

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data tuturan antara PP terhadap WJ dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. SK berbahasa PP terhadap WJ ketika memberikan pelayanan dalam domain pariwisata menggunakan lebih dari satu SK berbahasa. Yaitu,
 - a) SK positif,

Upaya yang dilakukan dalam SK positif terdiri dari beberapa sub strategi yaitu; a) Upaya PP dengan menunjukkan kesukaan, keinginan, kebutuhan atau minat yang sama dari WJ selaku MT; b) Upaya PP dengan memberikan perhatian, persetujuan, dan simpati kepada WJ; c) Upaya PP mendapatkan persetujuan mengenai topik umum atau mengulang tuturan WJ sebagian atau keseluruhan; d) Upaya PP dengan menggunakan lelucon; e) Upaya PP dengan menyatakan paham atau mengerti akan keinginan WJ; f) Upaya PP memberikan tawaran atau janji; g) Upaya PP dengan memberikan hadiah (memberikan simpati, pengertian dan kerjasama kepada WJ).
 - b) SK negatif,

SK negatif yaitu: a) Upaya PP dengan menggunakan pertanyaan atau pagar (*hedge*), b) Upaya PP dengan meminimalkan paksaan, c) Upaya PP dengan memberikan penghormatan, d) Upaya PP dengan menggunakan kalimat yang menyatakan minta maaf. e) Upaya PP dengan menuturkan tuturan yang umum untuk dituturkan.
 - c) SK *bald on record* merupakan SK tanpa menggunakan basa-basi.
 - d) *SK Off record* adalah SK menggunakan TT secara tidak langsung.
2. Gradasi dan pergeseran SK berbahasa PP terhadap WJ sangat ditentukan oleh konteks situasi yang mengikuti setiap tuturan. Konteks situasi yang ditemukan terdiri dari lima konteks yaitu, a) +P++D+I+For, b) +P+D+I+For, c) +P++D+I-For, d) +P+D+I-For, e) +P-D+I-For. Gradasi dan pergeseran SK juga

mempertimbangkan faktor-faktor sosial yaitu, (P) *power* ‘kekuasaan’, (D) *distance* ‘jarak sosial’ dan (I) *range of imposition* ‘tingkat pembebanan, dan situasi formal (+For) maupun nonformal (-For).

Gradasi dan pergeseran SK berbahasa diklasifikasikan berdasarkan struktur percakapan, ketika PP mengawali interaksi dalam situasi formal (+F) lebih dominan menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo* dan *kenjougo* kemudian isi percakapan mengalami gradasi penanda TT hormat menjadi bentuk *teineigo* sampai penutup percakapan. Gradasi penanda TT diiringi dengan terjadinya pergeseran SK berbahasa. Begitu pula dengan SK berbahasa yang digunakan PP, mengawali interaksi dengan SK negatif sampai isi percakapan dan mengalami pergeseran menjadi SK positif pada akhir percakapan. Berbeda pada situasi nonformal (-F) awal percakapan, isi maupun penutup tidak terjadi gradasi ataupun pergeseran penanda TT hormat yang diikuti pula dengan SK positif tanpa mengalami gradasi ataupun pergeseran.

3. PP terdidik memilih konsep gradasi dan pergeseran SK dalam setiap interaksi yang terjadi dengan mengikuti konteks situasi. Prinsipnya adalah tujuan WJ datang ke pulau Bali untuk berlibur. Pada kesempatan ini mereka ingin menikmati keindahan alam dan dapat menjalin interaksi yang baik, meninggalkan kesan perjalanan yang bisa dikenang. Berdasarkan alasan tersebut, PP memilih untuk menggunakan penanda TT hormat yang mengalami gradasi dan pergeseran SK karena mempertimbangkan faktor-faktor sosial. Ketika jarak sangat jauh PP menjaga jarak menggunakan penanda TT hormat *sonkeigo* seiring dengan komunikasi WJ merasa nyaman jika penanda TT hormat mengalami gradasi menjadi bentuk *teineigo*. Karena dengan penanda TT bentuk ini, tidak merasakan jarak yang sangat jauh ketika berkomunikasi padahal WJ ingin menikmati perjalanan tanpa terikat jarak sosial. PP menerapkan konsep gradasi dan pergeseran tidak semata-mata dilakukan pada awal pertemuan, tetapi mengalami proses komunikasi dengan tetap mempertimbangkan *power* (P), *distance* (D), *range of imposition* (I) dan Situasi. Sehingga melalui proses komunikasi PP dapat menentukan saat yang tepat penanda TT hormat dan SK

berbahasa mengalami gradasi ataupun pergeseran ketika memberikan pelayanan jasa terhadap WJ. Berbeda dengan PP tidak terdidik pada proses interaksi dengan WJ tidak mengalami pergeseran SK berbahasa disebabkan kemampuan berbahasa Jepang yang masih sangat minim karena hanya diperoleh secara otodidak tetapi mengalami pergeseran penanda TT dari bentuk *teineigo* ke bentuk *futsuugo* mempertimbangkan jarak sosial dan situasi tuturan terjadi.

4. Dampak adanya gradasi dan pergeseran SK yang dilakukan PP terhadap WJ yaitu berdampak positif. Dampak positif dapat dilihat dari respon tuturan WJ ketika berkomunikasi dengan PP dapat berjalan dengan lancar dan menyenangkan. Hal ini dikarenakan PP memahami perannya dengan baik sebagai pemberi jasa layanan kepada WJ.

5.2 Saran

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada PP di Bali saat memberikan pelayanan bahasa terhadap WJ. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut.

5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut dalam kajian pragmatik. Setelah menemukan jenis SK berbahasa, gradasi dan pergeseran SK berbahasa, alasan PP menggunakan SK berbahasa serta dampak yang dimunculkan dari SK berbahasa masih menyisakan permasalahan yang harus dikaji untuk meningkatkan pelayanan jasa dalam domain pariwisata. Permasalahan yang harus dikaji pada penelitian selanjutