*Souka. Hontenka.*

‘Gitu ya. Di kantor pusat?’

Dialog di atas merupakan contoh pelayanan yang diberikan oleh staf kepada WJ ketika berada di Biro Perjalanan Jepang. Staf memberikan informasi tentang keberadaan staf berkebangsaan Jepang atau sering disebut dengan staf Jepang ‘*nihonjin sutaffu*’ menggunakan penanda TT bentuk *teineigo*. Bentuk ini digunakan staf ketika menjelaskan staf Jepang selaku pihak *uchi* bahwa keberadaan staf Jepang bukan di kantor cabang melainkan kantor pusat. Penanda hormat bentuk *teineigo* yang menyatakan tidak ada untuk benda hidup adalah menggunakan kata *-imasen* seperti pada penggunaan tuturan staf, menyatakan tidak ada staf orang Jepang ‘*nihonjin sutaffu ga imasenga*’ yang selanjutnya dijelaskan kembali keberadaanya di kantor pusat dengan tuturan *honten ni imasu* ‘Staf berkebangsaan Jepang berada di kantor pusat’. Penanda hormat bentuk *teineigo* bersifat netral karena mempertimbangkan lokasi tuturan terjadi dalam situasi formal di biro perjalanan. Penggunaan penanda *teineigo* ditujukan kepada pihak *uchi*, tidak sesuai dengan konsep *uchisoto* dalam bisnis Jepang. Meskipun begitu, WJ tetap merespons dengan menggunakan penanda bentuk *futsuukei* karena WJ merasa memiliki kekuasaan (*power*) sebagai pihak konsumen yang wajib diberikan pelayanan oleh staf.

Situasi formal seperti contoh di atas juga menerapkan *ojigi* ketika menyambut kedatangan WJ. *Ojigi* yang dilakukan adalah *ojigi* sederhana sebesar 15 derajat dengan menundukkan kepala sebagai bentuk penghormatan kepada konsumen yang datang. Di Jepang sikap *ojigi* sederhana disebut dengan *eshaku*.

Umumnya *eshaku* digunakan oleh pelayan toko ketika menyambut konsumen. Peran *ojigi* dalam interaksi sangat beragam tergantung dari maksud penutur. Namun pada konteks ini staf memahami perannya sebagai penjual jasa layanan yang wajib menghormati konsumen sehingga salam selamat datang *irasshaimase* tidak dapat berjalan sendiri tanpa diikuti oleh sikap *eshaku*.

#### 4.1.3 SK Berbahasa Berdasarkan SK Brown dan Levinson

Penjelasan secara rinci di bawah ini mengklasifikasikan SK berbahasa yang digunakan oleh PP ketika memberikan pelayanan kepada WJ selama berada di Bali. Seperti yang sudah dijelaskan pada pemaparan sebelumnya bahwa SK berbahasa yang digunakan yaitu SK positif, SK negatif, *bald on record*, dan *off record*. Berikut beberapa contoh dialog berdasarkan SK yang digunakan PP kepada WJ di Bali.

##### 4.1.3.1 Tuturan PP Menggunakan SK Positif

SK berbahasa yang digunakan PP yakni menggunakan beberapa SK positif ketika memberikan pelayanan kepada WJ. Strategi ini berdasarkan konsep Brown dan Levinson (1978) bertujuan untuk mendekatkan jarak terhadap MT dengan mempertimbangkan sub-sub dalam SK positif. Strategi positif digunakan oleh PP dengan tetap mempertimbangkan *power* ‘kekuasaan’, *distance* ‘jarak sosial’, dan *imposition* ‘tingkat pembebanan’ tuturan yang terjadi dalam setiap peristiwa tutur.

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: GRO Staf (24Tahun /L)
MT	: WJ (65 tahun/P)
Lokasi	: Biro perjalanan Jepang Y1 (Kuta)
Topik Percakapan	: Percakapan: memesan <i>shuttle bus</i> menuju hotel
Waktu	: 15.00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

GRO : いらっしゃいませ。

*Irasshaimase.*

‘Selamat Datang.’

何かご案内いたしましょうか。

*Nanika go annai itashimashouka.*

‘Apakah ada yang bisa saya bantu?’

(Menundukkan kepala dan tersenyum menyambut kedatangan WJ)

Tamu : ジンバランラインのシャトルバスに乗りたいです。

*Jimbaran line no shuttle bus ni noritai desu.*

‘Saya ingin naik *shuttle bus* jalur Jimbaran.’

GRO : どちらまでですか。

*Dochira made desuka.*

‘Jurusan mana Ibu?’

Tamu : Y ホテルです。

*Y hoteru desu.*

‘Hotel Y.’

GRO : はい、かしこまりました。次/NO バスは 15:45 です。

*Hai, kashikomarimashita. Tsugi no basu wa 15:45 desu.*

Baiklah, Bus selanjutnya pukul 15.45.’

(Ojigi menundukkan kepala 15 derajat)

Tamu : はい、わかりました。

*Hai wakarimashita.*

‘Tya, baiklah’.

GRO : どうぞ、ラウンジの方に<sup>2</sup>お待ちください。

*Douzo, raunji no hou ni omachi kudasai.*

‘Silakan menunggu di *lounge*.’

(Sudah pukul 15.44)

GRO : お待たせいたしました、シャトルバスは今から出発いたしますので、どうぞご注意くださいませ。Y ホテルまでですね。

*Omatase itashimashita, shattoru basu wa ima kara shuppatsu itashimasu node, douzo gochuui kudasaimase.*

*Y hoteru made desu ne.*

‘Maaf telah membuat Anda menunggu. *Shuttle bus* sebentar lagi akan berangkat. Silakan. Harap berhati-hati. Jurusan hotel Y, Ibu?’

(Sikap *ojigi* sebesar 15 derajat)

Tamu : はい。

*Hai.*

‘Benar.’

(Setelah masuk ke dalam bus)

<sup>2</sup>Terdapat kesalahan pada penggunaan partikel *ni* yang diletakkan sebelum verba *omachi kudasai*. Dalam bahasa Jepang salah satu fungsi partikel *ni* adalah sebagai penanda tempat dan diikuti oleh verba yang tidak menunjukkan perbuatan. contoh pada kalimat *koko ni imasu* ‘ada di sini’. Verba *imasu* yang bermakna ‘ada’ merupakan verba yang tidak menunjukkan suatu perbuatan. Pada data di atas *omachi kudasai* merupakan verba yang menunjukkan suatu perbuatan sehingga partikel yang tepat digunakan adalah *de*.



GRO : すみません、シャトルバスの中にミネラルウォーターとフリーワイファイサービスがあります。はい、どうぞ。水です。

*Sumimasen, shattoru basu no naka ni mineraru wo-ta- to furi- waifai sa-bisu ga arimasu. Hai, douzo, mizu desu.*

‘Permisi. Di dalam *shuttle bus* ada layanan air mineral dan *wi-fi* gratis. Silakan, air minumannya.’

すみません、安全のため、シートベルトをお締めください。

*Sumimasen, anzen no tame, shi-to beruto wo oshime kudasai.*

(Melakukan *ojigi* sebesar 15 derajat)

‘Mohon maaf. Demi keselamatan, dimohon untuk mengencangkan sabuk pengaman.’

Tamu : はい、わかりました。

*Hai, wakarimashita.*

‘Iya, baiklah.’

GRO : X シャトルバスをご利用いただき、ありがとうございます。またなにかございましたら、どうぞご連絡ください。

*X shattoru basu wo goriyou itadaki, arigatou gozaimasu. Mata nanika gozaimashitara, douzo gorenraku shite kudasai.*

‘Terima kasih telah menggunakan X *ShuttleBus*. Jika butuh bantuan, silakan hubungi kami kembali.’

(*Ojigi* sebesar 30 derajat)

Peserta tutur pada dialog di atas terdiri dari staf GRO dan WJ. PP yang bekerja di biro perjalanan wisata berbahasa Jepang umumnya sudah memiliki kemampuan berbicara dengan santun karena staf dituntut untuk mampu menggunakan bahasa Jepang berdasarkan situasi yang mengikuti tuturan yang digunakan. Dialog di atas terjadi pada konteks situasi +P++D+I+For. PP sebagai pemberi jasa sangat mempertimbangkan situasi tuturan dan posisi WJ yang memiliki kekuasaan *power* karena status WJ sebagai konsumen. Intensitas pertemuan baru pertama kali. Sehingga komunikasi memiliki jarak dengan tingkat pembebanan sangat tinggi. Berdasarkan struktur percakapan, PP menyapa WJ dengan salam. Pada konteks ini, staf mulai menggunakan strategi untuk mendekatkan jarak kepada WJ sebagai bentuk pelayanan. Strategi yang digunakan PP untuk mendekati WJ menggunakan SK positif. Strategi ini digunakan PP

dengan cara memperlihatkan perhatian terhadap kebutuhan WJ ketika datang ke biro perjalanan wisata Jepang melalui cara menawarkan bantuan kepada WJ dengan tuturan *Nanika goannai itashimashouka* 'Apakah ada yang bisa saya bantu?'. Namun, Kalimat interogatif pada tuturan ini sebagai penciri SK negatif dengan harapan meminimalkan paksaan terhadap tawaran yang diberikan PP, selain itu, dengan kalimat interogatif PP berharap mendapatkan respons dari WJ. Respons WJ muncul ketika dialog memasuki bagian isi percakapan. WJ memberikan respons dengan menyampaikan tujuan kunjungan wisata yaitu Jimbaran. SK positif yang dilakukan PP tidak saja dengan cara memberikan perhatian, tetapi ditunjukkan juga dengan memberikan respons yang menyatakan paham terhadap kebutuhan atau keinginan WJ. Adapun bentuk respons WJ dengan menuturkan *hai, kashikomarimashita* 'baiklah', dilanjutkan dengan memberikan informasi jadwal keberangkatan *shuttle bus* berikutnya kepada WJ.

Ketika memasuki akhir percakapan, staf menggunakan SK positif dengan memberikan apresiasi melalui ucapan *X shattoru basu wo goriyou itadaki, arigatou gozaimasu* 'terima kasih telah menggunakan X *shuttle bus*', kemudian diakhiri dengan memberikan tawaran kepada WJ untuk menghubungi kembali jika membutuhkan bantuan. Tuturan *mata nanika gozaimashitara, douzo gorenraku shite kudasai* 'Jika membutuhkan bantuan, silakan hubungi kami kembali'. kalimat ini merupakan salam untuk mengakhiri percakapan melalui sebuah tawaran dengan tujuan memberikan kesan positif terhadap WJ sebagai bentuk pelayanan jasa dalam domain pariwisata. Adanya dua SK dalam satu tuturan memberikan suatu gambaran bahwa dalam satu tuturan PP memungkinkan menggunakan lebih dari satu SK. SK positif ditandai dengan upaya perhatian terhadap kebutuhan WJ. Upaya mendekatkan jarak sedangkan dalam SK negatif dengan upaya menggunakan penghormatan dalam bentuk penanda TT hormat bentuk *sonkeigo* dan kalimat interogatif.

Komunikasi nonverbal melalui sikap menundukkan badan dan kepala digunakan oleh staf sebagai pendukung komunikasi verbal. Contoh ketika staf menuturkan selamat datang dan memberikan perhatian dengan menanyakan kebutuhan WJ 'Selamat datang.'*nanika go annai itashimashouka*.'Apakah ada yang bisa saya bantu?', dilanjutkan dengan merespon maksud WJ *Hai*,

*kashikomarimashita*, 'Baiklah', kemudian saat WJ meminta WJ untuk menunggu dengan menuturkan *omatase itashimashita*, 'Maaf telah membuat Anda menunggu, serta meminta perhatian kepada WJ agar tuturannya didengar WJ dapat dilihat pada tuturan *sumimasen* 'permisi' dan di akhiri oleh ucapan terimakasih *arigatou gozaimasu*, *terima kasih* serta harapan untuk WJ datang kembali pada tuturan *mata nanika gozaimashitara*, *douzo gorenraku shite kudasai*, secara keseluruhan diiringi oleh sikap *ojigi* sebesar 30 derajat dengan maksud yang berbeda-beda. Artinya di Jepang *ojigi* berjalan seiringan dengan tuturan karena dengan *ojigi* seorang Pn dapat memulai melakukan komunikasi verbal sehingga interaksi diharapkan dapat berjalan dengan baik.

Situasi yang sama juga terjadi pada tuturan di bawah ini dalam konteks situasi tutur yang sama dengan peserta tutur berbeda.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf Biro Perjalanan Jepang (27 Tahun/L)

MT : 2 WJ (40-45 Tahun/P)

Topik Percakapan : Memesan *optional tour* Ubud kepada staf

Waktu : 11.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

GRO : いらっしゃいませ。こんにちは。なにかご案内いたしますか。

*Irasshaimase. Konnichiwa. Nanika goannai itashimasuka.*

'Selamat datang. Selamat siang. Adakah yang bisa kami bantu?'

(Membungkukkan badan dan kepala sebesar 15 derajat dan tersenyum)

WJ : あのう、X ホテルに泊まっているのですが。

*Anou, X Hoteru ni tomatteiru mono desuga.*

'Begini, saya adalah tamu yang menginap di hotel X.'

GRO : はい。どうぞ、おかけください。

*Hai. Douzo, okake kudasai.*

'Baik. Silakan duduk.'

WJ : ありがとうございます。あしたウブドツアーを申し込みしたいですが。

*Arigatou gozaimasu. Ashita Ubudo Tsua- o moushikomi shitai desuga.*

‘Terima kasih, saya ingin memesan tur Ubud untuk besok.’

GRO : はい、ありがとうございます。何名様ですか。

*Hai, arigatou gozaimasu, nan mei sama desuka.*

‘Iya, terima kasih, untuk berapa orang?’

WJ : 二人。

*Futari.*

‘Dua orang.’

GRO : はい、申し込みはオケです。あした二名様、ウブド ツアーを参加して。お迎えを上がる時間は 08:30 ロビーでお待ちください。

*Hai, moushikomi wa OK desu. Ashita 2mei sama, Ubudo tsua- o sanku shite. Omukae o agaru jikan wa 08:30 robi-de omachi kudasai.*

‘Baik, pesanan tur Ubud anda sudah siap untuk dua orang besok. Karena jam penjemputannya pada pukul 08.30, mohon untuk menunggu di lobi.’

WJ : はい、お願いします。

*Hai, onegai shimasu.*

‘Iya, mohon bantuannya.’

GRO : お支払いはなにでよろしいですか。現金だとドルでお支払いいただきますが、カードだったら、ビザでもマスターでも大丈夫です。

*Oshiharai wa nanide yoroshii desuka. Genkin dato doru de oshiharai itadakimasuga, ka-do dattara, visa demo masuta- demo daijoubu desu.*

‘Anda berkenan melakukan pembayaran dengan apa? Apabila pembayaran menggunakan uang *cash* bisa dengan uang dolar. Atau bisa juga menggunakan kartu kredit, kartu visa, ataupun master.’

WJ : じゃ、ルピア現金でお願いします。

*Ja, rupia genkin de onegaishimasu.*

‘Kalau begitu saya menggunakan *cash* rupiah saja.’

GRO : はい、了解です。

*Hai, ryoukai desu.*

‘Baik, saya mengerti.’

(領収書を持ってお客様にあげます)

*(Ryoushuusho o motte okyakusama ni agemasu)*

‘(Membawa *bill* pembayaran lalu menyerahkannya kepada tamu)’

- GRO : はい、ぴったり 100 ドルいただきました。こちらにサインお願いします。  
*Hai, pittari 100 doru itadakimashita. Kochira ni sain onegaishimasu.*  
 'Baik, saya terima uang pas sebesar 100 dolar. Mohon tanda tangan di sebelah sini.'
- WJ : はい。  
*Hai.*  
 'Iya.'
- GRO : はい、キャンセルですが前日 5 時以降より 50%キャンセルがかかりますが、当日だったら 100%かかるのでご注意ください。  
*Hai, kyanseru desuga zenjitsu 5 ji ikou yori 50% kyanseruryou ga kakarimasuga, toujitsu dattara 100% kakarimasu node, gochuu kudasaimase.*  
 'Maaf untuk biaya *cancel*, apabila anda membatalkan satu hari setelah pukul lima lebih maka anda akan dikenakan biaya pembatalan sebesar 50%. Namun jika pembayaran dilakukan pada hari itu juga, akan dikenakan biaya 100 %. Mohon berhati-hati.'
- WJ : はい。  
*Hai.*  
 'Iya.'
- GRO : お申し込みありがとうございました。また何かございましたら、どうぞいらっしゃってください。  
*Omoushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai.*  
 'Terima kasih karena sudah memesan. Jika ada apa-apa silakan datang kembali'.
- (Menundukkan kepala dan tersenyum)
- WJ : はい。  
*Hai.*  
 'Iya.'

Konteks situasi pada dialog antara staf dengan WJ sama dengan konteks situasi sebelumnya yaitu, +P++D+I+For. Pada awal percakapan staf menyapa WJ dengan mengucapkan salam selamat datang dan selamat siang '*Irasshaimase, konnichiwa*', diikuti tuturan yang memperlihatkan perhatian staf terhadap kebutuhan WJ dengan menuturkan *nanika goannai itashimasuka*. 'adakah yang bisa kami bantu?'. Ungkapan *nanika go annai itashimasuka* dengan penanda bentuk *kenjougo* ini dituturkan pada awal percakapan yang bertujuan untuk



mendapatkan simpati dari WJ serta memberikan kesan aman dan nyaman dalam setiap interaksi yang terjadi.

Pada domain pariwisata rasa aman dan nyaman merupakan satu tujuan utama. Sehingga SK positif dilakukan untuk menjaga muka positif dari WJ selaku konsumen dalam posisinya memiliki kekuasaan '*power*' dibandingkan staf. Staf melakukan pendekatan agar jarak sosial yang sangat jauh pada intensitas pertemuan pertama kali menjadi sedikit berjarak. Jarak sosial yang tidak begitu jauh menjadikan komunikasi berjalan dengan baik dan menyenangkan. Hal ini dapat dilihat pada isi percakapan berupa respon WJ langsung mengutarakan tujuannya untuk melakukan perjalanan tur menuju Uluwatu. Untuk tetap menjaga muka positif dari WJ maka staf menggunakan SK positif untuk merespon pernyataan WJ dengan menjawab *Hai, arigatou gozaimasu*, 'iya terima kasih', dilanjutkan dengan menanyakan jumlah WJ yang mengikuti tur sebagai bentuk respon staf.

Kalimat interogatif pada tuturan *nan mei sama desuka* 'Iya, terima kasih, untuk berapa orang?' merupakan pertanyaan yang mengandung rasa simpati untuk mengetahui kebutuhan WJ yang akan mengikuti tur. Selain menyatakan paham akan keinginan WJ dengan merespon menggunakan kata hai 'iya', juga dapat dituturkan menggunakan ungkapan *Hai, ryoukai desu* 'Baik, saya mengerti.' Tuturan ini sama fungsinya untuk menyatakan paham terhadap keinginan WJ. Dengan menggunakan strategi ini maka dapat meminimalkan tindak pengancaman muka khususnya muka positif. SK positif tetap digunakan oleh staf sampai akhir percakapan dengan memberikan apresiasi ucapan terima kasih atas pesanan yang telah dilakukan WJ *Omoushikomi arigatou gozaimashita*. 'Terima kasih karena sudah memesan' dan diakhiri dengan pernyataan tawaran *Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai* 'Jika ada apa-apa silakan datang kembali' sebagai bentuk pelayanan kepada WJ. Sehingga mampu meninggalkan kesan positif dihadapan WJ.

#### **Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* Jepang (40-45 Tahun/L)

MT : 2 WJ (25-30 Tahun/L&P)

Topik Percakapan : Menjemput WJ sampai menuju mobil

Waktu	: 05.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

*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 itinerary tamu)

(*Guide* menyambut dengan tersenyum sambil membungkukkan badan 30 derajat)

X様でよろしいでしょうか。

*X sama de yoroshii deshouka.*

'Benar ini dengan Tuan X?'

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 tuan.'

WJ : はい、お願いします。

*Hai, onegaishimasu.*

'Iya. Mohon bantuannya.'

*Guide* : 車までご案内いたします。どうぞ。

*Kuruma made goannai itashimasu. Douzo.*

'Mari, saya antar ke mobil. Silakan.'

(*Guide* mempersilahkan WJ untuk menuju mobil sambil menundukkan kepala 15 derajat)

Dialog antara *Guide* dengan WJ terjadi di lobi bandara kedatangan internasional. Konteks situasi pada peristiwa tutur ini adalah +P++D+I+For. *Guide* mengawali percakapan dengan mengucapkan selamat datang *Baritou ni irasshaimase. Otsukaresama deshita* 'Selamat datang di pulau Bali'. Ketika mengucapkan salam dalam waktu yang bersamaan juga melakukan sikap *ojigi* membungkuk sebesar 30 derajat untuk menunjukkan rasa hormat kepada WJ pada pertemuan pertama. Kemudian dilanjutkan dengan mengonfirmasi nama WJ menggunakan kalimat interogatif *X sama de yoroshii deshouka* 'Benar ini dengan tuan X?'. Situasi ini menunjukkan terdapat jarak antara *guide* dengan WJ karena pertemuan baru terjadi pertama kali. Sehingga interaksi masih terkesan formal. Upaya untuk mengurangi jarak sosial dan mendekatkan jarak kepada WJ, melalui

cara memperkenalkan diri pada awal pertemuan. Tuturan perkenalan *guide* yaitu, *hajimemashite, watashi wa Y to moushimasu*’, Perkenalkan, nama saya Y, *yoroshiku onegai itashimasu* ’Senang berkenalan dengan Anda’. Pada konteks ini kembali *guide* menundukkan badan 30 derajat namun tujuannya berbeda bukan untuk menyambut tetapi untuk memulai interaksi dan memiliki suatu harapan untuk tetap dapat menjalin komunikasi dengan baik.

Upaya *guide* untuk mengurangi jarak sosial dalam berinteraksi tanpa mengancam muka positif WJ merupakan satu SK positif. Selain upaya mendekatkan jarak sosial dengan MT melalui cara memperkenalkan diri, strategi lain dapat dilakukan dengan cara mengulang sebagian tuturan MT sebagai satu bentuk SK positif seperti tuturan berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf (25-30Tahun/P)

MT : 2 WJ (30-35Tahun/P)

Lok : Kantor cabang biro perjalanan Kuta

Topik Percakapan : WJ menanyakan informasi taksi dan minta dipanggilkan taksi argo menuju Seminyak

Waktu : 11.00 – 11.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。

*Irasshaimase. Konnichiwa.*

’Selamat datang. Selamat siang.’

(Tersenyum dan menundukkan kepala)

WJ : こんにちは。すみません、ここからセミニャックまでタクシーでいくらぐらいですか。

*Konnichiwa, sumimasen koko kara Seminyakku made takushi- de ikura gurai desuka.*

’Selamat siang. Permisi, taksi dari sini ke Seminyak kira-kira berapa, pak?’

Staf : セミンヤックまでですね。大体の値段は 70.000 ぐらいです。

*Seminyakku made desu ne. Daitai no nedan wa 70.000 gurai desu.*

’Ke Seminyak? Harganya sekitar Rp70.000,00.’

WJ : ああ、そうですか。ありがとうございます。  
*Aa, sou desuka. Arigatou gozaimasu.*  
 'Oo, begitu ya. Terima kasih banyak.'

Staf : どういたしまして。ありがとうございます。  
*Doutashimashite. Arigatou gozaimasu.*  
 'Sama-sama. Terima kasih.'

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

Konteks situasi tuturan di atas adalah +P++D+I+For. Berdasarkan struktur percakapan, pada awal interaksi, staf mengucapkan selamat datang dan selamat siang. Staf mencoba untuk mendekatkan jarak melalui salam yang dituturkan pertama kali kepada WJ diikuti oleh komunikasi nonverbal tersenyum dan menundukkan kepala dengan ringan sebagai wujud pelayanan jasa terhadap konsumen. Tuturan yang santun memberikan rasa aman kepada WJ sehingga ketika masuk pada isi percakapan, WJ secara langsung menanyakan informasi harga untuk menggunakan jasa taksi menuju Seminyak. Sebagai bentuk pelayanan, staf selalu siaga untuk tetap memberikan perhatian terhadap apa yang ditanyakan WJ. Strategi yang digunakan staf yaitu menggunakan SK positif melalui cara mengulang sebagian tuturan WJ *Seminyakku made desu ne* 'Sampai ke Seminyak ya? sebagai upaya staf memberikan perhatian terhadap apa yang telah dituturkan WJ. Komunikasi berjalan dengan baik sampai akhir percakapan di tutup dengan menuturkan *doutashimashite, arigatou gozaimasu* 'Sama-sama, terima kasih' beriringan dengan sikap *ojigi* sebagai bentuk rasa hormat karena telah menggunakan jasa dari biro perjalanan tempat staf bekerja. Selain konteks situasi formal (+For), tuturan PP ketika melayani WJ juga terjadi pada situasi nonformal (-For). Contoh tuturan sebagai berikut.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Beach boy* (25-30Tahun/L)

MT : WJ (30-35Tahun/L)

Lok : Pantai Kuta

Topik Percakapan : WJ menyewa papan *surfing*

Waktu : 08.00 – 08.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi nonformal (-For)

- Beach boy* : おはようございます。  
*Ohayou gozaimasu.*  
 ‘Selamat Pagi’.
- WJ : おはようございます。  
*Ohayou gozaimasu.*  
 ‘Selamat Pagi’.
- Beachboy* : サーフィンボードレンタル。どう。  
*Sa-fing bo-do rentaru?. Dou?.*  
 ‘Pinjam papan *surfing*?. Bagaimana?’.
- WJ : 一時間いくら。  
*Ichijikan ikura.*  
 ‘Satu jam berapa’.
- Beachboy* : 安いよ。50.000 ルピアだけ。  
*Yasui yo Rp50.000,00dake.*  
 ‘Murah lho, hanya Rp50.000,00’.
- WJ : 二時間だったらいくら。  
*Nijikan dattara ikura.*  
 ‘Kalau 2 jam berapa’.
- Beach boy* : 100.000 ルピアだけ。  
*Rp100.000,00 rupiah dake.*  
 ‘Hanya Rp100.000,00 rupiah saja’.
- WJ : 割引ないの。  
*Waribiki naino.*  
 ‘Tidak ada potongan ya’.
- Beachboy* : じゃあ、二時間なら 90.000 ルピアだけ。  
*Jaa, nijikan nara Rp90.000,00 rupiah dake.*  
 Kalau begitu, jika meminjam dua jam hanya Rp. 90.000,00.  
 ひみつね。  
*Himitsune.*  
 ‘Rahasia ya’.
- WJ : ありがとう。  
*Arigatou.*  
 Terima kasih’.

Pada situasi formal, intensitas pertemuan terjadi baru pertama kali sehingga masih memiliki jarak sosial. Namun berbeda dengan konteks situasi tuturan antara *beachboy* dan WJ terjadi dalam situasi nonformal. Situasi nonformal (-F) ditunjukkan oleh *beachboy* dengan keramah-tamahannya, yakni memberikan salam kepada WJ sambil menawarkan jasa peminjaman papan



*surfing*. Meskipun baru bertemu pertama kali, komunikasi tetap berjalan harmonis hal ini dibuktikan dari WJ merespon dengan menanyakan informasi harga sewa papan *surfing* sampai terjadi transaksi. *Beachboy* menggunakan SK positif dengan cara memberikan hadiah berupa potongan harga sebesar Rp10.000,00 kepada WJ. Respon yang muncul adalah WJ merasa senang dan mengucapkan *arigatou* ‘terima kasih’ karena WJ merasa diuntungkan dalam konteks ini.

Umumnya sebagai bentuk pelayanan pariwisata ‘*hospitality*’ pada awal pertemuan dengan tingkat pembebanan tinggi, PP diwajibkan menggunakan TT hormat. Tetapi atas dasar pertimbangan lokasi bukan kategori formal, maka penggunaan TT hormat tidak menjadi suatu keharusan asalkan respon dari WJ positif. Konteks situasi yang sama juga terjadi pada tuturan berikut. Namun, yang membedakannya adalah interaksi terjadi sudah lebih dari satu kali. Lihat tuturan berikut ini.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Beach boy* (25 Tahun/L)

MT : 2WJ (25-30 Tahun/L)

Topik Percakapan : *Beach boy* menawarkan *surfing* dan minuman

Waktu : 10.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)  
Pertemuan lebih dari satu kali (-D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi informal (-For)

*Beachboy* : Xさん、久しぶり。元気？。  
*X san, hisashiburi. Genki?*  
‘X, lama *ngga* ketemu. Apa kabar?’

Ken : 元気よ。  
*Genki yo.*  
‘Sehat.’

*Beachboy* : 今からサーフィン？。  
*Ima kara sa-fin?*  
‘Mau *surfing*?’

WJ : 今日ゆっくり。  
*Kyou yukkuri.*  
‘Hari ini mau santai-santai.’

- Beachboy* : 波高いよ Xさん。  
*Nami takai yo, X san.*  
 ‘Ombaknya tinggi loh, X.’
- WJ : あしたかな。  
*Ashita kana.*  
 ‘Besok kayaknya.’
- Beachboy* : じゃあ、ビール飲まないの?。  
*Ja, bi-ru nomanaino?.*  
 ‘Kalau gitu, mau minum bir?’.
- WJ : 一本だけでいい。  
*Ippon dake de ii.*  
 ‘Sebotol aja’.
- Beachboy* : はい、これどうぞ。  
*Hai, kore douzo.*  
 ‘Oke, silakan.’
- WJ : ありがとう。  
*Arigatou.*  
 ‘Makasih.’

Konteks situasi tuturan antara *beachboy* dan WJ adalah +P-D+I-For. Intensitas pertemuan sudah terjadi lebih dari satu kali sehingga *beachboy* pada awal percakapan langsung menyapa nama WJ. Kata sapaan dengan memanggil nama merupakan satu implementasi dari SK positif. *Beachboy* menggunakan SK positif sebagai upaya untuk menjaga hubungan baik tanpa memiliki jarak. Hal ini dapat dibuktikan ketika masuk pada isi percakapan, *beachboy* langsung menawarkan WJ bermain surfing *ima kara sa-fin?* ‘dari sekarang bermain surfing?’. Bentuk ungkapan *futsuutai* pada kalimat *Ima kara sa-fin?* pada tuturan *beachboy* tidak terdapat penanda bentuk hormat pada tuturan *beachboy* karena tidak mempertimbangkan P, D, I dan situasi di pantai. Respon WJ pun positif meskipun pada konteks itu menolak tawaran *beachboy* dengan santun, yakni dalam bentuk kalimat deklaratif dengan menginformasikan bahwa hari ini WJ memilih untuk bersantai *kyou yukkuri* ‘hari ini mau santai’.

Komunikasi yang terjadi secara dua arah membuktikan bahwa telah terjadi hubungan yang harmonis diantara kedua belah pihak meskipun WJ menolak tawaran untuk bermain *surfing* tetapi WJ menerima tawaran *beachboy* untuk minum bir. Kedekatan diantara keduanya dipengaruhi oleh faktor lokasi tuturan serta usia yang sama. Sehingga ketika berkomunikasi tidak memerlukan

penanda TT bentuk hormat yang malah memberikan kesan memiliki jarak. Strategi positif digunakan *beachboy* melalui cara memberikan perhatian kepada WJ dengan secara tidak langsung menawarkan barang dagangan. Setelah interaksi terjadi *beachboy* menutup percakapan dengan mempersilakan WJ untuk menikmati bir yang ditawarkan seolah-olah *beachboy* memahami kebutuhan WJ ketika itu. Pada situasi ini jarak hubungan akan semakin dekat.

#### 4.1.3.2 Tuturan PP Menggunakan SK Negatif

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf (35-40 Tahun/P)

MT : 2 W (30-35 Tahun/L&P)

Topik Percakapan : WJ mengadu keterlambatan penjemputan *rafting*

Waktu : 09.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+ For)

Staf : こんにちは、いらっしゃいませ。

*Konnichiwa, Irasshaimase.*

'Selamat siang. Selamat datang.'

(Menundukkan kepala 15 derajat)

WJ : 電話でラフティングのお迎え時間は 8:30 を教えて貰ったのに、なんで今までまだ来ないの？

*Denwa de rafutingu no omukae jikan wa 8:30 o oshiete morattanoni, nande ima made mada konaino?*

'Ditelepon, saya diberitahu kalau jemputan *rafting* akan datang pukul 8.30, kenapa sampai sekarang belum datang juga?'

Staf : 申し訳ございませんが、今から確認いたしますのでしばらくお待ちください。

*Moushiwake gozaimasenga, ima kara kakunin itashimasu node shibaraku omachi kudasai.*

'Mohon maaf. Saya akan coba menanyakan terlebih dahulu. Mohon menunggu sebentar.'

(Membungkukkan badan sebesar 30 derajat sebagai ungkapan permohonan maaf)

(スタッフがラフティングの担当者に確認してからお客様を説明いたします。)

*(Sutaffu ga rafutingu no tantousha ni kakunin shite kara okyakusama o setsumei shimasu).*

(Staf menghubungi pihak penanggungjawab *rafting*, kemudian menjelaskan)

すみません。ご確認いたしましたが、道が混んでまして、ちょっと遅れてしまいましたすみませんでした。

*Sumimasen, gokakunin itashimashitaga, michi ga kondemashite, chotto okurete shimaishite sumimasen deshita.*

'Maaf. Setelah saya menghubungi pihak *rafting*, ternyata jalannya macet, sehingga jemputan agak lambat. Mohon maaf.'

WJ : なんて、連絡ないの？

*Nande, renraku naino?*

'Tapi kenapa tidak menghubungi?'

Staf : 申しわけございませんが、お迎え上がる場所がご変更になりました、こちらでお迎えになります。

*Moushiwake gozaimasenga, omukae agaru basho wa gohenkou ni narimashite, kochira de omukae ni narimasuga.*

'Mohon maaf. Karena lokasi jemputan berubah, jadi dijemput di sini.'

(Membungkukkan badan sebesar 30 derajat dan ekspresi muka bersalah)

WJ : いいよ。

*Iiyo.*

'Ya sudah.'

Penggunaan kata *moushiwake gozaimasen* yang berarti 'maaf' pada konteks situasi +P++D+I+For memiliki fungsi yang beraneka ragam tergantung dari topik pembicaraan yang dituturkan staf kepada WJ di biro perjalanan. Berdasarkan konteks situasi di atas, Staf merespon informasi dari WJ dengan menginformasikan bahwa jadwal penjemputan untuk aktivitas pada hari itu mengalami keterlambatan dengan menggunakan ungkapan *moushiwake gozaimasenga* sebagai wujud permohonan maaf diikuti secara bersamaan dengan sikap *ojigi*. Komunikasi nonverbal sebagai wujud permohonan maaf dilakukan oleh staf dengan melakukan *ojigi* sebesar 30 derajat serta diikuti oleh ekspresi muka bersalah terhadap WJ. Sikap *ojigi* ini berbeda dengan sikap *ojigi* ketika menyambut kedatangan tamu pertama kali sebesar 15 derajat. Sehingga sebagai PP, selain mampu berkomunikasi secara verbal juga harus memahami komunikasi nonverbal guna menghindari kesalahpahaman dalam berinteraksi.

Kata *moushiwake gozaimasen* merupakan ungkapan tertinggi setelah *gomen nasai* dan *sumimasen*. Jenis SK yang menggunakan pernyataan minta maaf sebagai ungkapan kesalahan yang telah dilakukan merupakan salah satu wujud dari penerapan SK negatif. Selain upaya staf dengan mengutarakan permohonan maaf, juga ditunjukkan dengan penggunaan bentuk hormat. Penanda TT hormat terdiri dari penanda bentuk *kenjougo* pada tuturan *kakunin itashimasu* dan bentuk *sonkeigo* pada *shibaraku omachi kudasai*. Selain berfungsi untuk menyatakan permohonan maaf, kata *sumimasen* juga dapat digunakan ketika akan memulai tuturan. Contoh, tuturan *Sumimasen, gokakunin itashimashitaga, michi ga kondemashite, chotto okuremashite sumimasen deshita* 'Permisi, setelah saya menghubungi pihak *rafting*, ternyata jalannya macet, sehingga jemputan agak lambat, mohon maaf. Ungkapan *sumimasen* dituturkan di awal dan akhir tuturan memiliki fungsi yang berbeda.

Kata *sumimasen* pada awal tuturan berfungsi untuk menyatakan ijin serta meminta perhatian dari MT untuk memulai percakapan sehingga pada konteks ini staf sudah tepat menundukkan bertujuan untuk menarik perhatian ketika akan memulai bertutur terhadap WJ. Pada konteks ini, staf menjelaskan bahwa telah terjadi kemacetan. Akibatnya penjemputan menjadi terlambat. Pada akhir tuturan, kata *moushiwake gozaimasen* yang bermakna permohonan maaf ataupun permisi lebih hormat dibandingkan kata *sumimasen* digunakan oleh staf untuk kembali menyatakan permohonan maaf karena disebabkan oleh lokasi penjemputan yang berubah dari lokasi yang sebelumnya. Tuturan *moushiwake gozaimasenga, omukae agaru bashou wa gohenkou ni narimashite, kochira de omukae ni narimasuga* 'mohon maaf, karena lokasi penjemputan berubah, menjadi di sini'. Staf sebagai seorang Pn dalam tuturannya berupaya untuk menggunakan SK negatif dengan cara menggunakan kalimat yang menyatakan permohonan maaf dan penggunaan bentuk hormat yaitu penanda bentuk *sonkeigo* dengan tujuan untuk menghormati MT.

Penggunaan TT hormat yang telah digunakan staf untuk berkomunikasi dengan WJ sudah sesuai dengan implementasi dari SK negatif sebagai upaya untuk menghindari tindakan pengancaman muka negatif WJ oleh staf. Adanya gradasi penggunaan penanda TT dari *sonkeigo*, *kenjougo* dan ditemukan satu pula



bentuk *teineigo* disebabkan oleh situasi yang mengharuskan staf memanggil WJ untuk mengonfirmasi. Selain menggunakan ungkapan *moushiwake gozaimasen*, staf juga tampak menggunakan ungkapan *sumimasen*, meskipun kepada WJ yang baru datang pertama kali untuk memesan optional. Tutarannya sebagai berikut.

<b>Konteks Situasi Tutar</b>	
Pelaku Tutaran:	
P	: Staf (25-30 Tahun/L)
MT	: 2WJ (45-50 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Staf menanyakan cara pembayaran <i>optional</i> yang telah dipesan WJ
Waktu	: 12.30 – 01.00 PM
Konteks Tutaran	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : すみませんが、お支払いはいかがですか。  
*Sumimasenga, oshiharai wa ikaga desuka.*  
 ‘Mohon maaf, pembayaran menggunakan apa?’  
 (Staf menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : 今カードで。  
*Ima ka-do de.*  
 ‘Sekarang dengan kartu.’

Interaksi antara staf dan WJ terjadi ketika staf menanyakan metode pembayaran kepada WJ. Untuk mengawali tuturan menggunakan kalimat interogatif, staf menggunakan ungkapan *sumimasen* yang bertujuan untuk meminta permissi karena akan menanyakan sesuatu hal yang sifatnya pribadi terkait masalah pembayaran. Tutaran *sumimasenga, oshiharai wa ikaga desuka*. ‘Mohon maaf, pembayaran menggunakan apa?’ merupakan sebuah kalimat interogatif yang memberikan kesan agar mampu meminimalkan suatu paksaan atas tata cara membayar optional yang telah dilakukan WJ. Tuturan ini juga beriringan dengan sikap *ojigi* untuk menarik perhatian WJ agar memperhatikan apa yang dituturkan oleh staf.

SK negatif pada awal dialog memberikan kenyamanan tanpa terkesan mengancam muka WJ. Hal ini dapat dilihat berdasarkan respon yang dituturkan WJ yaitu, memberikan jawaban yang dibutuhkan staf untuk mengambil tindakan berikutnya. Adanya faktor lokasi formal dan (+P) kekuasaan *power* yang dimiliki

oleh WJ sebagai pihak penerima jasa maka staf sebagai pihak pemberi jasa wajib untuk tetap menjaga jarak agar tidak mengancam muka WJ selaku MT.

Kata *sumimasen* merupakan satu bentuk tindakan yang tidak saja memperhatikan *power*, tetapi intensitas pertemuan dan tingkat pembebanan dalam bertutur kepada WJ. Penggunaan kata *sumimasen* pada tuturan di atas memiliki fungsi yang sama dengan tuturan di bawah ini yaitu, menuturkan permohonan maaf pada awal topik percakapan yang ditujukan kepada WJ selaku MT. Contoh tuturan dapat dilihat di bawah ini.

<b>Konteks Situasi Tutur</b>	
Pelaku Tuturan:	
P	: Staf (25-30 Tahun/L)
MT	: Perempuan (25-30 Tahun/P)
Lok	: Kantor cabang biro perjalanan Ubud
Topik Percakapan	: Staf menanyakan informasi nama dari WJ
Waktu	: 11.30 AM – 12.00 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : はい、かしこまりました。すみません、お客様の  
お名前はどちら様ですか。

*Hai, kashikomarimashita. Sumimasen, okyakusama no  
onamae wa dochira sama desuka.*

‘Baik. Saya mengerti. Mohon maaf, nama anda siapa?’

(Ketika menuturkan kata *sumimasen*, *guide* menundukkan kepala dan membungkukkan badan badan sebesar 15 derajat)

Tamu : X です。Y ホテルに泊まっているんです。

*X desu. Y hoteru ni tomatteirun desu.*

‘Saya X, yang menginap di hotel Y.’

Ungkapan *sumimasen* ‘mohon maaf’ pada konteks ini merupakan satu ungkapan staf ketika digunakan untuk menanyakan identitas WJ yang bersifat pribadi yaitu, menanyakan nama WJ. Tuturan permohonan maaf dituturkan pada awal tuturan ketika meminta informasi kepada MT adalah tuturan yang memiliki nilai rasa kedalaman dalam bertutur. Dengan menuturkan kata maaf pada awal tuturan staf sudah menggunakan SK negatif dalam tuturannya kepada WJ. Sebagai upaya menghindari tindak pengancaman muka negatif WJ. Penggunaan kata *sumimasen* pada awal kalimat direktif untuk menyuruh WJ memberitahukan

nama pribadi *okyakusama no onamae wa dochira sama desuka* 'nama anda siapa?' memiliki nilai rasa yang lebih santun dibandingkan dengan tuturan secara langsung apalagi diikuti oleh sikap *ojigi* sebesar 15 derajat sebagai wujud penghormatan kepada WJ selaku konsumen. Selain menanyakan nama, ungkapan *sumimasen* dituturkan terlebih dahulu ketika akan menanyakan program yang akan dilakukan oleh WJ. Seperti data tuturan di bawah ini.

Staf : すみません、2人様同じコースですか。  
*Sumimasen, futari sama onaji ko-su desuka.*  
 'Permisi, apakah dua orang dengan program yang sama?'

(*Guide* sambil menundukkan badan dan kepala sebesar 15 derajat)

Tamu : はい、そうです。  
*Hai sou desu.*  
 'Iya, sama.'

Staf : はい、かしこまりました。  
*Hai, kashikomarimashita.*  
 'Iya. Baiklah.'

Pada konteks situasi ini, staf selaku Pn dalam tuturannya berupaya untuk menggunakan kalimat yang menyatakan permisi atau minta maaf sebelum menanyakan sesuatu hal kepada WJ. Staf melayani WJ untuk pertama kali. Sehingga tingkat pembebanan ketika bertutur sangat tinggi. Untuk menghindari tindak pengancaman muka terhadap WJ, maka SK yang digunakan staf adalah SK negatif. SK negatif ditandai dengan penggunaan ungkapan *sumimasen* 'permisi'. Fungsi tuturan *sumimasen* dan sikap *ojigi* sederhana atau disebut dengan *eshaku* memiliki tujuan yang sama dengan situasi tutur sebelumnya yaitu menarik perhatian WJ untuk memulai suatu interaksi. Tuturan dilanjutkan menggunakan kalimat interogatif untuk mendapatkan jawaban WJ. Selain itu, apabila dilihat berdasarkan bentuk tuturan yang menggunakan penanda TT hormat bahasa Jepang, maka staf dianggap masih menjaga jarak. Karena masih menghormati status WJ yang memiliki kekuasaan (+P) karena statusnya sebagai konsumen, sebagai pihak yang diberikan pelayanan jasa ataupun informasi.

#### 4.1.3.3 Tuturan PP Menggunakan SK *Bald on Record*

SK *bald on record* seperti penjelasan sebelumnya, bahwa SK ini merupakan strategi tutur yang menggunakan tuturan apa adanya tanpa basa-basi. Seorang PP akan mempertimbangkan konteks situasi dan faktor nonkebahasaan yang

mendukung SK ini digunakan misalnya, situasi nonformal. Topik pembicaraan yang mengharuskan menggunakan SK ini, usia MT lebih kecil daripada Pn. Pada umumnya, SK ini digunakan oleh PP yang berada di lokasi nonformal, misalnya, *beach boy* di pantai, pedagang di pasar serta berbagai lokasi yang berada pada situasi nonformal, topik pembicaraan memerlukan respon cepat dan faktor jarak sosial yang sudah dekat. Banyak faktor yang bisa dijadikan sebagai pertimbangan seorang PP menggunakan SK ini ketika bertutur dengan WJ di Bali. Contoh dapat dilihat pada dialog yang terjadi antara staf penjual *tour* dan *instruktur surfing* dengan WJ ketika menjelaskan kode-kode bermain *snorkeling* dalam air.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf (40-45 Tahun/L)  
 MT : W (30-35 Tahun/L&P)  
 Lok : Penjual jasa perjalanan  
 Topik Percakapan : WJ menanyakan restoran *seafood*  
 Waktu : 05.30 – 06.00 PM  
 Konteks : +P+D+I-For  
           WJ penerima jasa layanan (+P)  
           Pertama kali bertemu (+D)  
           Tingkat Pembebanan (+I)  
           Situasi formal (-For)

Konteks situasi tutur berikut ini terjadi dalam situasi nonformal antara WJ dengan penjual jasa perjalanan yang berada di pinggir jalan. Peristiwa yang terjadi adalah biro perjalanan dapat menjual berbagai aktivitas dan perjalanan, meskipun hanya bermodalkan satu meja saja. Salam ‘selamat datang’ menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo* kemudian dilanjutkan dengan bentuk *teineigo* ketika mempersilakan WJ untuk melihat berbagai produk aktivitas dan perjalanan yang ditawarkan penjual jasa perjalanan kecil. SK yang digunakan masih tetap sama seperti SK tuturan yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu SK positif bertujuan untuk mendekatkan jarak melalui salam dan perhatian. Sedangkan SK negatif melalui penggunaan penanda TT yang bertujuan menghormati WJ.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<i>Irasshaimase.</i> <i>Konnichiwa. Hai,</i>	Jauh	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	SK positif Menyambut

	<i>douzo.</i> 'Selamat datang. Selamat siang. Mari, silakan.'				kedatangan WJ, memberikan perhatian dengan menuturkan salam untuk mendekatkan jarak <b>SK negatif</b> Penggunaan penanda TT <i>keigo</i>
--	--	--	--	--	--

Ketika masuk pada isi percakapan Konteks ini menggunakan tiga SK berbahasa yaitu SK positif, SK negatif dan *bald on record*. Pada isi percakapan, staf memilih menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* dan berangsur-angsur mengalami pergeseran ke bentuk *futsuugo*. SK positif digunakan untuk lebih mendekatkan jarak dengan cara mengulang sebagian tuturan WJ ketika bertanya *seafood ya san desuka* 'apakah warung *seafood*'? dan menjelaskan secara detail tentang Jimbaran sebagai pusat makanan *seafood* sebagai bentuk pelayanan kepada WJ. SK negatif ditandai dengan penggunaan penanda TT bentuk *teinego*. Sedangkan pada kondisi tertentu staf juga menggunakan tuturan secara langsung tanpa basa basi atau disebut dengan *bald on record*. SK berbahasa bertujuan menanyakan secara jelas keinginan WJ untuk menghindari kesalahan dalam pemesanan makan malam. Berikut adalah dialog penjual jasa perjalanan wisata ketika masuk pada struktur isi percakapan.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<i>Shi-fu-do ya san? Shi-fu-do ya san wa</i>	Sedikit dekat	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> dengan mengulang sebagian



	<p><i>Jimbaran ni arimasu.</i></p> <p><i>Jimbaran bi-chi no mae ni iro irona mise o /GA narande Soko de sansetto o minagara tabemasu.</i></p> <p>‘Penjual Seafood?’</p> <p>Ada di Jimbaran. Di depan pantai Jimbaran ada banyak rumah makan. Anda bisa makan di sana sambil melihat sunset.’</p>				<p>tuturan dari WJ dan memberikan informasi untuk mendekatkan jarak sebagai bahasa layanan</p> <p><b>SK Negatif</b></p> <p>Penanda TT hormat</p> <p><b>Bald on Record</b></p> <p>Tuturan tanpa basa-basi</p>
	<p><i>Hai, hai. sougei mo aruyo. Kyou desuka.</i></p> <p>‘Iya, bisa. Ada jemputannya</p>	Sedikit dekat		<p><i>Futsuugo dan Teineigo</i></p>	<p><b>SK Positif</b></p> <p>Memberikan respon atas pernyataan WJ dengan menjawab ‘hai’ yang</p>

	juga. Untuk hari ini?’				<p>mengandung tuturan paham terhadap kebutuhan WJ</p> <p><b>SK Negatif</b></p> <p>Menggunakan penanda TT <i>teineigo</i> sebagai satu bagian dari bahasa hormat serta didukung oleh tuturan yang mengandung pertanyaan <b><i>Bald on record</i></b></p> <p>Tuturan menyebutkan informasi secara langsung <i>shuttle</i> penjemputan tanpa menggunakan tuturan basa-basi</p>
--	------------------------	--	--	--	---

Penutup percakapan pada situasi ini tampak staf dan WJ sudah mengalami kedekatan namun belum begitu dekat, tetapi interaksi diantara kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Penutup Percakapan	<i>Mata atode ne.</i> 'Sampai jumpa nanti.'	sedikit Dekat	Pertama kali	<i>Futsuukei</i>	<b>SK Positif</b> memberikan tawaran untuk bertemu nanti sebagai bentuk salam akhir agar terjalin hubungan semakin dekat

Penanda TT hormat bentuk *futsuugo* menutup percakapan antara penjual jasa perjalanan terhadap WJ. Salam perpisahan menggunakan penanda TT bentuk *futsuugo* yaitu, memberikan tawaran sebagai salah satu bentuk harapan staf agar WJ kembali datang untuk mempertimbangkan berbagai *optional* yang telah ditawarkan. Di bawah ini contoh lain dialog yang terjadi di lokasi nonformal antara instruktur dengan WJ di dalam laut ketika aktifitas *snorkeling*.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Instruktur (40-45Tahun/L)

MT : 2WJ (35-40 Tahun/L)

Topik Percakapan : Instruktur ketika akan berangkat menjelaskan tata cara pengkodean dalam laut dan situasi ketika instruktur memakaikan O2 dan memberikan aba-aba untuk loncat saat *snorkeling* di laut

Waktu : 09.00 –09.30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (+D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (-For)

Interaksi antara instruktur berbahasa Jepang dengan WJ terjadi saat akan dimulainya aktivitas *snorkeling* di pantai. Pada awal pertemuan instruktur memberikan salam *ohayou gozaimasu* ‘selamat pagi’ dilanjutkan dengan menjelaskan kode-kode selama menyelam. Penanda TT hormat yang digunakan instruktur adalah bentuk *teineigo* karena selain memperhatikan konteks situasi dan *tachiba* ‘tempat terjadinya tuturan’ yang tidak memerlukan bentuk penghormatan baik meninggikan ataupun merendahkan Pn, serta usia MT lebih muda dibandingkan instruktur tersebut. Awal pertemuan SK instruktur menggunakan SK positif untuk mendekatkan jarak kepada WJ karena dengan mendekatkan jarak maka komunikasi akan berjalan baik dan pelayanan dalam bidang jasa berjalan dengan menyenangkan. Ketika menjelaskan berbagai jenis kode menyelam tampak instruktur hanya menggunakan penanda TT bentuk *futsuugo* untuk mempersingkat waktu dan topik pembicaraan yang terjadi di pantai.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda TT	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<i>Ohayou gozaimasu, snorkeling no annai desu.</i> ‘selamat pagi, saya akan menjelaskan cara bermain <i>snorkeling</i> ’.	Jauh	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Salam untuk mendekatkan jarak sebagai salah satu perhatian kepada WJ yang datang <b>SK Negatif</b> Tuturan mengandung unsur penanda bentuk hormat <i>teineigo</i>

<i>Kore wa agaru</i> (sambil menaikkan tangan) Ini kode naik.			<i>Futsuugo</i>	<b>Bald on record</b> Menjelaskan tanpa basa-basi kode bermain
<i>Sagaru</i> (sambil menurunkan tangan) Ini kode turun			<i>Futsuugo</i>	Menjelaskan tanpa basa-basi
<i>Korewa krusu</i> (sambil membaik-balik kan tangan) 'Ini kode krusu'.			<i>Futsuugo</i>	<i>Bald on Record</i>
<i>Kore wa ok</i> 'ini adalah Ok'.			<i>Futsuugo</i>	<i>Bald on Record</i>
Ok desuka. 'Apakah sudah OK?'.			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Tuturan mengandung penanda TT bentuk hormat <i>teineigo</i> dan tuturan yang mengandung pertanyaan



<p><i>Kore wa stop...Mattete nani mo shinai.</i></p> <p>‘Ini adalah stop. Posisi diam dan tidak melakukan apa-apa’.</p>			<p><i>Futsuugo</i></p>	<p><i>Bald on Record</i></p> <p>Bertutur secara langsung tanpa basa-basi</p>
<p><i>Yukkuri shite, Arigatou.</i></p> <p>‘Pelan-pelan, terima kasih’.</p> <p>(Setelah melakukan perjalanan dengan <i>boat</i> dan sudah berada ditengah laut instruktur tampak mempersiapkan alat-alat yang harus dibawa dan digunakan saat menyelam</p>			<p><i>Futsuugo</i></p>	<p><b>SK Positif</b></p> <p>Memberikan perhatian dengan cara menyuruh WJ untuk pelan</p>

<p><i>Achi</i> <i>tsukamatte.....</i> ‘Pegangan disebelah sana’.</p>			<p><i>Futsuugo</i></p>	<p><b><i>Bald on record</i></b> Bertutur secara langsung tanpa basa- basi ketika menyuruh WJ untuk pegangan</p>
<p><i>Douzo, kore</i> <i>MS</i> (nama tabung O2 yang harus dipakai saat menyelam) ‘Silakan, ini tabung MS’. Instruktur : 座 る。</p>			<p><i>Futsuugo</i></p>	<p><b>SK Positif</b> menjelaskan nama nama tabung</p>
<p><i>Suwaru.....</i> (Menyuruh WJ untuk duduk karena akan dipasangkan tabung O2 untuk menyelam)</p>			<p><i>Futsuukei</i></p>	<p><b><i>Bald on record</i></b> menyuruh WJ duduk di dalam boat yang ditumpangi untuk menuju lokasi menyelam</p>



#### 4.1.3.4 Tuturan PP Menggunakan SK *Off Record*

SK *off record* merupakan SK berbahasa menggunakan tuturan yang tidak langsung sehingga tuturan ini sifatnya mengambang sehingga SK *off record* jarang ditemukan dalam penelitian ini. Ada satu contoh tuturan yang dapat dijadikan contoh penggunaan SK *off record*.

FO :お疲れさまでした。マッサージはいかがですか。  
*Otsukaresama deshita, massa-ji wa ikaga desuka.*  
'Terima kasih telah menggunakan jasa kami. Bagaimana pijatnya?'

(Melakukan sikap *eshaku* sebesar 15 derajat)

Tamu :すごく気持ちよかったです。  
*Sugoku kimochi yokatta desu.*  
'Luar biasa. Nyaman sekali.'

Komunikasi verbal pada konteks situasi di atas didukung oleh komunikasi nonverbal. Ketika staf menuturkan *otsukaresama deshita* secara bersamaan pula melakukan sikap *ojigi* sederhana atau disebut dengan *eshaku* sebesar 15 derajat. *Eshaku* merupakan bentuk perilaku *ojigi* paling sederhana dengan cara menundukkan kepala ringan saat bertemu MT. Umumnya di Jepang digunakan dalam keramaian ketika staf menyapa tamu selaku konsumen.

SK yang digunakan staf FO spa ketika menanyakan kesan WJ setelah mendapat perawatan *massage* dituturkan secara tidak langsung. Penanda bahasa yang digunakan adalah *ikaga* yang merujuk pada pertanyaan untuk mendapatkan kesan WJ setelah *massage*. Kesan bersifat subjektif sehingga sulit untuk mendapatkan respon yang sudah pasti. Sebagai pemberi jasa, sudah benar staf FO menggunakan SK sebagai upaya untuk menghindari tindak pengancaman muka WJ karena topik pembicaraan bersifat pribadi. Kalimat interogatif secara tidak langsung dapat merujuk pada kesan WJ, tetapi meskipun menanyakan tentang hal pribadi tentang kesan namun WJ merespon secara positif perawatan yang diterima WJ sangat luar biasa.

Pemaparan berikut akan memaparkan implementasi SK berbahasa PP terhadap WJ yang memungkinkan menggunakan lebih dari SK berbahasa.

#### 4.1.4 Implementasi SK Berbahasa Berdasarkan SK Brown dan Levinson

Satu tuturan umum oleh Pn menggunakan lebih dari satu SK ketika memberikan pelayanan jasa kepada konsumen. SK positif maupun negatif, *bold on record*, dan *off record* bergantung pada konteks situasi yang mendasari tuturan tersebut. Berdasarkan fenomena yang ditemukan dalam domain pariwisata, setiap tuturan PP dimungkinkan menggunakan lebih dari satu SK. Hal ini dikarenakan setiap tuturan dalam bahasa Jepang tidak bisa tanpa menggunakan penanda TT.

Berikut ini dianalisis implementasi SK berdasarkan pada penanda TT. SK yang dapat diklasifikasikan berdasarkan pada penggunaan TT hormat dalam bahasa Jepang yaitu SK negatif. Dialog di bawah ini adalah dialog yang mengandung lebih dari satu SK dalam tuturan PP terhadap WJ.

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf GRO (27 Tahun/P)
MT	: 2 WJ (40-45 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Membayar <i>optional</i> spa
Waktu	: 05.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。

*Irasshaimase. Konnichiwa.*

‘Selamat datang. Selamat siang.’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : オプショナルツアの支払いをしに来たんですけど、  
ルピアと日本円をお願いできますか。

*Opushonaru tsua no shiharai o shi ni kitandesukedo, rupia to Nihon en o onegai dekimasuka.*

‘Saya ingin membayar *optional* tour. Bisakah menggunakan rupiah dan yen?’

staf : はい。どうぞ、おかけください。

*Hai. Douzo, okake kudasai.*

‘Bisa. Silakan duduk terlebih dahulu.’

オプシヨンのお支払いですね。

*Opushon no oshiharai desu ne.*

‘Untuk membayar *option* ya.’



- WJ : はい。  
*Hai.*  
 ‘Iya.’
- Staf : 確認いたしますからしばらくお待ちください。  
*Kakunin itashimasu kara shibaraku omachi kudasai*  
 ‘Baik, kami periksa dulu. Mohon tunggu sebentar.’  
 (予約をチェックしてから領収書を作ります)  
*(Yoyaku o chekku shite kara ryoushuusho o tsukurimasu)*  
 ‘(Mengecek pesanan, lalu membuat kwitansi)’  
 大変お待たせいたしました。こちらはお客様の領収書です。  
*Taihen omatase itashimashita. Kochira wa okyakusama no ryoushuusho desu,*  
 ‘Mohon maaf telah membuat menunggu. Ini kwitansinya.’  
 (Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)  
 予約したオプションはエステに名様バリネスマッサージお一人様の金額は 30 ドルかける 2 名様 60 ドルになります。  
*Yoyaku shita opushon wa esute ni mei sama Barinesu massa-ji ohitori sama no kingaku wa 30 doru kakeru 2 meisama 60 doru ni narimasu.*  
 ‘Option yang dipesan adalah Aesthetic Balinese Massage seharga 30 dolar per orang. Dikalikan dua orang, maka totalnya menjadi 60 dolar.’  
 現金でお支払いいただいたら、すべてルピアになります。  
*Genkin de oshiharai itadaitara, subete rupia ni narimasu.*  
 ‘Jika membayar dengan uang cash, maka semuanya akan di-convert menjadi rupiah.’
- WJ : はい。  
*Hai.*  
 ‘Baik.’
- Staf : 本日のレートは 1 ドル 13.800 ルピアです。60 ドルかける 13.800 ルピアで計算したら、すべて 828.000 ルピアになります。  
*Honjitsu no re-to wa 1 doru 13.800 rupia desu. 60 doru kakeru 13.800 rupia de keisan shitara, subete 828.000 rupia ni narimasu.*  
 ‘Kurs hari ini adalah 1 dolar = 13.800 rupiah. Jika 60 dolar dikalikan dengan 13.800 rupiah maka totalnya adalah 828.000 rupiah.’  
 (お客様からお金をもらいます) はい、ぴったり 828.000 ルピアをいただきました。こちらにサインをお願いいたします。

(*okyakusama kara okane o moraimasu*) Hai, pittari 828.000 rupia o itadakimashita. Kochira ni sain o onegaiitashimasu.

‘(menerima uang dari pengunjung). Baik, uangnya pas 828.000 rupiah telah saya terima. Mohon untuk tanda tangan di sini.’

WJ : はい。  
Hai.  
‘Baik.’

Staf : ありがとうございます。こちらはお客様の領収書です。ありがとうございました、他はなにかございますか。

*Arigatou gozaimasu. Kochira wa okyakusama no ryoushuusho desu. Arigatou gozaimashita. Hoka wa nanika gozaimasuka.*

‘Terima kasih atas kunjungan anda. Berikut kuitansinya. Terima kasih. Ada lagi yang bisa kami bantu?’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : いいです。  
*Ii desu.*  
‘Sudah. Tidak ada.’

Staf : はい、またお越しくださいませ、ありがとうございました。

*Hai, mata okoshi kudasaimase, arigatou gozaimashita*  
‘Baik. Silakan datang kembali. Terima kasih.’

(Ketika menuturkan *arigatou gozaimasu* WJ membungkukkan badan sebesar 30 derajat)

Dialog yang terjadi antara staf dengan WJ mengandung konteks +P++D+I+For. Aktivitas yang dilakukan pada konteks tersebut terlihat staf menerima pembayaran *optional* dari WJ. Pada pertemuan awal, staf tetap mengucapkan salam selamat datang, seperti pada contoh sebelumnya sebagai wujud keramah-tamahan serta bentuk pelayanan jasa kepada wisatawan diikuti dengan sikap *ojigi* yang sederhana sebagai bagian dari tata cara untuk memulai suatu komunikasi kepada konsumen yaitu WJ.

Keramah-tamahan ini merupakan satu wujud dari SK positif dalam domain pariwisata karena dengan bersikap ramah maka bertujuan untuk mendekatkan jarak. SK positif juga dapat dilihat berdasarkan bentuk pengulangan sebagian tuturan. Pengulangan tuturan merupakan bagian dari perhatian dan antusias staf

melayani kebutuhan jasa ketika berada di biro perjalanan. Pengulangan sebagian tuturan *Opushon no oshiharai desu ne* ‘untuk membayar *option* ya’ menunjukkan bahwa perhatian staf tertuju pada maksud kedatangan WJ sekaligus mengonfirmasi. Bentuk mengonfirmasi ditunjukkan pada penanda *-ne* diletakkan pada akhir tuturan kopula *desu* menjadi *-desune* mengandung arti bahwa antara staf dan WJ sama-sama saling memahami topik pembicaraan yang sedang dibicarakan. Staf pada konteks ini mengonfirmasi kembali agar menghindari kesalahan yang berdampak pada komplain.

Selain SK positif, dalam tuturan tersebut juga ditemukan penggunaan SK negatif. SK negatif dapat ditemukan pada ungkapan yang mengandung suatu pilihan terhadap keputusan WJ pada tuturan *genkin de oshiharai itadaitara, subete rupia ni narimasu* ‘Jika membayar dengan uang *cash* maka semuanya akan di-convert menjadi rupiah’. Selain mengandung pilihan, SK negatif juga dapat dilihat berdasarkan penanda TT bahasa Jepang. Staf menggunakan penanda TT bentuk *kenjougo* sebagai pihak pemberi layanan jasa pada konteks ini. Tuturan yang mengandung bentuk *kenjougo* pada *kakunin itashimasu kara shibaraku omachi kudasai* ‘Baik, kami periksa dulu, mohon tunggu sebentar.’ Bentuk *-itashimasu* pada *kakunin itashimasu* merupakan perubahan secara morfologi ke bentuk *kenjougo* sebagai wujud dari bahasa untuk merendahkan Pn selaku staf yang secara tidak langsung menghormati WJ. Pada akhir percakapan SK positif digunakan kembali sebagai salam perpisahan staf kepada WJ dengan memberikan perhatian jika ada hal yang kurang dan belum dilakukan, pada tuturan *arigatou gozaimashita. hoka wa nanika gozaimasu* ‘Terima kasih, ada lagi yang bisa kami bantu?’ dan tuturan *hai, mata okoshi kudasaimase, ‘arigatou gozaimashita* ‘baik. Silakan datang kembali, terima kasih’ bersamaan dengan sikap *ojigi* dengan tujuan mengungkapkan rasa terima kasih karena telah menggunakan jasa biro perjalanan serta menunjukkan waktu berpisah dan harapan untuk WJ datang kembali.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dalam satu konteks tuturan staf bisa menggunakan lebih dari satu strategi yaitu SK positif ketika memberikan perhatian dan tawaran serta pengulangan sebagai bentuk bahasa layanan kepada WJ ditunjang oleh SK negatif dalam bentuk pilihan untuk meminimalkan paksaan

dan penanda TT bahasa hormat ‘*keigo*’. Selain tuturan di atas, berikut ini merupakan tuturan antara staf *gro* dengan WJ. Tuturan yang digunakan juga menggunakan lebih dari satu SK positif maupun negatif. Pemaparan lebih lanjut terdapat pada penjelasan berikut ini.

P	: Staf Biro Perjalanan Jepang (27 Tahun/L)
MT	: 2 WJ (40-45 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Memesan <i>optional tour</i> Ubud kepada staf
Waktu	: 11.30 AM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

GRO : いらっしゃいませ。こんにちは。なにかご案内いたしますか。

*Irasshaimase. Konnichiwa. Nanika goannai itashimasuka.*  
‘Selamat datang. Selamat siang. Adakah yang bisa kami bantu?’

(Gro menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : あのう、ヌサデュアホテルで泊まっているものです。

*Anou, Nusa Dua Hoteru de tomatteiru mono desuga.*

‘Begini, saya adalah tamu yang menginap di Hotel Nusa Dua.’

GRO : はい。どうぞ、おかけください。

*Hai. Douzo, okake kudasai.*

‘Baik. Silakan duduk’

WJ : ありがとうございます。あしたウブドツアを申し込みしたいですが。

*Arigatou gozaimasu. Ashita Ubudo Tsua o moushikomi shitai desuga.*

‘Terima kasih, saya ingin memesan tur Ubud untuk besok.’

GRO : はい、ありがとうございます。何名様ですか。

*Hai, arigatou gozaimasu, nan mei sama desuka.*

‘Iya, terima kasih, untuk berapa orang?’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : 二人。

*Futari.*

‘Dua orang.’

GRO : はい、申し込みはオッケーです。あした二名様、ウブドツアに参加して。お迎えを上がる時間は 08.30 ロビーでお待ちください。

*Hai, moushikomi wa okke- desu. Ashita ni mei sama, Ubudo tsua- ni sanku shite. Omukae o agaru jikan wa 08.30 robi- de omachi kudasai.*

‘Baik, pesanan tur Ubud anda sudah siap untuk dua orang besok. Karena jam penjemputannya pada pukul 08.30, mohon untuk menunggu di lobi.’

WJ : はい、お願いします。

*Hai, onegaishimasu.*

‘Iya, mohon bantuannya.’

GRO : お支払いはなにでよろしいですか。現金だとドルでお支払いいただきますが、カードだったら、ビザでもマスターでも大丈夫です。

*Oshiharai wa nani de yoroshii desuka. Genkin dato doru de oshiharai itadakimasuga, ka-do dattara, bisa demo masuta-demo daijoubu desu.*

‘Anda berkenan melakukan pembayaran dengan apa? Apabila pembayaran menggunakan uang *cash* bisa dengan uang dolar. Atau bisa juga menggunakan kartu kredit, kartu visa, ataupun master.’

WJ : ジャルピア現金でお願いします。

*Ja, rupia genkin de onegaishimasu.*

‘Kalau begitu saya menggunakan *cash* rupiah saja.’

GRO : はい、了解です。

*Hai, ryoukai desu.*

‘Baik, saya mengerti.’

(領収書を持ってお客様にあげます)

(*Ryoushuusho o motte okyakusama ni agemasu*)

‘(Membawa *bill* pembayaran lalu menyerahkannya kepada tamu)’

GRO : はい、ぴったり 100 ドルいただきました。こちらにサインお願いします。

*Hai, pittari 100 doru itadakimashita. Kochira ni sain onegaishimasu.*

‘Baik, saya terima uang pas sebesar 100 dolar. Mohon tanda tangan di sebelah sini.’

WJ : はい。

*Hai.*

‘Iya.’

GRO : はい、キャンセルですが前日 5 時以降より 50%キャンセルがかかりますが、当日だったら 100%がかかりますのでご注意くださいませ。

*Hai, kyanseru desuga zenjitsu 5 ji ikou yori 50% kyanseruryou ga kakarimasuga, toujitsu dattara 100% kakarimasu node, gochuui kudasaimase.*



‘Maaf untuk biaya *cancel*, apabila anda membatalkan satu hari setelah pukul lima lebih maka anda akan dikenakan biaya cancel sebesar 50%. Namun jika pembayaran dilakukan pada hari itu juga, akan dikenakan biaya 100%. Mohon berhati-hati.’

WJ : はい。

*Hai.*

‘Iya.’

GRO : お申し込みありがとうございました。また何かございましたら、どうぞいらしゃってください。

*Omoushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai.*

‘Terima kasih karena sudah memesan. Jika ada apa-apa silakan datang kembali’

WJ : はい。

*Hai.*

‘Iya.’

Dialog ini terjadi di biro perjalanan wisata. Adapun topik pembicaraannya adalah staf menerima pemesanan *optional* tur dari WJ. Awal pertemuan, staf masih menjaga jarak untuk menghindari tindakan pengancaman muka terhadap WJ yang intensitas pertemuan baru pertama kali, dengan mengucapkan salam *irasshaimase, konnichiwa* ‘selamat datang, ‘selamat siang’ diikuti sikap menundukkan kepala sebesar 15 derajat pertanda menyambut kedatangan WJ. Konteks ini ditemukan dua SK dalam satu tuturan yaitu salam selamat datang sebagai bentuk SK positif dan penanda TT hormat bentuk *sonkeigo* sebagai implementasi dari SK negatif. Dialog dilanjutkan kembali dengan penggunaan SK positif yang bertujuan untuk mendekatkan jarak melalui bentuk perhatian terhadap kebutuhan WJ. Bentuk tuturan perhatian melalui kalimat interogatif *nanika goannai itashimasuka* ‘Adakah yang bisa kami bantu?’. Selain bentuk perhatian, tampak WJ menggunakan kalimat interogatif sebagai bagian dari SK negatif berupa menanyakan kembali jumlah wisatawan yang ikut tur *nan mei sama desuka* ‘Iya, terima kasih, untuk berapa orang?’ sebagai upaya untuk mengonfirmasi keinginan WJ. Setelah WJ menjawab jumlah peserta tur kepada staf, respon dari staf mengandung makna bahwa jawaban dari WJ sudah dipahami dan dimengerti sehingga SK dari negatif mengalami pergeseran menjadi SK positif.

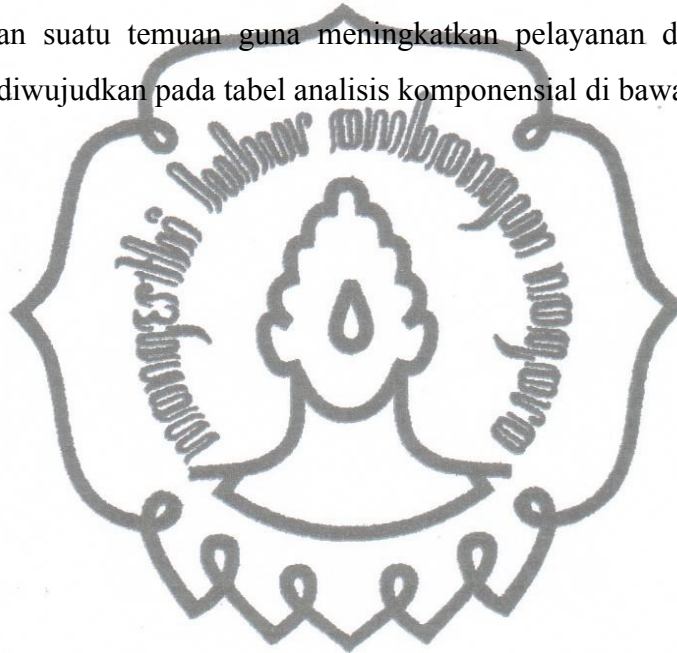
Berdasarkan hasil analisis awal percakapan dialog di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam satu tuturan bisa mengandung dua SK ataupun lebih

tergantung dari konteks situasi. SK negatif umumnya ditandai dengan penghormatan, dalam bahasa Jepang disebut dengan *keigo*. Selain berdasarkan penggunaan penanda TT, strategi memberikan pilihan juga bisa digunakan sebagai upaya untuk mengurangi paksaan dengan bentuk kalimat interogatif. Pada kalimat interogatif yang mengandung suatu pilihan, awalnya staf menanyakan terlebih dahulu metode pembayaran yang diinginkan WJ kemudian menjelaskan satu persatu metode yang dapat digunakan. *Oshiharai wa nanide yoroshii desuka. Genkin dato doru de oshiharai itadakimasuga, ka-do dattara, visa demo masuta-demo daijoubu desu* ‘Anda berkenan melakukan pembayaran dengan apa? Apabila pembayaran menggunakan uang *cash* bisa dengan uang dolar atau juga dapat menggunakan kartu kredit, kartu visa, ataupun master.’

Konteks ketika bertanya metode pembayaran dengan cara memberikan pilihan kepada WJ, maka dapat mengurangi kekuatan tuturan agar tidak terkesan memaksa. Upaya meminimalkan paksaan dan menggunakan tuturan secara tidak langsung ketika menjelaskan tentang biaya pembatalan seperti pada tuturan *Hai, kyanseru desuga zenjitsu 5 ji ikou yori 50% kyanseruryou ga kakarimasuga, toujitsu dattara 100% kakarimasu node, gochunni kudasaimase* ‘Maaf untuk biaya *cancel*, apabila anda membatalkan satu hari setelah pukul lima lebih maka anda akan dikenakan biaya *cancel* sebesar 50%. Namun jika pembayaran dilakukan pada hari itu juga, akan dikenakan biaya 100 %, mohon berhati-hati’. Tuturan ini merupakan SK yang tepat apabila digunakan dalam bahasa layanan ‘*hospitality*’ apalagi WJ yang baru pertama kali datang ke biro perjalanan. Akhir percakapan, WJ kembali menggunakan SK positif untuk menyampaikan apresiasi dengan cara mengucapkan terima kasih dan memberikan sebuah tawaran kepada WJ untuk datang kembali. Penanda TT pada konteks ini adalah bentuk *sonkeigo*, *Omoushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai* ‘Terima kasih karena sudah memesan. Jika ada apa-apa silakan datang kembali’ sikap *ojigi* yang dilakukan staf merupakan satu bentuk pelayanan staf sebagai pihak pemberi jasa layanan. Sikap *ojigi* adalah bagian dari bentuk menghormati WJ dan mengungkapkan rasa terima kasih serta harapan untuk bisa kembali bertemu.

#### 4.1.5 Gradasi dan Pergeseran Berdasarkan Perubahan Penggunaan Penanda TT Serta SK Berbahasa PP

Gradasi dan pergeseran penanda TT bahasa Jepang dapat dilihat berdasarkan perubahan TT dari bentuk *overteineigo*, *sonkeigo kenjougo* ke bentuk *teineigo* dan dimungkinkan terjadi pergeseran menjadi bentuk *futsuukei*. Gradasi dan pergeseran penanda TT bahasa Jepang dan pergeseran SK berbahasa Jepang akan menemukan suatu pola interaksi PP terhadap WJ dalam domain pariwisata mengikuti struktur percakapan. Fenomena gradasi dan pergeseran SK ini menghasilkan suatu temuan guna meningkatkan pelayanan domain pariwisata yang dapat diwujudkan pada tabel analisis komponensial di bawah ini.



Tabel 4.5 Analisis Komponensial

No	Faktor Non Kebahasan					Faktor Kebahasan								
	Data Tuturan	Konteks	Konsep <i>Uchi Soto</i>		Struktur Percakapan	Tingkat Tutur Bahasa					Strategi Kesantunan			
			<i>Soto</i>	<i>Uchi</i>		OT	<i>Keigo</i>			F	BO R	P	N	O
							S	K	T					
1	Terlampir	+P/++D/+I /+For	4	0	Pendahuluan	3	89	22	39	0	0	100	104	0
					Isi	21	234	105	381	22	2	225	666	1
					Penutup	2	38	4	73	2	1	86	78	0
2	Terlampir	+P/+D/+I/ +For	0	0	Pendahuluan	0	8	3	13	2	0	15	15	0
					Isi	0	22	6	67	4	0	39	94	0
					Penutup	0	3	0	4	0	0	5	4	0
3	Terlampir	+P/++D/+I /-For	0	0	Pendahuluan	0	1	0	14	4	0	20	8	0
					Isi	0	5	0	42	137	9	158	59	0
					Penutup	0	0	0	5	5	0	11	7	0
4	Terlampir	+P/+D/+I/- For	0	0	Pendahuluan	0	0	0	7	2	0	7	6	0
					Isi	0	2	1	65	37	0	73	60	0
					Penutup	0	0	0	1	2	0	3	1	0
5	Terlampir	+P/-D/+I/- For	0	0	Pendahuluan	0	0	0	3	5	0	7	2	0
					Isi	0	0	0	11	23	0	34	10	0
					Penutup	0	0	0	1	1	0	4	0	0

Berdasarkan hasil analisis komponensial pada (tabel 4.5) penanda TT dan SK berbahasa memiliki gradasi dan pergeseran yang berbeda-beda. Penanda TT hormat yang digunakan oleh PP ketika berkomunikasi dengan WJ yaitu, *overteineigo*, *sonkeigo*, *kenjougo*, *teineigo* dan penanda TT biasa *futsuugo*. Sedangkan SK yang digunakan PP ketika berkomunikasi dengan WJ terdiri dari empat SK yaitu, *bald on record*, SK positif, SK negatif, dan *Off record*. SK ini sangat ditentukan oleh konteks yang mengikuti setiap tuturan tersebut.

Konteks situasi +P++D+I+For dan +P+D+I+For memiliki penggunaan penanda TT dan SK yang berbeda. Konteks situasi +P++D+I+For, PP memilih menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo*. Konteks situasi +P++D+I+For) ketika jarak sangat jauh dalam situasi formal, hasil yang didapat berbeda dengan konteks situasi yang memiliki jarak sedikit mendekat. Ketika konteks situasi +P+D+I+For, situasi masih dalam situasi formal jarak sudah sedikit mendekat. Biasanya PP memilih menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* karena penanda TT bentuk ini bersifat netral dan digunakan dalam situasi formal. Dengan menggunakan penanda bentuk *teineigo*, tidak akan merasakan jarak yang sangat jauh ketika berkomunikasi. Berdasarkan hasil analisis komponensial konteks +P+D+I+For, pada awal percakapan, isi maupun penutup PP lebih dominan menggunakan penanda TT bentuk *teineigo*, sehingga tidak adanya gradasi ataupun pergeseran dari penggunaan penanda TT PP terhadap WJ. Namun, berbeda dengan SK berbahasa yang digunakan PP pada awal pertemuan PP bisa memilih untuk menggunakan dua strategi yaitu SK positif dan SK negatif. Hal ini dikarenakan oleh faktor lokasi dan topik pembicaraan. Seiring dengan interaksi SK negatif mengalami pergeseran menjadi SK positif dengan tujuan memberikan kesan positif pada akhir percakapan.

Konteks situasi formal dalam domain pariwisata memiliki penanda TT dan SK yang berbeda dengan situasi nonformal. Analisis komponensial menemukan ada tiga konteks sosial yang terjalin secara berkesinambungan dalam komunikasi. Konteks sosial terdapat pada dialog antara PP dengan WJ terdiri atas, +P++D+I-For, +P+D+I-For, +P-D+I-For. Ketika posisi PP berada dalam situasi (-For) dengan jarak sosial adalah (++) maupun (+D) pada struktur percakapan pendahuluan, penanda TT yang digunakan adalah bentuk *teineigo*. Hal ini



dikarenakan PP menyadari perannya sebagai seorang pelayanan jasa dan mengawali suatu interaksi dengan santun. Tetapi ketika percakapan masuk pada isi dengan konteks situasi +P++D+I-For maka penanda TT yang digunakan adalah bentuk *futsuugo*. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa pada konteks situasi +P++D+I-For telah mengalami pergeseran penanda TT dari bentuk *teineigo* ke bentuk *futsuugo*. Sedangkan konteks situasi +P+D+I-For tetap konsisten menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* sehingga tidak terjadi gradasi maupun pergeseran penanda TT hormat. Kondisi ketika tuturan menutup percakapan konteks situasi yang memiliki jarak sangat jauh dilambangkan dengan (++D). Situasi nonformal bisa menggunakan dua pilihan penanda TT, yakni bentuk *teineigo* dan *futsuugo*.

Berbeda dengan konteks situasi nonformal +P-D+I-F mulai dari awal percakapan, isi sampai penutup tetap menggunakan penanda TT bentuk *futsuukei* karena faktor jarak sosial yang sudah dekat dan lokasi tuturan terjadi dalam situasi nonformal. Setelah menganalisis penanda TT bahasa Jepang hasil analisis komponensial juga menemukan adanya penggunaan SK pada tiga konteks tersebut. PP memilih menggunakan SK positif pada awal isi maupun penutup ketika berkomunikasi dengan WJ ketika jarak sosial sangat jauh (++D), sedikit dekat (+D), dan tidak ada jarak (-D) dalam situasi formal. Hal ini memberikan gambaran bahwa ketika situasi nonformal terjadi maka PP tidak melakukan pergeseran SK. Berikut adalah contoh analisis gradasi penanda TT dalam bahasa Jepang yang diikuti pula oleh adanya pergeseran SK berbahasa.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf <i>GRO</i> (25-30 Tahun/P)
MT	: 2 WJ (35-40 Tahun/L&P)
Topik Percakapan	: Menyewa <i>poket wifi</i>
Waktu	: 06.30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Konteks situasi formal pada data tuturan di atas terjadi di biro perjalanan Jepang. Berdasarkan struktur percakapan, PP menggunakan bentuk *sonkeigo* mengawali pertemuan dengan mengucapkan salam dan mengonfirmasi nama serta status kedatangan WJ ke Bali. Selain penanda hormat dalam TT bahasa Jepang sebagai bentuk penerapan dari SK negatif, PP juga menggunakan kata maaf dan kalimat interogatif untuk memulai tuturan, ditunjang dengan penggunaan SK positif melalui cara menyapa WJ agar mendekatkan jarak sosial. Tabel berikut mendeskripsikan secara jelas penggunaan TT dan SK pada awal percakapan.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK
Pendahuluan	<i>Irasshaimase, ohayou gozaimasu.</i>  'Selamat datang. Selamat pagi.'	Jarak sosial jauh	Pertama kali	<i>Sonkeigo</i>	<b>SK Negatif:</b> Bentuk penghormatan
	<i>Sumimasenga, pakke-ji no okyakusama de yoroshii deshouka.</i>  'Maaf, anda apakah menggunakan tamu paket agen?'				<b>SK Negatif:</b> Menggunakan permohonan maaf pada awal tuturan dan bentuk penghormatan, menyebutkan kata sapaan <i>okyakusama</i> sebagai upaya Staf dengan mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum.

	<p><i>Bari ni gotouchaku sare hi o oshiete itadakemasenka.</i></p> <p><i>‘Bisakah bapak menyebutkan hari kedatangan di Bali?’.</i></p>				<p><b>SK Negatif:</b> Penggunaan bahasa hormat <i>kenjougo</i> ketika meminta informasi hari kedatangan WJ, tuturan mengandung pertanyaan untuk mendapat jawaban dari WJ</p>
--	--	--	--	--	--

Berdasarkan struktur percakapan, staf tetap konsisten menggunakan bentuk *sonkeigo* untuk meninggikan WJ. PP mengubah tuturannya ke dalam bentuk *teineigo* saat menanyakan poket *wifi*. Hal ini menunjukkan adanya gradasi penanda TT dari bentuk *sonkeigo*, *kenjougo* ke bentuk *teineigo* selain berhubungan dengan faktor topik pembicaraan, juga disebabkan oleh faktor situasi terjadinya tuturan yang terjadi dalam situasi formal. Situasi ini sangat menentukan tuturan staf dalam melayani jasa.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda TT Tutur	SK
Isi Percakapan	<p><i>Pakke-ji no okyakusama dattara, kashidashi wa muryou desuga, tsunagaru tame no tsua ryou o 50.000 rupia itadakimasuga. Hoshoukin wa ka-do demo kanou de gozaimasu.</i></p> <p><i>‘Jika menggunakan</i></p>	Jarak sosial jauh	Pertama Kali	<i>Sonkeigo, Kenjougo, Over teineigo</i>	<p><b>SK negatif:</b> melalui penanda bentuk hormat dan tuturan yang mengandung pilihan, mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum’.</p>

	<p><i>paket pengunjung, biaya sewa gratis. Namun untuk koneksi internet memotong biaya tur sebesar 50.000 rupiah. Uang deposit dapat dibayar menggunakan kartu.'</i></p>			
	<p><i>Hai, ka-do oonagai itashimasu.</i></p> <p><i>'Baik. Tolong kartunya.'</i></p>	<p>Jarak sosial sedikit dekat</p>	<p><i>Kenjougo</i></p>	<p><b>SK negatif:</b></p> <p><i>Tuturan untuk meminta kartu pembayaran. dituturkan secara santun dengan penanda TT</i></p>
	<p><i>Kochira wa okyakusama no waifai desu.</i></p> <p><i>Pasuwa-do wa kore desu, tsunagaruka douka chekku shite itadaite yoroshii desuka.</i></p> <p><i>'Ini wifi-nya, pak. Passwordnya ini. Bisakah dicoba untuk memastikan koneksinya berjalan atau tidak?'</i></p>	<p>Jarak sosial sedikit dekat</p>	<p><i>Teineigo</i></p>	<p><b>SK negatif:</b></p> <p>menggunakan tuturan interogatif, agar terkesan tidak memaksa, didukung penanda TT hormat, dan mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum'.</p>

	<i>Oshiharai wa rupia de yoroshii desuka.</i>  'Pembayaran menggunakan uang rupiah, apakah anda berkenan?'	<b>Jarak sosial</b>		<i>Sonkeigo</i>	<b>SK negatif</b> Tuturan interogatif untuk menghindari tuturan terkesan memaksa WJ serta penanda TT bahasa hormat dalam bahasa Jepang
--	--	-------------------------	--	-----------------	--

Dialog di bawah ini merupakan penutup percakapan. TT bahasa yang digunakan staf hanya bentuk *teineigo* serta SK yang dominan digunakan adalah SK positif. SK positif dapat dilihat berdasarkan perhatian, tawaran sebelum berpisah dengan WJ.

<b>Struktur percakapan</b>	<b>Percakapan</b>	<b>Jarak sosial</b>	<b>Intensitas pertemuan</b>	<b>Penanda Tuturan</b>	<b>SK Berbahasa</b>
Penutup Percakapan	<i>moushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika attara, douzo kite kudasai. 'Terima kasih sudah meng- gunakan layanan kami. Jika ada yang perlu kami bantu, silakan datang ke sini kembali.'</i>	Jarak sosial Jauh	Pertama Kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> memberikan apresiasi kepada WJ dengan menuturkan terima kasih, memberikan harapan berupa tawaran kepada WJ

Berdasarkan contoh dialaog di atas dapat disimpulkan bahwa ketika situasi formal dengan konteks situasi +P++D+I+For maka gradasi terjadi pada struktur isi percakapan menjadi bentuk *teineigo* sampai akhir percakapan. Pemilihan penanda TT bentuk *teineigo* 'netral' menjadi pilihan staf agar ketika menjelaskan



peminjaman *wifi* dapat dijelaskan dengan singkat dan jelas tanpa memerlukan bentuk penghormatan karena dalam situasi formal penggunaan bentuk *teineigo* juga bisa digunakan untuk berkomunikasi dengan WJ. Gradasi juga terjadi dengan topik pembicaraan yang berbeda yaitu, menanyakan informasi harga tiket kepada staf terjadi di lokasi yang sama. Tuturan tersebut dapat dilihat pada contoh di bawah ini.

<b>Konteks Situasi Tutur</b>	
Pelaku Tuturan:	
P	: Staf (25-30 Tahun/L)
MT	: 2 WJ (45-50 Tahun/P)
Topik Percakapan	: WJ menanyakan informasi harga tiket tujuan Denpasar ke Narita
Waktu	: 12.30 – 13.00 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Tuturan di bawah ini terjadi di biro perjalanan ketika WJ menanyakan informasi harga tiket kepada staf. Pada konteks ini jarak sosial yang dimiliki sangat jauh. Pada awal pertemuan, penanda TT pendahuluan dalam percakapan antara staf dengan WJ adalah bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo*. Penanda bentuk *sonkeigo* bertujuan untuk menghormati WJ dan bentuk *kenjougo* untuk merendahkan diri staf sebagai pemberi jasa.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda TT	SK Berbahasa
Pendahuluan	<i>Irasshaimase. Nanika goannai itashimasuka. 'Selamat datang. Ada yang bisa kami bantu?'</i>	Jarak sosial jauh	Pertama kali	<i>Sonkeigo Kenjougo</i>	<b>SK Negatif</b> berdasarkan penanda TT hormat dan kalimat interogatif
	<i>Hai, shibaraku omachi kudasai. 'Baik, mohon tunggu sebentar'.</i>			<i>Sonkeigo</i>	<b>SK Negatif.</b> Penggunaan penanda TT hormat

Isi percakapan menunjukkan bahwa staf menanyakan tujuan penerbangan yang bersifat pribadi kepada WJ. Setelah mendapatkan informasi dari WJ untuk mengecek tiket penerbangan, staf langsung menyuruh WJ untuk menunggu. Atas dasar pertimbangan faktor usia dan topik pembicaraan yang mengandung kalimat perintah maka staf memilih bentuk *sonkeigo*. Dalam situasi formal dengan topik pembicaraan menanyakan lokasi asal WJ, maka untuk mendapatkan jawaban yang jelas dan tidak bertele-tele, staf memilih menggunakan kalimat interogatif yang diakhiri oleh kopula *-desuka*. Struktur isi, PP menggunakan dua SK yaitu strategi merespon pertanyaan tamu sebagai bentuk pelayanan dalam SK positif dan bentuk penghormatan berdasarkan SK negatif.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<i>Nihon wa dochira desuka</i>  'Jepang-nya mana, bu?'	Jarak sosial masih jauh	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Bertanya dan menggunakan penghormatan dengan penanda TT bentuk <i>teineigo</i> , kalimat interogatif ketika menanyakan tentang lokasi di Jepang
	<i>Kakunin shimasunode Chotto matte kudasai.</i>  'Baik, akan kami periksa dulu. Tolong menunggu sebentar.'			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> bentuk penghormatan penanda TT hormat

					<b>SK Negatif</b> Bentuk penghormatan staf kepada WJ dengan penanda TT bentuk <i>teineigo</i> <b>SK Positif</b> Memahami maksud yang diinginkan oleh WJ <b>Bald on record</b> menjawab langsung pertanyaan WJ tanpa adanya absa - basi
	<i>Hai. Katamichi Y airlines de 550 doru desu.</i>  <i>'Baik. Sekali jalan untuk maskapai Y 550 dolar.'</i>			<i>Teineigo</i>	

Penanda TT pada konteks ini mengalami gradasi pada struktur isi percakapan dari penanda TT *sonkeigo*, *kenjougo* ke bentuk *teineigo* atas dasar pertimbangan situasi, jarak sosial, usia, topik pembicaraan. Begitu juga dengan SK berbahasa, SK pada awal tuturan menggunakan SK negatif kemudian berdasarkan proses komunikasi berangsur-angsur menggunakan SK negatif, positif dan juga *bald on record* tergantung dari topik percakapannya. Dialog di bawah ini merupakan tuturan yang dituturkan staf pada akhir percakapan. Akhir percakapan merupakan komunikasi penutup oleh karena itu, PP dominan menggunakan SK positif. Ketika PP memahami keinginan WJ maka tindakan yang dilakukan staf adalah merespon dengan jawaban *hai*, *kashikomarimashita* 'iya, baiklah'. Bentuk tuturan *kashikomarimashita* diakhiri penanda bentuk *teineigo* kala lampau - *mashita* yang artinya adalah perbuatan yang sudah dilakukan. Respon ini untuk menjawab keinginan tamu yang membutuhkan jawaban singkat dan jelas. Sebelum menutup dialog, staf memberikan perhatian kembali melalui cara menawarkan kebaikan serta perhatian kepada WJ sebagai satu bentuk pelayanan

dalam domain pariwisata kepada WJ dengan diakhiri penanda bentuk *teineigo*. Struktur penutup percakapan, tuturan mengandung unsur tawaran. Unsur ini merupakan satu pendekatan dalam implementasi dari SK positif karena dengan memberikan tawaran datang kembali merupakan bagian dari pelayanan akhir sebelum berpisah dengan WJ. Tujuan dari SK positif ini adalah selain untuk menjaga muka positif WJ juga untuk memberikan kesan positif diakhir interaksi.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak Sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Penutup Percakapan	<i>Hai,</i> <i>kashikomari</i> <i>mashita.</i> <i>Mata kite</i> <i>kudasai.</i> <i>'Baik.</i> <i>Silakan</i> <i>datang</i> <i>kembali.'</i>  <i>Arigatou</i> <i>gozaimasu.</i> <i>'Terima</i> <i>kasih.'</i>			<i>Teineigo</i> <i>Sonkeigo</i>	<b>SK Positif</b> tuturan mengandung unsur paham dengan meng-iyakan pernyataan WJ serta tuturan mengandung tawaran yang dituturkan pada akhir percakapan untuk memberikan kesan baik kepada WJ

Dialog di bawah ini merupakan kelanjutan dialog sebelumnya. Konteks situasi berbeda, karena jarak sosial sudah sedikit mendekat. Awalnya memiliki jarak sosial yang sangat jauh (++D) menjadi sedikit berjarak yang dilambangkan dengan (+D), waktu berbeda yaitu satu hari berikutnya setelah tuturan pertama terjadi. Namun peserta tutur yang sama.

Data tuturan keesokan harinya:

Keesokan harinya WJ tersebut datang, kebetulan staf yang melayani sehari sebelumnya ada di kantor cabang, staf langsung menyapa WJ dan menanyakan keadaan WJ:

Struktur awal percakapan antara staf dan WJ terjadi dalam situasi dan hari yang berbeda. Konteks situasi pada dialog ini adalah +P+D+I+For. Meskipun staf dan WJ pernah berinteraksi sebelumnya, staf tetap menyapa tamu yang datang dengan salam ucapan *irasshaimase* 'selamat datang'. Intensitas pertemuan untuk kedua kali, staf masih ingat keinginan WJ untuk memesan tiket pesawat tujuan Jepang. Selain menyambut kedatangan dan mengonfirmasi keputusan WJ untuk membeli tiket pesawat, penanda TT staf ketika menyambut WJ masih menggunakan penanda bentuk *sonkeigo* yaitu *irasshaimase* 'selamat datang' ditutup oleh kopula-*desuka* pada tuturam -*dou desuka* 'bagaimana' sebagai kopula akhir kalimat interogatif yang bertujuan untuk mendapatkan respon dari WJ.

SK negatif ditandai dengan penggunaan bentuk hormat dalam bahasa Jepang dan SK Positif melalui perhatian selama WJ berada di biro perjalanan dengan cara menanyakan keputusan akhir dari WJ membeli tiket. Dengan menggunakan SK positif, maka staf menunjukkan hubungan semakin dekat dengan WJ. Tindakan ini merupakan satu pelayanan yang wajib dilakukan oleh PP dalam domain pariwisata guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen.

Struktur Percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<i>Irasshaimase.</i> <i>Konnichiwa.</i> <i>Hai, douzo.</i>  <i>Dou desuka.</i>  <i>'Selamat datang.</i>  <i>Mari, silakan.</i> <i>Bagaimana jadinya?'</i>	Jarak sosial Jauh	Kedua kalinya	<i>Sonkeigo</i>	<b>SK Positif</b> memberikan perhatian terhadap kebutuhan dari WJ  <b>SK Negatif</b> tuturan mengandung unsur pertanyaan dan penghormatan



Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<p><i>Sono nedan de daijoubu desuka. Ima kara mou ichido kakunin itashimasu. Shibaraku omachi kudasai.</i></p> <p>Saya akan coba memeriksa ulang. Mohon tunggu sebentar.’</p> <p>‘Dengan harga seperti itu tidak apa-apa? Sekarang</p>	Sedikit dekat	Kedua kalinya	<p><i>Teineigo</i></p> <p><i>Kenjougo</i></p> <p><i>Sonkeigo</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>menggunaka n kalimat interogatif, penanda TT hormat ‘keigo’</p>

	<p><i>Iie. Omatase itashimashita. Y airlines de katamichi, Denpasar kara Narita made 550 doru desu.</i></p> <p>‘Tidak apa-apa. Maaf telah membuat Anda menunggu. Dengan maskapai Y dari Denpasar ke Narita 550 dolar.’</p>		<p><i>Kenjougo Teineigo</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>menggunakan ungkapan permohonan maaf kepada WJ menjadi menunggu menggunakan penanda hormat bentuk <i>kenjougo</i></p> <p><b>Bald on Record</b></p> <p>Menjawab pertanyaan dengan singkat mengenai harga tiket penerbangan yang diinginkan WJ</p>
	<p><i>Pasupo-to o onegaishimasu. (moushikomish ou ni okyakusama no namae wo kakimasu)</i></p> <p>Tolong paspor</p>		<p><i>Teiniego</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>Penanda TT bentuk hormat</p>

	anda (menuliskan nama tamu di lembar pemesanan)				
	<i>Sumimasen ga renraku saki ga arimasuka. 'Tol ong paspornya.  Apakah ada nomor yang bisa dihubungi?'</i>			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Tuturan permohonan maaf ketika akan memulai percakapan kalimat interogatif, serta penanda TT hormat
	<i>Hai, wakarimashita.  'Baik. Saya mengerti.'</i>			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Penggunaan penanda TT hormat bentuk <i>teineigo</i> <b>SK Positif</b> Merespon dan memahami keinginan WJ
	<i>Sumimasenga, shiharai wa dou desuka.  'Mohon maaf,</i>			<i>Sonkeigo Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> menggunaka n kata maaf sebelum tuturan,

	pembayaran menggunakan apa?’				penggunaan penanda hormat, kalimat interogatif
	<p><i>Hai, ka-do de oshiarai itadaku baai wa rupia kesan ni narimasuga, kono kingaku desuga, yoroshii desuka.</i></p> <p>‘Baik. Jika dibayar menggunakan kartu akan dihitung dengan mata uang rupiah. Dengan harga seperti ini tidak apa-apa?’</p>			<p><i>Kenjougo Teineigo</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>Upaya staf dengan menyatakan hubungan secara timbal balik , penggunaan kalimat interogatif dan penggunaan penanda TT hormat.</p>
	<p><i>Ima kara okyaku sama no chiketto o hakken itahimasu, chotto matte kudasai.</i></p>			<p><i>Kenjougo</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>Penggunaan penanda bentuk hormat dan penggunaan ungkapan</p>

	'Kami akan segera mencetak tiket Anda. Mohon tunggu sebentar.'				umum
	Omatase itashimashita, okyakusama no chiketto desu. Douzo, 2jikan mae ni chekkuin shite kudasai. 'Terima kasih telah menunggu. Ini tiket Anda, silakan. Tolong check in 2 jam sebelum keberangkatan.'			Teineigo	<b>SK Negatif</b> Menggunakan ungkapan yang bersifat umum dan penanda bentuk hormat

Penanda TT bentuk *teineigo* berulang kali digunakan staf ketika masuk pada isi percakapan untuk menjelaskan sesuatu dan menanyakan sesuatu hal yang sifatnya memerlukan respon cepat. Tampak penanda bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo* digunakan untuk kalimat perintah atau kalimat mengandung unsur permohonan, artinya Struktur isi percakapan telah mengalami gradasi penanda TT hormat. Ketika masuk pada penutup percakapan staf juga mengikuti penanda TT yang sama dengan isi percakapan yaitu bentuk *teineigo*, sama seperti contoh tuturan sebelumnya. Hal ini sangat dipengaruhi oleh jarak kedekatan, dan topik percakapan.



Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Penutup percakapan	<i>Arigatou</i> <i>gozaimashita.</i> <i>Mata okoshi</i> <i>kudasaimase.</i> ‘Terima kasih. Silakan datang kembali.’	Sedikit Dekat	Lebih dari satu kali	<i>Teineigo</i> <i>Sonkeigo</i>	<b>SK Positif</b> memberikan tawaran untuk datang kembali memberikan apresiasi dengan mengucapkan terimakasih <b>SK Negatif</b> penggunaan penanda hormat

Konteks ini merupakan penutup percakapan. Penanda TT *teineigo* untuk mengungkapkan rasa terima kasih karena telah memesan tiket di biro perjalanan merupakan bentuk TT yang telah mengalami gradasi penanda TT digunakan mulai dari isi percakapan. Setelah itu, dilanjutkan dengan salam perpisahan sambil menawarkan WJ untuk datang kembali. Struktur penutup ini mengalami pergeseran SK berbahasa menjadi lebih dominan menggunakan SK positif untuk memberikan kesan baik dalam pelayanan akhir terhadap WJ di Bali. Namun disisi lain, wujud salam penutup ketika merujuk untuk WJ maka staf masih tetap menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo* dengan tujuan menghormati WJ sampai akhir dialog terjadi. Berbeda dengan konteks situasi formal (+F) yang terdapat pada beberapa dialog sebelumnya. Berikut adalah dialog antara *guide* berbahasa Jepang dengan WJ ketika menjemput di lobi *airport*.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (42 Tahun/L)

MT : 2 WJ (35-40 Tahun/P)

Lok : Lobi Hotel

Topik Percakapan : Menjemput WJ di lobi *airport* internasional

Waktu : 04.30 PM  
 Konteks Tuturan : +P++D+I+For  
 WJ penerima jasa layanan (+P)  
 Pertemuan satu kali (++D)  
 Tingkat Pembebanan (+I)  
 Situasi formal (+For)

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<p><i>Baritou ni irasshaimase, Otsukaresama deshita.</i></p> <p><i>X sama de yoroshii desuka.</i></p> <p><i>Hajimemashite, watashi wa X to moushimasu.</i></p> <p><i>Watashi no Nihongo wa mada benkyou chuu desunode, yoroshiku onegai itashimasu.</i></p> <p><i>Kuruma made goannai itashimasu.</i></p> <p><i>Douzo. Ima kara hoteru made 30 pun gurai kakarimasu.</i></p> <p>‘Selamat datang</p>	Jauh	Pertama kali	<p><i>Sonkeigo,</i></p> <p><i>Kenjougo</i></p> <p><i>Teineigo</i></p>	<p><b>SK Negatif</b></p> <p>Kalimat interogatif sebagai upaya meminimalkan paksaan ketika mengkonfirmasi nama WJ, penggunaan penghormatan pada penanda TT bentuk <i>sonkeigo</i> serta <i>kenjougo</i></p>

	<p>di pulau Bali.</p> <p>Terima kasih atas kerjasamanya’.</p> <p>‘Benarkah ini dengan tuan X?’ ‘Perkenalkan, nama saya X.</p> <p>Saya masih belajar bahasa Jepang. Salam kenal. Mari saya antar ke mobil, silakan.</p> <p>Perjalanan menuju hotel membutuhkan waktu 30 menit.’</p>				
--	--	--	--	--	--

Tuturan antara *guide* terhadap WJ terjadi untuk pertama kalinya di *lobi airport* saat *guide* menjemput. Pada situasi ini WJ memiliki kekuasaan karena sebagai pihak penerima jasa layanan dari *guide*. Jarak sosial yang masih sangat jauh mengharuskan *guide* menggunakan penanda TT hormat bentuk *sonkeigo* ketika memberikan salam, bentuk *kenjougo* untuk meredahkan diri ketika memperkenalkan diri sebagai bentuk penghormatan kepada WJ dan *teineigo* untuk menjelaskan waktu yang diperlukan sampai ke tujuan. SK negatif sebagai perwujudan penghormatan kepada WJ untuk pertama kalinya. Berbagai pendekatan juga digunakan *guide* pada isi percakapan. Dialognya sebagai berikut.

(*Guide* mengantar WJ sampai ke parkir mobil dan WJ masuk ke mobil, selama perjalanan *guide* dan WJ saling berdialog)

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<p><i>Nagai tabi otsukaresama deshita. Tomorokoshi desu.... A Sumimasen, Arigatou gozaimasu Indoneshia go de Terima kasih to iimasu, Nihon no tomorokoshi chikai desune (Warai) okyakusama Korekara iro iro na bari no koto o gosetsumei sasete itadakimasug a, mazu jikan no koto desu. Jisa wa I jikan desukara, Bari no jikan ni tokei o awasete kudasai.</i></p> <p><i>‘Perjalanan panjang yang melelahkan ya. Sekarang saya akan menjelaskan beberapa hal mengenai Bali. Pertama- tama tentang waktu. Perbedaan</i></p>	Jauh	Pertama kali	<i>Sonkeigo Teineigo</i>	<p><b>SK Positif</b> Memberikan perhatian serta joke</p> <p><b>SK Negatif</b> Upaya guide dengan menggunakan kata maaf untuk memulai tuturan bentuk impersonal, tidak menyebutkan Pn dan MT, menggunakan penanda bentuk penghormatan yaitu, sonkeigo ketika menjelaskan tentang Bali dan penanda bentuk teineigo untuk menunjukkan perihal waktu yang akan dijelaskan oleh guide</p>

	<i>waktu di Bali adalah 1 jam. Silakan Anda menyesuaikan jam Anda'</i>				
	<p><i>Omizu no koto desuga, bari de wa suidou mizu ga arimasuga, sugu nomanaide kudasai. Ha o migaiteiru dattara daijoubu desu.</i></p> <p><i>'Tentang air, di Bali ada saluran air, tapi tidak bisa langsung diminum. Untuk menggosok gigi tidak apa-apa.'</i></p>	Sedikit Mendekat		<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> penghormatan dengan penanda TT
	<i>Bari wa hajimete desuka. 'Baru pertama kali ini ke Bali?' Nihon wa, doko kara desuka. 'Jepang-nya mana, tuan?'</i>			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> menggunakan penanda TT bentuk <i>teineigo</i> , tuturan mengandung unsur pertanyaan yang ditujukan kepada WJ



	<p><i>A, sou desuka. Nihon wa kirei na kuni desu ne.</i></p> <p><i>'Begitu ya. Jepang bersih sekali ya. '</i> <i>Ima kara okyakusama no hoteru made goannai itashimasu. Koko kara Jimbaran no hoteru made daitai 30 pun gurai kakarimasu.</i></p> <p><i>'Sekarang saya akan mengantarkan anda menuju hotel. Dari sini ke hotel Jimbaran kurang lebih 30 menit.'</i></p> <p><i>Hai, arimasu Kono zasshi ni kaite arimasuga.</i></p> <p><i>'Iya, ada. Tertulis di majalah ini.'</i></p> <p><i>Hai, dekimasu. Kono bangou ni renraku shitara, zenjitsu made daijoubu desu.</i></p>			<p><i>Sonkeigo Kenjougo, Teineigo</i></p>	<p><b>SK Positif</b> Tuturan merespon pernyataan dari WJ, Upaya Guide menjelaskan kebutuhan WJ terhadap informasi'.</p> <p><b>SK Negatif</b> upaya <i>guide</i> mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum dan penanda TT hormat.</p> <p><b>SK Positif</b> merespon pertanyaan WJ</p> <p><b>SK Negatif</b> menggunakan penanda TT bentuk teineigo</p>
--	---	--	--	---	---

<p>'Iya, bisa. Dengan menghubungi nomor ini, satu hari sebelum keberangkatan pun bisa.'</p>				
<p>Hai, arigatou gozaimasu. Onegaishimasu.</p> <p>'Iya, terima kasih. Mohon bantuannya.'</p>			Teineigo	<p><b>SK Positif</b> Guide memahami maksud WJ, memberikan apresiasi ucapan terima kasih</p> <p><b>SK Negatif</b> Tuturan penghormatan kepada WJ</p>
<p>Sumimasen. Soro soro tsukimasu node, wasure mono ga nai younikakunin shite kudasai.</p> <p>'Permisi. Sebentar lagi akan sampai. Mohon diperiksa kembali barang bawaan agar tidak tertinggal.'</p>			Teineigo	<p><b>SK Negatif</b> Tuturan mengandung permohonan maaf, penanda bentuk hormat.</p> <p><b>SK Positif</b> Memberikan perhatian dengan mengingatkan barang milik WJ.</p>
<p>Douzo, kochira de omachi kudasai.</p> <p>'Silakan tunggu di sini.'</p>			Sonkeigo	<p><b>SK Positif</b> Tuturan mempersilakan</p> <p><b>SK Negatif</b> Penanda bentuk hormat</p>

Berdasarkan dialog di atas, suasana pada awal pertemuan masih terasa ketika WJ dan *guide* bertemu di dalam mobil. Pada situasi ini tidak terlalu formal, *guide* menggunakan upaya untuk mencairkan suasana menjadi sedikit akrab dengan cara menuturkan humor kepada WJ. Respon positif dari WJ terlihat WJ tersenyum. Kondisi ini, percakapan masuk pada isi yaitu penjelasan *guide* tentang air, uang dan lain-lain yang harus diketahui WJ selama berada ada di Bali. Topik percakapan ini akan dilanjutkan kembali setelah melihat respon WJ. Apabila terdapat tanggapan positif, maka saat itu pula *guide* meneruskan ke penjelasan lainnya. *Guide* mulai menjelaskan waktu dan berbagai hal selama berada di Bali. menggunakan penanda TT bentuk *teineigo*. Penggunaan TT ini atas dasar menjalin hubungan dengan suasana yang santai dan menyenangkan, tetapi dalam batas yang wajar. SK negatif dapat dilihat berdasarkan tuturan penghormatan kepada WJ juga pendekatan yang dilakukan melalui upaya *guide* dengan mengujarkan TT sebagai kesantunan yang bersifat umum, menggunakan bentuk impersonal yaitu tidak menyebutkan Pn dan MT'. Pada konteks ini sampai akhir penjelasan WJ memberikan respon positif sehingga terjalin komunikasi sampai menuju hotel tempat WJ menginap. Dialog berikut merupakan kelanjutan dari isi percakapan dengan lokasi tuturan yang berbeda. Yaitu, tiba di lobi hotel.

Setelah tiba di lobi hotel tampak *guide* menuju *receptionist* menunjukkan bukti *voucher* pemesanan hotel. Setelah itu kembali menemui WJ.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<i>Sumimasenga, okyakusama no pasupo-to o dashite kudasai. Oheya wa singuru desu ne. Asa gohan mo tsuite imasu kara, anshin kudasai. Chekku</i>	Sedikit dekat	Pertama Kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Tuturan maaf untuk memulai percakapa, Upaya <i>guide</i> mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan

	<p><i>ato jikan wa 12 ji made nanode, chekku shite kara uketsuke de omachi kudasai.</i></p> <p>‘Mohon maaf, tolong keluarkan paspor Anda. Kamarnya <i>single</i> ya. Sarapan sudah tersedia, jadi tenang saja. Karena waktu masuk masih pukul 12, setelah masuk mohon tunggu kembali di kantor depan.’</p>				<p>yang bersifat umum’.</p> <p>Penanda bentuk <i>teineigo</i> dalam tuturan bentuk perintah kepada WJ untuk menunggu</p>
--	--	--	--	--	--

Konteks situasi di atas, *guide* lebih dominan menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* karena topik pembicaraan lebih merujuk berbagai penjelasan kamar hotel. SK yang digunakan dalam konteks ini adalah masih menggunakan SK negatif. Upaya yang dilakukan *guide* berdasarkan SK negatif, *guide* pada umumnya menggunakan bentuk impersonal dengan tidak menyebutkan Pn dan MT, menggunakan penanda bentuk hormat *teineigo* ketika menjelaskan berbagai hal selama melakukan perjalanan wisata dan menggunakan pendekatan dalam tuturan mengandung permohonan maaf ketika akan menjelaskan suatu objek wisata ataupun menyuruh WJ untuk melakukan sesuatu. Berbeda dengan struktur akhir percakapan pada dialog di bawah ini.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Penutup Percakapan	<i>Hoka wa daijoubu desuka?</i> ‘Apakah ada yang lain’? <i>Hai, arigatou gozaimashita, mata ashita oyasuminasai</i> ‘Baiklah, terima kasih, sampai besok, selamat tidur’.	Sedikit dekat	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> memberikan perhatian terhadap kebutuhan WJ, tawaran untuk bertemu keesokan harinya, ungkapan apresiasi terima kasih

Dialog penutup merupakan konteks situasi ketika hubungan jarak sosial antara *guide* dengan WJ sedikit mendekat karena intensitas pertemuan sudah terjadi agak lama. Hal ini mempengaruhi penggunaan penanda TT hormat *guide* kepada WJ. Penanda TT hormat ketika akan berpisah adalah bentuk *teineigo*. Penggunaan bentuk hormat ini atas dasar pertimbangan topik pembicaraan berupa tuturan yang bertujuan hanya untuk mengonfirmasi kebutuhan WJ juga karena faktor lokasi tuturan terjadi dalam situasi formal di lobi hotel. SK yang digunakan menutup pertemuan itu adalah SK positif yaitu berupaya memberikan perhatian terhadap kebutuhan lain yang dirasa perlu untuk mendapat bantuan dari *guide*, tawaran untuk bertemu esok hari.

Pertemuan kedua, *guide* menjemput WJ untuk melakukan perjalanan ke objek wisata. Dialog untuk pertemuan yang kedua kali dapat dilihat pada tuturan di bawah ini.



**Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (42 Tahun/L)

MT : 2 WJ (35-40 Tahun/P)

Lokasi : Lobi Hotel

Topik Percakapan : Menjemput WJ untuk tur Pertemuan dua kali (hari kedua setelah menjemput)

Waktu : 09.00 AM

Konteks Tuturan : +P+D+I+For

WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan dua kali (+D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

Konteks situasi percakapan antara *guide* dengan WJ pada hari ke dua di waktu pagi hari adalah atas dasar pertimbangan pertemuan telah terjadi untuk yang kedua kalinya. *Guide* sudah mulai memiliki hubungan sedikit dekat dengan WJ, tingkat pembebanan mulai sedikit berkurang tergantung topik pembicaraan yang dituturkan, meskipun terjadi dalam situasi formal. Hal ini dapat dilihat pada awal percakapan berdasarkan dialog di bawah ini.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Kesantunan
Pendahuluan Percakapan	<i>Ohayou gozaimasu.</i> ‘Selamat pagi.’  <i>Ima kara yoroshii desuka. Toire wa daijoubu desuka.</i> <i>Kichouhin wa chanto azukemasuka.</i>	Sedikit dekat	Kedua kalinya	<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Penanda TT hormat bentuk <i>teineigo</i> , kalimat interogatif, <b>SK Positif</b> Salam dan perhatian terhadap kebutuhan WJ untuk pergi ke toilet

	‘Berangkat sekarang apakah sudah siap? Atau mau ke toilet dulu? Apakah barang-barang berharga Anda sudah ditipkan?’				
--	--	--	--	--	--

Awal pertemuan hari kedua, sikap *guide* sedikit santai dibandingkan hari pertama. Namun, masih tetap menjaga jarak dan berupaya untuk menghindari tindak pengancaman muka WJ. Interaksi antara *guide* dengan WJ terlihat tidak sekaku pertemuan pertama kali, *guide* sudah mulai memiliki hubungan akrab dan sudah menggunakan penanda TT yang bersifat netral untuk menghindari adanya jarak kembali ketika memberikan pelayanan jasa kepada WJ. Suasana yang nyaman dan menyenangkan merupakan tujuan utama saat perjalanan ke objek wisata. Dengan penggunaan penanda TT bentuk *teineigo* maka komunikasi dapat berjalan efektif karena apabila tuturan terlalu panjang ketika menjelaskan berbagai objek wisata, maka situasi perjalanan terasa sangat kaku dan menimbulkan suasana yang kurang menyenangkan. Meskipun struktur percakapan masuk pada isi, pada konteks ini *guide* dan WJ sudah memiliki kedekatan yang baik. Namun sebagai pemberi jasa layanan, *guide* tetap menjaga hubungan dengan tetap menggunakan penanda TT hormat. Hal ini menunjukkan bahwa ketika konteks situasi +P+D+I+For seorang *guide* dari awal pertemuan sampai akhir pertemuan tetap konsisten menggunakan penanda TT bentuk *teineigo*. Pada percakapan ini tidak terlihat adanya gradasi, tetapi menunjukkan adanya pergeseran SK negatif di awal menjadi SK positif di penutup percakapan. Fenomena ini dapat dibuktikan sampai penutup percakapan pada dialog di bawah.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<p><i>Hai, ima kara Taman ayun tsua o annai shimasu.</i></p> <p>‘Baiklah, mulai sekarang, kami akan memandu Anda di Taman Ayun Tour.’</p> <p><i>(Kuruma no naka ni)</i></p> <p>(di dalam mobil)</p>	Dekat berjarak	Kedua	<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Menggunakan bentuk penghormatan
	<p><i>Okyakusama, Nusa Dua kara Taman Ayun jiin made daitai 45 pun gurai kakarimasu.</i></p> <p>‘Bapak, perjalanan dari Nusa Dua ke pura</p>			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Menggunakan kata <i>okyakusama</i> sebagai ungkapan umum merujuk pada konsumen, penanda TT bentuk

	Taman Ayun membutuhkan waktu kurang lebih 45 menit.'				<i>teineigo</i> pada verba - yang menunjukkan waktu
	<i>Kyou wa tenki ii desu ne.</i>  Cuaca hari ini cerah ya.'			<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Upaya <i>guide</i> untuk membesar- besarkan perhatian, persetujuan
	<i>Kinou gussuri nemashitaka</i> 'Kemarin bisa tidur nyenyak?'			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Menggunakan kalimat interogatif dan penggunaan penanda bentuk hormat
	<i>Yokatta desu ne.</i> <i>Okyakusama, kono mawari wa tanbo ga takusan arimasu.</i>  'Baguslah. Bu, di sekitar			<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Upaya Pn dengan membesar- besarkan perhatian, persetujuan <b>SK Negatif</b> Menggunakan

	sini ada banyak sawah.'				kesantunan bersifat umum pada kata <i>okyakusama</i> dan penanda TT bentuk hormat
	<i>Hai, seikatsu wa yukkuri shite imasu yo.</i> 'Benar. Kehidupan di sini memang tenang lho'			<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Upaya <i>guide</i> merespon pertanyaan WJ <b>SK Negatif</b> Menggunakan penanda TT bentuk <i>teineigo</i>
	<i>Soro soro tsukimasu kara, wasuremono o wasurenaide kudasai.</i>  'Sebentar lagi kita sampai. Tolong			<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Upaya <i>guide</i> untuk mengingatkan barang bawaan WJ <b>SK Negatif</b> Upaya <i>guide</i> untuk menuturkan tuturan



	jangan lupa barang bawaan anda.'				secara tidak langsung Menggunakan penanda TT bentuk <i>teineigo</i>
	<i>Okyakusama,</i> <i>otera ni hairu</i> <i>tameni, kono</i> <i>saron o haite</i> <i>kudasai.</i> 'Bapak dan ibu, untuk masuk ke pura pakailah sarung ini.'			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Menggunakan an ungkapan umum dan penanda TT bentuk <i>teineigo</i>
	<i>Niatte</i> <i>imasuyo,</i> <i>Bari jin.</i> <i>Kirei.</i> 'Cocokloh, orang Bali. cantik'.			<i>Teineigo</i> <i>Futsuugo</i>	<b>SK Positif</b> upaya <i>guide</i> memperliha tkan kesukaan akan kebutuhan MT
	<i>Sumimasen,</i> <i>Okyakusama</i> <i>dou</i> <i>deshitaka,</i> <i>tanoshikatta</i> <i>desuka.</i> <i>Wasuremono</i> <i>ga naiyouni</i>			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Ungkapan yang bersifat umum, menggunakan kalimat interogatif,

	<i>chekku shite kudasai</i>  Maaf bagaimana kesannya? Apakah menyenangkan? Supaya tidak ada barang tertinggal tolong cek sekali lagi.				penggunaan TT bentuk penghormatan pada bentuk <i>teineigo</i> , menggunakan tuturan secara tidak langsung Upaya <i>guide</i> menggunakan kalimat menyatakan minta maaf
	<i>Ima kara hoteru ni modorimasu.</i> ‘dari sekarang akan kembali ke hotel’			<i>Teineigo</i>	<b>SK Negatif</b> Menggunakan penanda TT bentuk penghormatan <i>teineigo</i>

Penutup percakapan memberikan suatu kesan akhir kepada WJ. Sehingga pergeseran SK dari negatif ke positif sudah tepat. *Guide* berharap pada akhir percakapan dapat memberikan kesan positif kepada WJ. Upaya dari SK positif dengan apresiasi atas jerih payah WJ mengikuti perjalanan ke objek wisata sampai akhir dengan menuturkan *otsukaresama deshita*, perhatian dan tawaran sebagai salah satu bentuk pelayanan jasa kepada WJ.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
<b>Penutup</b>	<i>Otsukaresama deshita.</i> <i>Arigatou gozaimashita mata nanika attara renraku shite kudasai</i> ‘Terima kasih karena sudah sangat menikmati perjalanan ini, jika ada apa-apa mohon menghubungi’	Dekat berjarak	Dua kali	<i>Teineigo</i>	<b>SK Positif</b> Apresiasi, tawaran dan harapan agar datang kembali

#### 4.1.6 Dampak yang diterima oleh WJ Berdasarkan Adanya Gradasi dan Pergeseran Strategi Kesantunan Berbahasa PP Terhadap WJ

Dampak yang diterima oleh WJ berdasarkan adanya gradasi maupun pergeseran adalah dampak positif. Dampak positif terlihat pada respon yang menyenangkan dari WJ terhadap PP. Gradasi SK berbahasa PP terhadap WJ memiliki dampak positif disebabkan oleh PP menyadari pelayanan jasa yang diberikan kepada WJ berdasarkan faktor sosial yaitu, *power* ‘kekuasaan’ yang dimiliki WJ (+P), jarak sosial yang dimiliki (++D), (+D) tingkat pembebanan dalam bertutur (+I) dan situasi tuturan terjadi baik dalam situasi formal (+For) ataupun nonformal (-For).

Berdasarkan hasil analisis, pada awal percakapan PP yang bekerja di bidang jasa legal seperti biro perjalanan wisata, spa, hotel maupun restoran, situasi formal (+For) lebih dominan membuka percakapan dengan penanda TT bentuk *sonkeigo*, *kenjougo* dan *overteineigo* kemudian dilanjutkan pada struktur isi

menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* yang berlanjut pada struktur akhir percakapan.

Berbeda dengan PP yang bergerak dalam bidang jasa atau disebut dengan pekerja pariwisata adalah para pekerja yang memanfaatkan kesempatan dalam dunia pariwisata untuk menjual jasa ataupun barang yang dibutuhkan oleh wisatawan. Misalnya, *beachboy* adalah para pekerja laki-laki yang menjual jasa peminjaman papan surfing, instruktur surfing, jasa pijat, penjual oleh-oleh, sopir taksi. Pada umumnya mereka hanya memiliki kemampuan berbahasa asing khususnya berbahasa Jepang yang sangat kurang. Oleh karena itu, ketika bertutur dengan WJ tidak memperhatikan faktor sosial yang harus dijadikan pedoman ketika akan berkomunikasi dengan WJ. Hal ini mengakibatkan tidak adanya penggunaan penanda TT hormat berdasarkan aturan sosial dalam budaya Jepang dan SK yang tepat ketika memberikan pelayanan jasa kepada WJ.

PP terdidik akan memberikan pelayanan yang berbeda dengan pekerja pariwisata. Seorang PP terdidik akan mempertimbangkan penanda TT yang tepat dan SK berbahasa yang sesuai serta memperhitungkan adanya perbedaan budaya. Sedangkan pekerja pariwisata bertutur menggunakan bahasa Jepang tanpa memperhatikan kaidah bahasa Jepang yang benar dan tidak memahami perbedaan budaya. PP menggunakan SK negatif pada awal pertemuan untuk menghormati WJ dalam statusnya sebagai penerima jasa layanan. Masuk pada isi percakapan, PP masih memilih menggunakan SK negatif dalam memberikan jasa layanan karena mempertimbangkan situasi formal dan jarak sosial diantara kedua belah pihak. Berbeda dalam penutup percakapan untuk memberikan kesan akhir yang baik, PP lebih dominan menggunakan SK positif dibandingkan negatif. Hal ini memberikan suatu gambaran bahwa SK yang dapat digunakan oleh PP ketika memberikan pelayanan jasa dengan proses gradasi ataupun pergeseran baik penanda TT maupun SK berbahasa.

Penggunaan SK berbahasa PP terhadap WJ yang kurang tepat dapat berdampak negatif ketika PP tidak menyadari perannya sebagai pihak pemberi jasa layanan tanpa mempertimbangkan faktor-faktor sosial yang melatarbelakangi terjadinya tuturan terutama dalam memperhitungkan situasi tuturan apakah terjadi dalam situasi formal (+For) ataupun nonformal (-For). Angket berikut merupakan

satu bentuk dampak negatif yang dimunculkan akibat kurangnya pemahaman pekerja pariwisata terhadap budaya dan penggunaan bahasa Jepang yang kurang tepat dalam situasi nonformal.

#### 4.1.7 Hasil Angket Tertulis

##### 4.1.7.1 Dampak Negatif

- 1) 観光と関係がある人の案内良かった点、悪かった点ございましたら、お書きください。

*Kankou to kankei ga aru hito no annai yokattaten, warukatta ten gozaimashitara, okakikudasai.*

‘Mohon untuk menuliskan hal-hal yang menurut anda baik dan buruk atas pelayanan PP selama melakukan perjalanan di Bali’.

##### Tanggapan Wisatawan Jepang:

歩いていくときに、どこからいろいろなお土産を売ってる人が来た、いらないと言ったのに、ずっと一緒にいて、心配しましたよ。やはり、先に挨拶言ったほうがいいですね、それからちゃんときれいな日本語で話してほしい。

*Aruite iku tokini, dokoka kara iroirona omiyage o utteiru hito ga kite, iranai to ittanoni, zutto isshoni itte, shinpai shimashitayo. Yahari, sakini aisatsu itta houga iidesune. Sorekara chanto kireina nihongode hanashite hoshii.*

‘Saat sedang berjalan dari arah yang tidak saya ketahui datang para pedagang yang menjual berbagai macam oleh-oleh. Padahal saya sudah mengatakan tidak, tetapi pedagang tersebut mengikuti saya secara terus-menerus. Saya menjadi khawatir. sebaiknya ucapkan salam terlebih dahulu. Saya ingin mereka mampu berbicara menggunakan bahasa Jepang dengan baik’.

Angket ini merupakan ungkapan kekesalan dari WJ atas pelayanan yang telah diterima selama berlibur di Bali. Pekerja pariwisata misalnya, pedagang telah meresahkan WJ dengan menawarkan berbagai barang oleh-oleh dan mengikuti secara terus menerus aktifitas WJ. Pekerja pariwisata tidak menyadari fungsinya sebagai pihak memberi jasa yang wajib memberikan pelayanan yang baik melalui sikap yang mampu membuat WJ merasa aman dan nyaman apalagi WJ statusnya sebagai pihak penerima jasa. Akibatnya, tamu kesal dan meluapkan kesan negatif melalui angket yang ditulis dalam *e-mail*. Hal ini merupakan



dampak negatif dari ketidakpahaman peran sebagai PP yang tidak mengikuti pola interaksi berdasarkan konteks dengan benar.

- 2) 観光と関係がある人の案内良かった点、悪かった点ございましたら、お書きください。

*Kankou to kankei ga aru hito no annai yokattaten, warukatta ten gozaimashitara, okakikudasai.*

‘Mohon untuk menuliskan hal-hal yang menurut anda baik dan buruk atas pelayanan PP selama melakukan perjalanan di Bali’.

#### **Tanggapan wisatawan Jepang:**

私は会社の社長じゃないのに、社長と呼んでくれてびっくりしました。それから、空港で来たときに、荷物を運んでくれた人にいらないといわれましたけど、荷物を取ってくれて、お金をちょうだいといいました。挨拶も言わないし、怖かったです。

*Watashi wa kaisha no shachou janainoni, shachou to yonde kurete bikkuri shimashitayo. Sorekara kuukou de kita tokini, nimotsu o hakonde kureta hito ni iranai to iwaremashitakedo, nimotsu o totte kurete, okane o choudai to iimashita. Aisatsu mo iwanaishi, kowakatta desu.*

‘Saya terkejut saat seseorang yang memanggil saya dengan panggilan *Shachou*, padahal saya bukan bos dari perusahaan. Setelah itu pada waktu tiba di *airport* saya sudah mengatkan tidak perlu jasa mengangkat koper dan hal ini sudah saya katakan kepada orang yang memberikan jasa pelayanan mengangkat koper, orang tersebut mengangkat barang saya dan langsung berkata minta uang. Orang itu tidak memberikan salam dan saya menjadi takut’.

Angket ini merupakan kesan dari WJ terhadap PP yang dijumpai saat sedang berjalan di daerah pantai. WJ tidak saja menceritakan bahwa PP kurang mampu berbahasa Jepang dengan baik juga tidak memahami dengan baik budaya Jepang. Angket tersebut mendeskripsikan berbagai keluhan WJ terhadap sikap PP selama melakukan perjalanan di sekitar pantai. Keluhan yang muncul memberikan rasa yang tidak nyaman karena WJ merasa takut akibat perbuatan PP yang tidak memahami pola berinteraksi yang baik kepada wisatawan. Angket di atas memberikan gambaran bahwa terdapat dampak negatif yang ditimbulkan akibat kurangnya pemahaman budaya Jepang dan kurang baiknya penggunaan bahasa Jepang sebagai alat komunikasi dalam bahasa layanan kepada wisatawan dalam

domain pariwisata. Berikut adalah dampak positif dari adanya gradasi tingkat tutur dan SK berbahasa terhadap kualitas pelayanan PP terhadap WJ di Bali.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (42 Tahun/L)

MT : 2 WJ (35-40 Tahun/P)

Lokasi : Lobi Hotel

Topik Percakapan : Menjemput WJ di lobi *airport* internasional

Waktu : 09.00 AM

Konteks Tuturan : +P++D+I+For

WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan satu kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

*Guide* : バリ島にいらっしゃいませ。お疲れさまでした。X様でよろしいですか。初めまして、私はマデと申します。私の日本語はまだ勉強中ですので、よろしくお願いいたします。車までご案内いたします。どうぞ。今からホテルまで30分ぐらいかかります。

*Baritou ni irasshaimase, Otsukaresama deshita. sama de yoroshii desuka. Hajimemashite, watashi wa made to moushimasu. Watashi no Nihongo wa mada benkyou chuu desunode, yoroshiku onegai itashimasu. Kuruma Y goannai itashimasu. Douzo. Ima kara hoteru made 30 pun gurai kakarimasu.*

'Selamat datang di pulau Bali. Terima kasih atas kerjasamanya. Benarkah ini dengan bapak X? Perkenalkan, nama saya Y. Saya masih belajar bahasa Jepang. Salam kenal. Mari saya antar ke mobil, silakan. Perjalanan menuju hotel membutuhkan waktu 30 menit.'

(*Guide* menyambut pertama kali WJ dengan sikap membungkukkan badan 30 derajat dan menundukkan kepala diikuti oleh raut wajah tersenyum)

WJ : はい、お願いします。

*Hai, onegaishimasu.*

'Baik, tolong bantuannya ya.'

Komunikasi nonverbal sangat mendukung komunikasi verbal. Pada konteks situasi di atas, tindakan nonverbal dari *guide* adalah membungkukkan badan serta menundukkan kepala atau disebut dengan *futsuu no ojigi* sebagai salah satu penciri *gesture* menurut budaya Jepang dan tersenyum sebagai penciri sikap ramah menurut budaya Indonesia. Sikap *ojigi* pada konteks di atas bertujuan untuk menyambut kedatangan WJ untuk pertama kali. *Guide* menuturkan salam ucapan selamat datang *Baritou ni irasshaimase, otsukaresama deshita*. 'Selamat

datang di pulau Bali. Terima kasih atas kerjasamanya dilanjutkan dengan memperkenalkan diri *Hajimemashite, watashi wa Y to moushimasu. Watashi no nihongo wa mada benkyou chuu desunode, yoroshiku onegai itashimasu*. 'Perkenalkan, nama saya Y. Saya masih belajar bahasa Jepang. Senang berkenalan dengan anda'. Tingkat kemiringan 30 derajat seperti yang telah dilakukan oleh WJ dengan cara menundukkan kepala dan membungkukkan badan dituturkan pada situasi formal ketika menyambut kedatangan dan memperkenalkan diri sebagai bentuk pelayanan jasa terhadap WJ disebut dengan *futsuu no ojigi* 'ojigi biasa' Kemudian *guide* lebih memilih *futsuu no ojigi* dibandingkan sikap *eshaku* karena peran *guide* sebagai penjual jasa wajib memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya dengan cara memberikan penghormatan melalui sikap *futsuu no ojigi*.

Interaksi antara *guide* dengan WJ seperti contoh di atas, pada konteks ini, awal pertemuan, *guide* menggunakan SK positif untuk mendekatkan jarak kepada WJ. *Guide* menyambut dengan sangat ramah menuturkan salam 'selamat datang' dan mengkonfirmasi nama WJ sambil menyebutkan nama tamu tersebut dengan tujuan untuk menghindari kesalahan penjemputan WJ. Disamping itu, cara *guide* untuk lebih mendekatkan jarak terhadap WJ, dengan cara memperkenalkan diri untuk memunculkan kedekatan diantara kedua belah pihak. Selain SK positif, *guide* juga menggunakan SK negatif ketika menuturkan ujaran permakluman karena masih belajar bahasa Jepang. Tuturan ini mengandung permohonan maaf sebagai bentuk implementasi SK negatif diikuti pula sikap *ojigi* sebesar 30 derajat. *Ojigi* yang digunakan adalah jenis *ojigi* biasa bertujuan untuk mengungkapkan rasa penyesalan dan permohonan maaf kepada WJ. Dua SK digunakan pada pendahuluan percakapan dengan tetap memperhatikan konteks situasi tutur terjadi. Respon yang diberikan oleh WJ untuk pertama kali sangat santun. Tuturan WJ merespon tuturan *guide* menggunakan penanda TT hormat bentuk *teineigo* pada tuturan *hai, onegaishimasu*, 'baik tolong dibantu ya'. Kesan pertama pada awal pertemuan terjalin baik dan hubungan dalam berkomunikasi dapat berjalan sesuai harapan. Hal ini dapat dibuktikan dengan komunikasi dari awal pertemuan di *lobby airport* sampai dengan mengantar tamu menuju hotel dilakukan tanpa ada kendala.

(Guide mengantar WJ sampai ke parkir mobil dan WJ masuk ke mobil, selama perjalanan guide dan WJ saling berdialog)

- Guide** : 長い旅お疲れさまでした。これからいろいろなバリの  
ことをご説明させていただきますが、まず時間の  
ことです。時差は1時間ですから、バリの時間に時  
計を合わせてください。  
*Nagai tabi otsukaresama deshita. Korekara iro iro na bari  
no koto o gosetsumei sasete itadakimasuga, mazu jikan no  
koto desu. Jisa wa 1 jikan desukara, Bari no jikan ni tokei  
o awasete kudasai.*  
'Perjalanan panjang yang melelahkan ya. Sekarang saya  
akan menjelaskan beberapa hal mengenai Bali. Pertama-  
tama tentang waktu. Perbedaan waktu di Bali adalah 1 jam.  
Silakan anda menyesuaikan jam anda,'
- (Sikap *ojigi* sebesar 30 derajat)
- WJ** : はい。  
*Hai.*  
'Baik.'
- Guide** : お水のことですが、バリでは水道の水がありますが、  
すぐ飲まないでください。歯を磨いているだったら  
大丈夫です。  
*Omizu no koto desuga, Bari de wa suidou no mizu ga  
arimasuga, sugu nomanaide kudasai. Ha o migaiteiru  
dattara daijoubu desu.*  
'Tentang air, di Bali ada saluran air, tapi tidak bisa  
langsung diminum. Tetapi tidak apa-apa apabila  
digunakan untuk menggosok gigi.'
- WJ** : そうか。  
*Souka.*  
'Begitu ya.'
- Guide** : バリは初めてですか。  
*Bari wa hajimete desuka.*  
'Apakah baru pertama kali ini ke Bali?'
- WJ** : はい、初めて。  
*Hai, hajimete.*  
'Iya, pertama kali.'
- Guide** : 日本はどこからですか。  
*Nihon wa, doko kara desuka.*  
'Jepang-nya berasal dari mana?'
- WJ** : 大阪です。  
*Oosaka desu.*  
'Osaka.'

Pada konteks situasi ini tujuan dari komunikasi secara nonverbal ditandai dengan sikap *futsuu no ojigi* adalah untuk memberikan penghargaan atas jerih payah WJ melakukan perjalanan dari Jepang ke Bali selama enam jam dengan pesawat. *Futsuu no ojigi* dilakukan dengan cara menundukkan kepala dan membungkukkan badan sebesar 30 derajat sambil menuturkan *nagai tabi otsukaresama deshita* ‘perjalanan panjang yang melelahkan ya’. Tuturan verbal berjalan seiring dengan tindakan *ojigi* biasa merupakan satu bentuk penghormatan kepada WJ yang pertama kali baru dikenal. Selain sikap *ojigi* sebagai tata cara menghormati konsumen berdasarkan sistem pelayanan/*hospitality* Jepang yaitu menggunakan penanda TT. Pada konteks ini *guide* tidak lagi menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo* maupun *kenjougo* tetapi lebih banyak menggunakan penanda TT hormat bentuk *teineigo*. Respon WJ terkesan sangat santai menggunakan penanda TT tidak saja bentuk *teineigo* tetapi juga bentuk *futsuukei* dengan tuturan singkat dan jelas. Meskipun telah terjadi gradasi penggunaan penanda TT hormat dari bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo* ke bentuk *teineigo*, WJ tetap merasa nyaman dan terjalin komunikasi yang baik diantara kedua belah pihak. Strategi selanjutnya *guide* kembali melakukan pendekatan dengan menuturkan suasana Jepang yang nyaman seolah-olah ikut merasakan kondisi tersebut. Pada konteks ini, hubungan mulai sedikit demi sedikit terjalin. Hubungan semakin dekat dibuktikan dengan respon WJ tertawa pertanda setuju atas tuturan *guide*.

*Guide* : あ、そうですか。日本はきれいな国ですね。  
*A, sou desuka. Nihon wa kirei na kuni desu ne.*  
 ‘Begitu ya. Jepang bersih sekali ya.’

*WJ* : (笑)  
 (*Warai*)  
 (Tertawa)

Konteks situasi pada dialog ini adalah memiliki jarak sosial yang sudah semakin dekat. Tetapi meskipun demikian, *guide* berlisensi tetap secara profesional menjaga jarak dengan memposisikan WJ adalah konsumen. Implementasi dari sikap *guide* tetap menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* sebagai bentuk pelayanan jasa kepada WJ yang statusnya adalah tamu biro



perjalanan resmi. Meskipun terjadi gradasi penanda TT hormat menjadi bentuk *teineigo*, WJ merasa nyaman.

*Guide* : 今からお客様のホテルまでご案内いたします。ここからジンバランのホテルまで大体 30 分ぐらいかかります。

*Ima kara okyakusama no hoteru made goannai itashimasu. Koko kara Jimbaran no hoteru made daitai 30 pun gurai kakarimasu.*

‘Sekarang saya akan mengantar Tuan menuju hotel. Dari sini ke Hotel Jimbaran kurang lebih 30 menit.’

*WJ* : ダンスを見ながらサンセット見たいけど、ツアがありますかね。

*Dansu o minagara sansetto mitai kedo, tsua- ga arimasuka ne.*

‘Saya ingin melihat tarian sambil melihat *sunset*. Adakah program tur yang seperti itu?’

*Guide* : はい、あります。この雑誌に書いてありますが。

*Hai, arimasu. Kono zasshi ni kaite arimasuga.*

‘Iya, ada. Tertulis di majalah ini.’

*WJ* : 本当だ。電話でも予約できる？

*Hontou da. Denwa demo yoyaku dekiru?*

‘Benar. Dipesan lewat telepon juga bisa?’

*Guide* : はい、できます。この番号に連絡したら、前日まで大丈夫です。

*Hai, dekimasu. Kono bangou ni renraku shitara, zenjitsu made daijoubu desu.*

‘Iya, bisa. Dengan menghubungi nomor ini, satu hari sebelum keberangkatan pun bisa.’

*WJ* : わかった。後で電話します。

*Wakatta. Atode denwa shimasu.*

‘Baik. Nanti saya telepon.’

*Guide* : はい、ありがとうございます。お願いいたします。

*Hai, arigatou gozaimasu. Onegai itashimasu.*

‘Iya, terima kasih. Mohon bantuannya.’

すみません。そろそろ着きますので、忘れ物がないように確認してください。

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

*Sumimasen. Soro soro tsukimasu node, wasuremono ga nai youni kakunin shite kudasai.*

‘Maaf permisi. Sebentar lagi akan sampai. Mohon diperiksa kembali barang bawaan agar tidak tertinggal.’

どうぞ、こちらでお待ちください。  
*Douzo, kochira de omachi kudasai.*  
 ‘Silakan tunggu di sini.’

WJ : はい。  
*Hai.*  
 ‘Baik.’

Penanda TT bentuk *teineigo* merupakan penanda bentuk hormat yang digunakan *guide* untuk berkomunikasi dengan WJ. Penanda hormat bentuk ini bersifat netral sehingga WJ merasa nyaman karena mendapatkan informasi yang sangat detail dan tetap santun. Ketika *guide* mengajukan pertanyaan kepada WJ menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* karena dipengaruhi *power* ‘kekuasaan’ WJ sebagai pihak penerima jasa layanan maka WJ sah saja menjawab menggunakan bentuk *futsuukei*. Dampak adanya gradasi penanda TT tidak memberikan kesan negatif terhadap WJ. Ini dapat dibuktikan dengan komunikasi yang terjalin dengan baik. *Guide* tidak saja menggunakan komunikasi secara verbal tetapi juga nonverbal ketika mengungkapkan rasa terima kasih. Berdasarkan konteks di atas *guide* memilih menggunakan sikap *ojigi* sederhana atau disebut dengan *eshaku*. *Eshaku* adalah sikap membungkuk ringan sebesar 15 derajat menunjukkan rasa terima kasih dengan menuturkan *arigatou gozaimasu* dan *sumimasen* ‘maaf, permisi’ ketika menarik perhatian WJ untuk mendengarkan apa yang sedang dibicarakan *guide* saat itu. Interaksi masih tetap terjalin dari pertemuan pertama dan dilanjutkan dengan mengantar WJ menuju hotel untuk melakukan *check in* kamar.

Setelah tiba di lobi hotel tampak *guide* menuju *receptionist* menunjukkan bukti *voucher* pemesanan hotel. Setelah itu kembali menemui WJ.

*Guide* : すみませんが、お客様のパスポートを出してください。  
 お部屋はシングルですね。朝ご飯もついていますから、ご安心ください。チェックアウト時間は12時までのので、チェックしてから受付でお待ちください。  
*Sumimasenga, okyakusama no pasupo-to o dashite kudasai. Oheya wa singuru desu ne. Asa gohan mo tsuite imasu kara, goanshin kudasai. Chekku auto jikan wa 12 ji made nanode, chekku shite kara uketsuke de omachi kudasai.*

‘Mohon maaf, tolong keluarkan paspor anda. Kamarnya *single* ya. Sarapan sudah tersedia, jadi tenang saja. Karena waktu masuk masih pukul 12:00, setelah masuk mohon tunggu kembali di kantor depan’.

WJ : はい、わかった。ありがとう。  
*Hai, wakatta. Arigatou.*  
 ‘Baik, terima kasih.’

Guide : ほかは大丈夫ですか。  
*Hoka wa daijoubu desuka.*  
 ‘Apakah ada yang lain?’.

WJ : はい、OK です。ありがとう。明日またよろしく。  
*Hai, ok desu. Arigatou. Ashita mata yoroshiku.*  
 ‘Iya, tidak apa-apa, besok tolong dibantu’.

Guide : はい、ありがとうございました。また明日、おやすみなさい。  
*Hai, arigatou gozaimashita. Mata ashita, oyasuminasai*  
 Iya, terima kasih. Sampai besok dan selamat tidur’.

(Sikap *ojigi* 30 derajat)

WJ : おやすみなさい。  
*Oyasuminasai.*  
 ‘Selamat tidur’.

Interaksi antara *guide* dan WJ tampak berjalan alami tanpa ada pihak yang dirugikan pada saat tiba di lobi hotel. Tuturan direktif *guide* untuk meminta WJ mengeluarkan paspor dilakukan dengan SK negatif melalui pendekatan memberikan penghormatan dengan penanda TT hormat, menggunakan tuturan yang mengandung kesantunan bersifat umum pada kata *okyakusama* dan menggunakan ujaran yang mengandung makna maaf. Selain itu, SK positif pada penutup percakapan ketika mengkonfirmasi kembali kebutuhan lain yang dibutuhkan WJ sebagai bentuk perhatian *guide*. Komunikasi nonverbal digunakan *guide* untuk mendukung tuturan yang dituturkan kepada WJ. Komunikasi nonverbal dilakukan dengan sikap *futsuu no ojigi* sebesar 30 derajat. Respon yang muncul sangat baik. WJ juga memberikan respon menggunakan SK positif melalui cara mengucapkan salam *arigatou gozaimasu* ‘terima kasih’ dan tuturan *mata ashita* ‘sampai besok’, memberikan suatu harapan untuk bisa bertemu esok hari kemudian diakhiri salam selamat tidur dengan sangat santun diikuti pula oleh sikap *ojigi* biasa ‘*futsuu no ojig*’ sebesar 30 derajat.

Keesokan harinya *guide* datang dan menjemput WJ dilobi hotel. Agenda acara hari ini adalah *tour*

Konteks di bawah ini merupakan kelanjutan dari konteks situasi tuturan sebelumnya. *Guide* dan WJ yang sama saat akan melakukan perjalanan ke objek wisata lain. Berikut tuturan antara dua peserta tutur yang sama, hari yang berbeda.

**Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (42 Tahun/L)

MT : 2 WJ (35-40 Tahun/P)

Lokasi : Lobi Hotel

Topik Percakapan : menjemput WJ untuk tur

Pertemuan dua kali (hari kedua setelah menjemput)

Waktu : 09:00 AM

Konteks Tuturan : +P-D+I+For

WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan dua kali (-D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

*Guide* : おはようございます。

*Ohayou gozaimasu.*

‘Selamat pagi.’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

WJ : おはようございます。

*Ohayou gozaimasu*

‘Selamat pagi.’

(Menundukkan kepala sebesar 15 derajat)

*Guide* : 今からよろしいですか。トイレは大丈夫ですか。貴重品はちゃんと預けますか。

*Ima kara yoroshii desuka. Toire wa daijoubu desuka.*

*Kichouhin wa chanto azukemasuka.*

‘Berangkat sekarang apakah sudah siap? Atau mau ke kamar mandi dulu? Apakah barang-barang berharga Anda sudah dititipkan?’

WJ : オッケー。

*Okke-.*

‘Beres.’

*Guide* : はい、今からタマンアユンツアを案内します。

*Hai, ima kara Taman ayun tsua o annai shimasu.*

‘Baiklah, mulai sekarang, kami akan memandu Anda di Taman Ayun Tour.’

WJ : お願いします。  
*Onegaishimasu.*  
 Terima kasih

Awal pertemuan hari kedua, *guide* tetap memberikan salam *ohayou gozaimasu* ‘selamat pagi’ diikuti sikap *eshaku* yaitu menundukkan kepala dengan tujuan untuk memperlancar komunikasi. WJ pun merespon sikap *ojigi* sebagai wujud komunikasi yang harmonis diantara kedua belah pihak. Interaksi berikutnya, *guide* menjelaskan objek wisata yang akan dikunjungi tetap menggunakan penanda TT hormat, meskipun sudah pernah bertemu satu hari sebelumnya saat *check in* di *airport*. Penanda TT yang digunakan adalah bentuk *teineigo*. Penggunaan penanda bentuk *teineigo* memberikan dampak positif bagi WJ. Selain memberikan kenyamanan dalam bertutur juga memberikan kesan tidak terlalu berjarak. Akibatnya WJ merespon menggunakan penanda yang sama. Namun, ada kalanya menggunakan bentuk *futsuukei*.

(車の中に)  
*(Kuruma no naka ni)*  
 (di dalam mobil)?

*Guide* : お客様、ヌサデウアからタマンアユン寺院まで大体  
 45分ぐらいかかります。  
*Okyakusama, Nusa Dua kara Taman Ayun jiin made daitai 45 pun gurai kakarimasu.*  
 ‘Bapak dan Ibu, perjalanan dari Nusa Dua ke Pura Taman Ayun membutuhkan waktu kurang lebih 45 menit.’

WJ : はい。  
 Hai.  
 ‘Oh iya’

*Guide* : 今日は、天気、いいですね。  
*Kyou wa, tenki, ii desu ne.*  
 ‘Hari ini cuaca cerah ya.’

WJ : そう、良かったね。やった！。  
*Sou, yokatta ne. Yatta!*  
 ‘Syukurlah, Syukurlah.’

Situasi menunjukkan kedekatan kembali terjadi antara *guide* dengan WJ ketika perjalanan menuju objek wisata. *Guide* tetap menggunakan penanda TT hormat bentuk *teineigo* untuk menjelaskan jarak tempuh menuju objek wisata yang dituju. WJ merespon informasi tersebut dengan mengiyakan informasi yang



sudah dipahami. Selain SK negatif melalui penghormatan ditunjukkan dengan penanda TT hormat bentuk *teineigo*, cara lain dalam penerapan SK positif yaitu mengonfirmasi cuaca saat *tour* seolah-olah antara *guide* dan WJ sama-sama merasakan hal yang sama. Tuturan mengkonfirmasi ini menambah kedekatan jarak. Tampak WJ memberikan respon dengan menuturkan *Sou, yokatta ne. Yatta!* ‘Syukurlah, akhirnya.’

*Guide* :きのう、ぐっすり寝ましたか。

*Kinou gussuri nemashitaka*

‘Kemarin bisa tidur nyenyak?’

*WJ* :そうぐっすり寝たよ、朝ご飯も食べたしい。

*Sou gussuri netayo, asa gohan mo tabetashi.*

‘Iya. Nyenyak, sarapan juga sudah.’

Respon yang muncul memberikan kesan bahwa WJ merasa nyaman dan tidak terjadi masalah dalam pelayanan kebahasaan. Adanya kedekatan jarak mengakibatkan *guide* berani bertanya hal-hal yang bersifat pribadi, salah satunya tentang kesan tidur WJ tadi malam apakah dapat tidur dengan nyenyak atau tidak. Meskipun kalimat interogatif yang ditujukan WJ bersifat pribadi, tetapi dengan santai WJ menjawab pertanyaan *guide* bahwa dapat tidur nyenyak dan sudah menikmati sarapan pagi. Respon WJ *Sou gussuri netayo, asa gohan mo tabetashi* ‘Iya tidur dengan nyenyak juga sudah sarapan’, dituturkan tanpa penanda TT hormat. Situasi ini membuktikan bahwa komunikasi sudah tidak memiliki jarak.

*Guide* :良かったですね、お客様、この回りは田んぼがたくさんあります。

*Yokatta desu ne. Okyakusama, kono mawari wa tanbo ga takusan arimasu.*

‘Syukurlahlah. Ibu dan bapak, di sekitar sini ada banyak sawah.

*WJ* :ほんとうだ！みんなゆっくりですね。

*Hontou da! Minna yukkuri desu ne.*

‘Benar. Orang-orang santai ya.’

Meskipun WJ tidak menggunakan penanda TT hormat saat merespon setiap penjelasan dari *guide* saat tur, tetapi *guide* selaku pihak pemberi jasa tetap menggunakan bentuk *teineigo* dalam setiap tuturannya. Terjalin komunikasi yang baik diantara kedua belah pihak, walaupun respon WJ menggunakan penanda TT tidak saja bentuk *teineigo* ‘netral’ melainkan *futsuukei* ‘biasa’.

- Guide* : はい、生活はゆうくりしていますよ。  
*Hai, seikatsu wa yuukuri shite imasuyo.*  
 ‘Benar. Kehidupan di sini memang santai.’
- WJ* : いいな...  
*Iina...*  
 ‘Senangnya...’
- Guide* : そろそろ着きますから、忘れ物を忘れないでください。  
*Soro soro tsukimasu kara, <sup>3</sup>wasuremono o wasurenaide kudasai.*  
 ‘Sebentar lagi kita sampai, jangan lupa barang bawaan.’
- WJ* : はい。  
*Hai.*  
 ‘Baik.’
- Guide* : お客様、お寺に入るために、このサロンをはいてください。  
*Okyakusama, otera ni hairu tameni, kono saron o haite kudasai.*  
 ‘Ibu dan bapak, untuk masuk ke Pura pakailah sarung ini.’
- WJ* : はい。やった。バリ人だ！  
*Hai. Yatta. Bari jin da!*  
 ‘Iya. Hore, udah jadi orang Bali.’
- Guide* : 似合っていますよ、バリ人、きれい。  
*Niatteimasuyo, Bari jin. Kirei*  
 ‘Cocok loh, orang Bali. Cantik’
- WJ* : ありがとう。  
*Arigatou.*  
 ‘Makasih.’  
 今日はいい天気ですね。  
*Kyou wa ii tenki desu ne.*  
 ‘Hari ini cuaca cerah ya.’

Gradasi yang terjadi pada peristiwa tutur di atas terjadi dari penanda TT homat bentuk *sonkeigo*, *kenjougo* ke bentuk *teineigo*. Namun ada kemungkinan menggunakan *futsuukei* pada konteks *guide* memuji dan lokasi tuturan nonformal terjadi di dalam area pura. Pada situasi ini sudah terjadi kedekatan antara WJ

<sup>3</sup>忘れ物 ‘*Wasuremono*’ merujuk pada barang yang tertinggal sedangkan ketika mengingatkan MT untuk tidak meninggalkan barang bawaan maka pilihan kata yang tepat adalah 持ち物 *mochimono* ‘barang bawaan’

dengan *guide*. Pilihan bentuk penanda *futsuukei* pada nomina *Bari jin* ‘orang Bali’ dan adjektif *kirei* ‘cantik’ merupakan tuturan secara spontan melihat WJ menggunakan sarung sebagai syarat untuk masuk ke objek wisata pura. Tuturan *guide* ketika menjelaskan kata *wasuremono* merujuk pada barang bawaan terdapat kekeliruan dalam menggunakan pilihan kata karena apabila diterjemahkan *wasuremono* mengandung makna barang yang tertinggal sedangkan ketika *guide* mengingatkan barang bawaan, kata yang lebih tepat digunakan adalah *mochimono* ‘barang bawaan’.

#### 4.1.8 Implementasi *Transhirarki* dalam Bahasa Jepang

*Transhirarki* merupakan perubahan kosakata ragam *ngoko* ke bentuk *krama*. Penurunan tingkatan dari bentuk meninggikan dan secara langsung berubah ke bentuk yang paling rendah. Umumnya *transhirarki* disebabkan oleh faktor situasi, usia, topik pembicaraan. Pekerja pariwisata memiliki kemampuan yang berbeda dari PP resmi seperti *guide* biro perjalanan, staf kantor depan *spa* ataupun hotel dan pelaku pariwisata lainnya yang bekerja di bawah atap perusahaan dan memiliki izin dari pemerintah. Sedangkan pekerja pariwisata adalah para pekerja yang memanfaatkan lahan pariwisata untuk mendapatkan keuntungan. Adapun salah satu contoh pekerja pariwisata yaitu, *beachboy*, penjual jasa pijat, pedagang acung, *driver online* yang memiliki usaha sendiri tanpa pengawasan dari pemerintah.

Fenomena yang terjadi dalam situasi nonformal terjadi antara *driver* pariwisata, *beachboy* yang sedang menjual jasa kepada WJ misalnya, di pantai, pasar atau tempat-tempat yang bukan tergolong situasi formal. Dialog di bawah ini merupakan satu contoh adanya *transhirarki* yang dilakukan *beachboy* ketika berkomunikasi dengan WJ di pantai.

##### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: <i>Beach Boy</i> (20-25 tahun/L)
MT	: WJ (20-25 Tahun/L)
Topik	: <i>Beach Boy</i> menawarkan kabar
Waktu	: 08.30 – 09.00 AM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Beberapa kali bertemu (-D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi nonformal (-For)

- Beach Boy* : X さん、おはようございます。  
*X san. Ohayou gozaimasu.*  
'Bapak X, selamat pagi'.
- WJ* : Y、おはようございます。元気。  
*Y, ohayou gozaimasu, genki?*  
'Y selamat pagi, apa kabar?'.
- Beach Boy* : 元気よ。今回、サーフィン。  
*Genkiyo, konkai, safin?.*  
'Sehat lho, kali ini main surfing?'.
- WJ* : どうしよう。  
*Dou shiyou.*  
'Bagaimana yaa?'.
- Beach Boy* : せっかくバリにいるから。やらないとだめでしょう。  
*Sekkaku Bari ni irukara. Yaranaito dame deshou.*  
X さん、クタビーチでやったことがあるの。  
*X san, Kuta biichi de yatta koto ga aruno?.*  
'Karena sudah berada di Bali, kalau tidak main tidak baik loh.  
X pernah main surfing di Pantai Kuta?'.
- WJ* : ない、今回、はじめて。  
*Nai. Konkai hajimete.*  
'Tidak pernah, kali ini pertama kali'.
- Beach Boy* : そうか。どう。やってみたい。  
*Souka. Dou?. Yatte mitai?.*  
'Oh begitu? Bagaimana pengen coba?'.
- WJ* : はい。  
Hai,  
'Iyaa'.
- Beach Boy* : すごい、ちゃんとできたよ。  
*Sugoi, chanto dekitayo.*  
'Hebat. Bisa dengan baik ya'.
- WJ* : まだだめ。  
*Mada dame.*  
'Masih belum'.
- Beach Boy* : 大丈夫、もう一度。  
*Daijoubu, mouichido.*  
'Tidak apa-apa. Sekali lagi'.
- WJ* : だめだ。  
*Dame da.*  
'Tidak bisa'.

- Beach Boy* : もうちょっとゆっくり。  
*Mou chotto yukkuri.*  
 ‘Sedikit lagi pelan-pelan’.
- WJ : ふわああ。  
*Huwaa...*  
 ‘Huwaaaa’.
- Beach Boy* : 洞オケ。オケ  
*Hora ...ok ok.*  
 ‘Hora ok..ok’.
- WJ : やった。  
*Yatta.*  
 ‘Akhirnya’.

Dialog di atas merupakan satu contoh penerapan *transhirarki* pada interaksi *beachboy* selaku pekerja pantai dengan WJ di Bali. Adanya *transhirarki* disebabkan oleh faktor jarak sosial yang sudah memiliki hubungan dekat, didukung oleh situasi nonformal serta topik pembicaraan yang tidak serius. Struktur percakapan awal ketika menyapa WJ dengan menuturkan salam *ohayou gozaimasu* ‘selamat pagi’ *beachboy* menggunakan penanda bentuk *teineigo* karena kata *ohayou gozaimasu* berdasarkan tingkatannya lebih santun dibandingkan dengan *ohayou* ‘pagi’. Namun ketika masuk isi percakapan topik pembicaraan tentang *surfing* didukung oleh situasi nonformal, maka pada kondisi ini *beachboy* lebih nyaman menggunakan penanda TT bentuk *futsukei*. Hal ini dibuktikan dengan adanya kedekatan yang semakin baik, respon positif dari WJ memberikan interaksi berjalan harmonis. WJ dan *beachboy* selain memiliki kedekatan juga dipengaruhi oleh usia mereka yang sama sehingga hubungan menjadi cepat dekat seolah-olah berbicara dengan teman seusia. Penanda TT WJ ketika merespon pertanyaan ataupun informasi *beachboy* menggunakan penanda TT bentuk *futsuugo*.

#### 4.1.9 TEMUAN PENELITIAN

##### 4.1.9.1 Pola Interaksi PP terhadap WJ

Temuan dari penelitian ini adalah pola interaksi antara PP terhadap WJ yang diklasifikasikan menurut struktur percakapan, konteks situasi, penanda TT bahasa Jepang serta SK berbahasa yang digunakan ketika memberikan pelayanan jasa



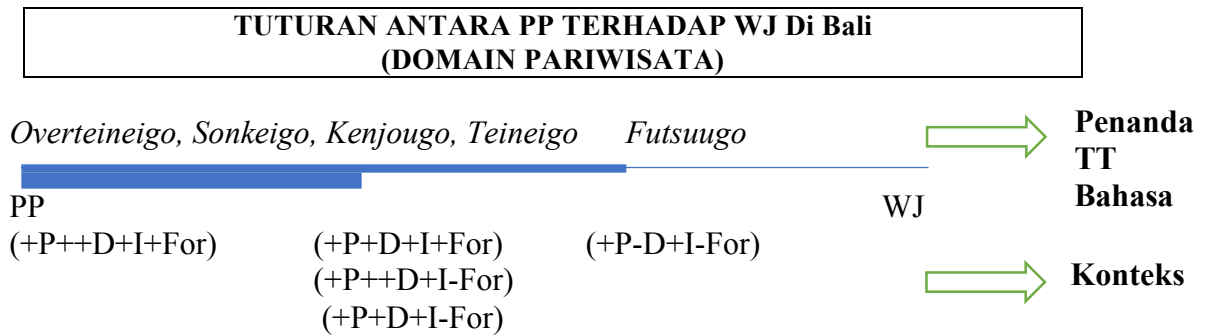
baik dalam situasi formal maupun nonformal. Tabel ini mendeskripsikan pola interaksi yang digunakan PP ketika memberikan pelayanan jasa terhadap WJ.

**Tabel 4.6 Pola Interaksi PP terhadap WJ**

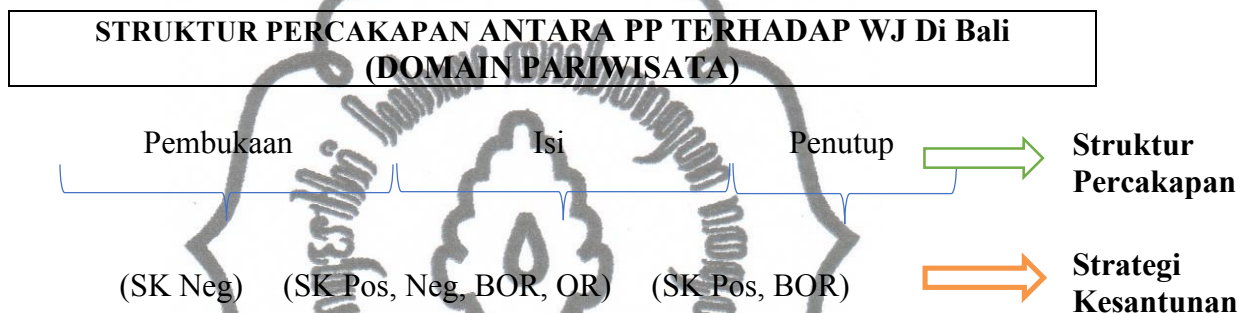
No	Struktur Percakapan	Konteks	Penanda TT Bahasa Jepang	SK Berbahasa
1	Pembukaan	(+P++D+I+For)	<i>Sonkeigo</i>	SK Neg
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Neg
	Penutup		<i>Teineigo</i>	SK Pos
2	Pembukaan	(+P+D+I+For)	<i>Teineigo</i>	SK Neg
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo</i>	SK Neg
3	Pembukaan	(+P++D+I-For)	<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Isi		<i>Futsuugo</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo, futsuugo</i>	SK Pos
4	Pembukaan	(+P+D+I-For)	<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Futsuugo</i>	SK Pos
5	Pembukaan	(+P-D+I-For)	<i>Futsuugo</i>	SK Pos
	Isi		<i>Futsuugo</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo, futsuugo</i>	SK Pos

#### 4.1.9.2 Konsep Gradasi dan Pergeseran SK Berbahasa PP Terhadap WJ Di Bali

Konsep gradasi penanda tingkat tutur Bahasa Jepang, sangat terikat oleh konteks. Penanda tingkat tutur dalam Bahasa Jepang mengalami gradasi dari bentuk *overteineigo* menjadi bentuk *sonkeigo* atau *kenjougo*, dan berdasarkan proses komunikasi dimungkinkan akan berubah menjadi penanda bentuk *teineigo*.



**Bagan 10. Konsep Gradasi dan Pergeseran SK Berdasarkan Penanda Tingkat tutur Bahasa Jepang**



**Bagan 11. Konsep Gradasi dan Pergeseran SK Berdasarkan Penanda Bahasa**

Proses gradasi dan pergeseran yang terjadi pada domain pariwisata berdasarkan tuturan PP terlihat pada bagan 10 dan 11. Proses tersebut ditunjukkan dengan garis tebal yang makin menipis ke arah kanan. Makin ke kanan TT bahasa yang digunakan PP makin menunjukkan bahasa biasa. Artinya berdasarkan konteks situasi, *keigo* 'bahasa hormat' bahasa Jepang yang digunakan PP dalam memberikan pelayanan terhadap WJ makin berkurang tanpa menghilangkan rasa hormat terhadap WJ tetapi ditentukan oleh adanya faktor sosial. Berdasarkan TT hormat pada konteks situasi +P+++D+I+For ditentukan oleh situasi formal pada awal komunikasi, PP menggunakan TT hormat bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo* berdasarkan proses terjadinya komunikasi dan intensitas pertemuan berangsur-angsur menggunakan bentuk *teineigo*. Ketika jarak sosial dan tingkat pembebanan berkurang terjadi pada situasi nonformal, maka bentuk penanda hormat '*keigo*' akan mengalami pergeseran menjadi bentuk *futsuugo*. Faktor sosial yang mempengaruhi selain kekuasaan, dan lokasi tuturan juga dipengaruhi oleh faktor, usia, topik pembicaraan '*naiyou*' serta ditunjang oleh jarak sosial yang semakin dekat, intensitas pertemuan lebih dari satu kali memungkinkan terjadinya

pergeseran penanda TT ataupun gradasi penanda TT yang secara tidak langsung mempengaruhi SK yang digunakan.

#### 4.1.9.3 Konsep *Uchisoto* dalam Domain Pariwisata

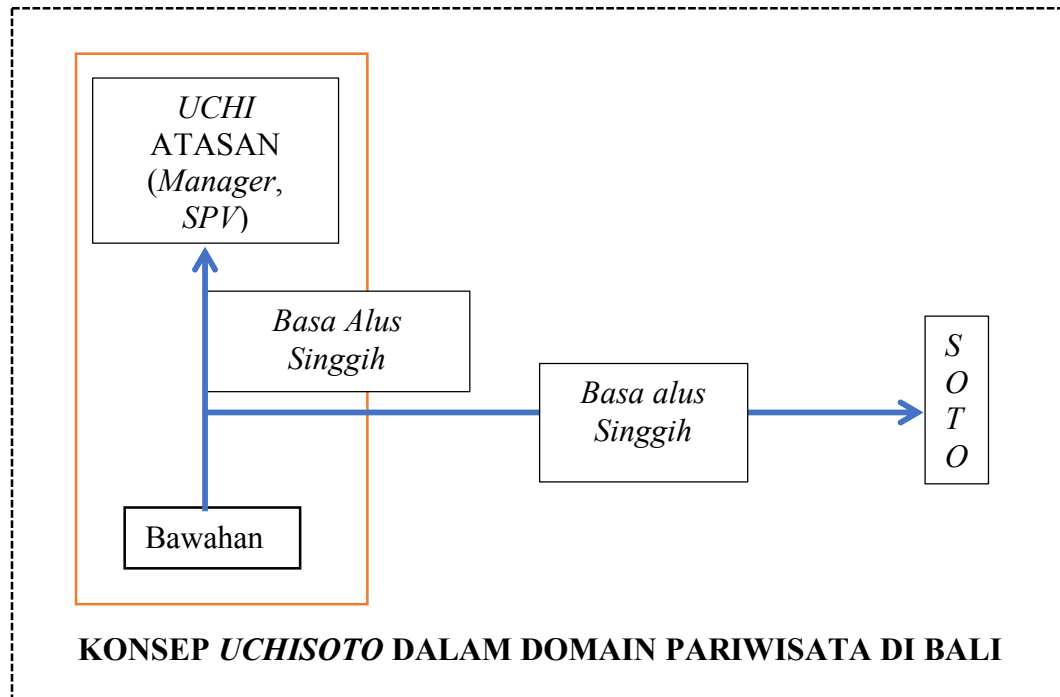
Dialog antara PP dengan WJ, ditemukan tuturan yang mengandung konsep *uchisoto* tetapi tidak sesuai dengan prinsip penggunaan konsep *uchisoto* dalam masyarakat Jepang. Konsep ini merupakan konsep dalam ranah bisnis salah satunya adalah domain pariwisata. Beberapa data tuturan antara PP terhadap WJ mengandung konsep *uchisoto* terutama pada konteks situasi formal yaitu +P++D+I+For. Berikut secara detail dipaparkan hasil analisis konsep *uchisoto* berdasarkan klasifikasi konteks.

**Tabel 4.7: Hasil Analisis Konsep *Uchisoto* Domain Pariwisata**

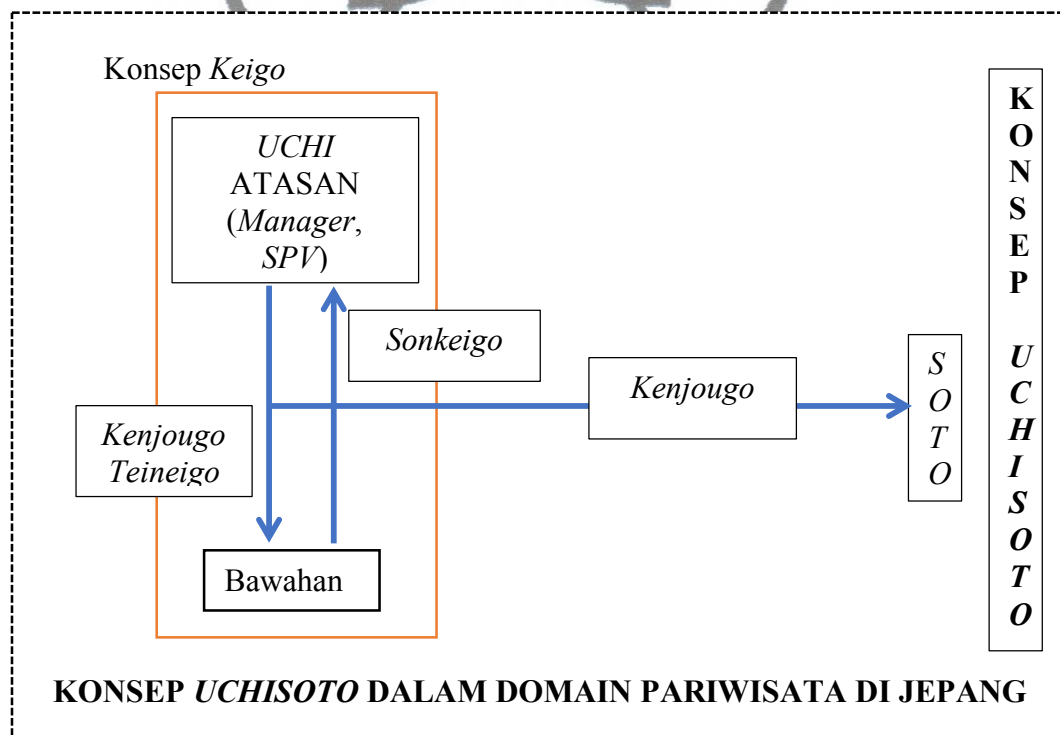
No	Konteks	Konsep <i>Uchi Soto</i>	
		<i>Uchi</i>	<i>Soto</i>
1	+P/++D/+I/+F	0	4
2	+P/+D/+I/+F	0	0
3	+P/++D/+I/-F	0	0
4	+P/+D/+I/-F	0	0
5	+P/-D/+I/-F	0	0

Tabel 4.7 memberikan gambaran bahwa konsep *uchisoto* juga dapat diimplementasikan dalam domain pariwisata sebagai bagian dari ranah bisnis di Jepang. Namun karena di Bali dipengaruhi latar belakang budaya yang mengharuskan menggunakan bahasa Bali *alus singgih* kepada atasan, orang yang belum dikenal serta kepada orang yang memiliki kekuasaan berdasarkan faktor kelahiran/keturunan maupun jabatan, sehingga menyebabkan implementasi dari konsep *uchisoto* menjadi keliru. Pengaruh latar belakang budaya Bali secara otomatis mempengaruhi cara bertutur *guide* walaupun berhadapan dengan konsumen sekalipun. Berikut akan digambarkan konsep *uchisoto* domain pariwisata yang terjadi antara PP dengan WJ dengan latar belakang budaya Bali.

**SK Berbahasa PP terhadap WJ Di Bali Dikaitkan dengan konsep *uchisoto***  
**(Domain Pariwisata)**



**Bagan 12: Implementasi Konsep *Uchisoto* di Bali**



**Bagan 13: Implementasi Konsep *Uchisoto* di Jepang**

Berdasarkan bagan di atas dapat disimpulkan bahwa konsep *uchisoto* dalam domain pariwisata tidak berjalan sesuai dengan teori aslinya di Bali. Hal ini dilatarbelakangi oleh adanya unsur latar belakang budaya yang menggunakan *basa alus singgih* kepada MT maupun pihak ketiga yang memiliki *wangsa* tinggi berdasarkan keturunan dan status sosial maupun jabatan dibandingkan Pn. Stratifikasi masyarakat Bali dapat diklasifikasikan berdasarkan konsep stratifikasi masyarakat secara tradisional apabila terlahir dari keturunan *wangsa* tinggi (*brahmana*, *ksatrya* dan *wesya*) sedangkan secara modern berdasarkan status sosial maupun jabatan. Konsep *uchisoto* merupakan konsep yang berlaku dalam domain bisnis Jepang sebagai bentuk penghormatan Pn terhadap konsumen. Pada konsep ini seorang bawahan boleh merendahkan atasan ketika berbicara dengan MT. Sikap bawahan merendahkan atasan di hadapan MT bukan berarti tidak sopan, tetapi hal ini dilakukan sebagai bentuk penghormatan kepada pihak konsumen (*soto*).

#### 4.2 Pembahasan

Penelitian SK PP di Bali telah berhasil menunjukkan bahwa pada peristiwa komunikasi, penutur tidak dapat dibatasi dengan satu SK baik itu SK positif maupun negatif. Penutur dituntut untuk mampu menyesuaikan SK dalam peristiwa komunikasi dari awal dimulainya komunikasi/percakapan, masuknya percakapan pada inti pembicaraan, sampai pada akhir percakapan/penutup. Pada tahapan komunikasi tersebut, penelitian ini dapat menunjukkan bahwa di awal percakapan akan dipengaruhi oleh *Power* (P) ‘kekuasaan’, *distance* (D) ‘jarak sosial’, *Range of imposition* (I) ‘tingkat pembebanan’, dan situasi (F) sehingga PP menggunakan SK negatif. SK negatif yang ditunjukkan PP di awal percakapan tersebut tidak dapat terus dipertahankan karena pada isi percakapan penelitian ini membuktikan bahwa faktor P, D, I dan For pada konteks situasi +P++D+I+For dan +P+D+I+For dengan latar belakang tertentu dapat berubah menjadi +P++D+I-For, +P+D+I-For dan +P-D+I-For. Faktor-faktor sosial di atas sangat mempengaruhi SK penutur sehingga sebagai Pn harus cermat dalam menentukan SK yang tepat guna menjalin komunikasi yang harmonis dengan WJ.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan dengan penelitian yang sudah ada (Purnomo, 2011; Srisuruk, 2011; Kristianto, 2016; Sartini, 2016,



Febriyanti, 2018). Penelitian-penelitian sebelumnya menghasilkan penggunaan satu SK saja ketika Pn berbicara dengan MT, baik SK negatif maupun positif tanpa menunjukkan adanya gradasi atau pergeseran. Dialog yang terjadi pada domain pariwisata mengalami perubahan faktor sosial apabila dikaji berdasarkan tahapan percakapan yang belum pernah ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Tahapan percakapan yang dimaksud adalah tahap pendahuluan, isi, dan penutup. Penelitian disertasi ini, telah menunjukkan bahwa SK yang digunakan PP berkaitan dengan tahapan-tahapan tersebut. Artinya, PP tidak selalu mempertahankan SK di awal percakapan sampai pada isi bahkan pada tahapan penutup. Proses perubahan SK di awal, isi, dan penutup dalam disertasi ini disebut dengan fenomena gradasi dan pergeseran SK PP terhadap WJ. Fenomena ini tidak ditemukan pada kajian penelitian pragmatik yang lain, seperti uraian hasil penelitian berikut.

Hasil penelitian (Purnomo, 2011) menunjukkan penggunaan SK positif oleh praktisi pariwisata di Surakarta, selain itu adanya hospitalitas negatif maupun positif hasil temuan Kristianto (2016) untuk mengurangi ancaman muka penutur menggunakan tindak penyelamatan muka negatif dalam interaksi layanan disebut dengan hospitalitas negatif, selain itu ketika PP memiliki kesadaran muka terhadap keinginan muka positif dengan melakukan tindak penyelamatan muka positif, dalam temuan penelitian ini disebut dengan hospitalitas positif. Sartini (2016) menemukan kesantunan verbal Dispora orang Bali yang berada di wilayah Jawa Timur, menggunakan SK positif dan kesantunan negatif karena SK ini digunakan oleh dua pihak dengan jarak sosial yang sama dalam rangka untuk mengurangi FTA yang terjadi di surat bisnis (Febriyanti, 2018). Temuan dari Penelitian-penelitian tersebut tanpa memperlihatkan adanya gradasi atau pergeseran pada proses komunikasi sehingga Pn hanya memahami SK tanpa mempertimbangkan faktor sosial yang melatarbelakanginya. Berbeda dengan penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa SK yang digunakan PP di Bali dalam memberikan layanan terhadap WJ mengalami gradasi penanda TT dan pergeseran SK berbahasa. Pada peristiwa komunikasi tidak bisa ditentukan dengan satu strategi saja. Selain itu ditemukan adanya penanda TT sebagai bentuk kesantunan dalam bahasa Jepang. Alasannya, faktor sosial *Power* (P) 'kekuasaan,

*Distance* (D), *Range of imposition* (I), dan situasi formal (+For) maupun nonformal (-For) yang terdapat dalam peristiwa komunikasi. Peristiwa komunikasi tersebut akan menentukan SK dari Pn yang menunjukkan adanya gradasi dan pergeseran untuk menjaga muka MT-nya.

Penelitian SK dalam bahasa Jepang tidak terlepas dari penanda kebahasaan yang tercermin pada penggunaan ragam *keigo*. Berbagai penelitian yang menjelaskan tentang penggunaan *keigo* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya (Suzuki, 1998; Iori, Takanashi, Nakanishi, Yamada, 2001; Izarina, 2012; Haugh, 2004; Pizziconi, 2004; Kamei, 2006; Kabaya, Kimu dongyu, 2009; Izarina, 2012; Kaneko, 2014; Ide & Yoshida, 2017; Wiyatasari, 2017). Penanda TT hormat '*keigo*' yang diimplementasikan pada suatu percakapan selama ini dianalisis hanya dari segi leksikal, morfologi, dan sintaksis. Bila ungkapan *keigo* ini dianalisis berdasarkan latar belakang Pn maka *frame* yang digunakan adalah pragmatik dan sosiolinguistik. Kajian masih terbatas pada analisis *keigo* saja tanpa mempertimbangkan adanya gradasi dan pergeseran penggunaan masing-masing tingkatan bahasa Jepang. Gradasi dalam hal ini ditunjukkan bila PP di awal percakapan menggunakan *sonkeigo* dan *kenjougo* karena pada saat ini PP perlu melakukan tuturan yang bertujuan untuk meninggikan MT maupun untuk merendahkan diri sendiri (Pn). Seiring dengan proses komunikasi tingkatan *sonkeigo* dan *kenjougo* mengalami gradasi ke bentuk *teineigo*. Penggunaan *teineigo* dalam hal ini lebih bersifat netral tanpa adanya pemilihan bahasa yang bertujuan untuk meninggikan/merendahkan.

Hasil penelitian ini selain telah menemukan fenomena gradasi dan pergeseran SK PP di Bali juga telah menghasilkan tindak tutur PP yang berlawanan dengan konsep *uchisoto*. Konsep *uchisoto* di Jepang memperbolehkan seorang bawahan atau pemberi jasa menggunakan penanda TT bentuk *kenjougo* walaupun ditujukan kepada atasannya. Namun saat bawahan menggunakan bentuk *kenjougo* terhadap atasannya bukan berarti bawahan tidak hormat. Hal ini dilakukan karena bawahan sedang berhadapan dengan pihak ketiga (*soto*) yang merupakan konsumen dari perusahaan Pn. Pn sah saja apabila menggunakan *kenjougo* terhadap atasan karena hal ini bertujuan untuk merendahkan posisi diri

dalam rangka menghormati MT. Ternyata, konsep ini sulit untuk diterapkan oleh PP di Bali. Hal ini dikarenakan adanya pengaruh latar belakang budaya Bali.

Budaya Bali mengharuskan seorang Pn untuk menggunakan bahasa *alus singgih* kepada atasannya walaupun percakapan dilakukan dengan pihak ketiga sebagai konsumen. PP tetap meninggikan atasannya (dalam konsep Jepang disebut dengan *uchi*) ketika berkomunikasi dengan WJ (dalam konsep Jepang disebut dengan *soto*). Kesimpulannya adalah, PP di Bali tetap menggunakan bahasa *alus singgih* (dalam bahasa Jepang relevan dengan bentuk *sonkeigo*) terhadap atasannya. Hal ini sesuai dengan latar belakang budaya Bali berdasarkan konsep stratifikasi secara tradisional karena faktor keturunan dari golongan *brahmana*, *ksatria*, dan *wesya* dan secara modern berdasarkan posisi atau kekuasaan (Tika, Suastra, SeriMalini, Darmasetiyawan, 2015; Yogantara, 2017; Putri dan Ratmini, 2018).

Teori Kabaya (2009) sangat mendukung hasil penelitian ini. Karena data yang ada dianalisis menggunakan teori tingkatan bahasa hormat '*keigo*' dan *futsuugo* (Suzuki, 1998; Kabaya, 2009; Kaneko, 2014). *Grand theory* pragmatik pada analisis tindak tutur PP di Bali ini sangat relevan dengan teori Brown & Levinson (1978, 1987). Dengan kata lain, teori Brown & Levinson telah mampu dijadikan dasar untuk menganalisis SK berbahasa Jepang PP terhadap WJ dalam domain pariwisata di Bali.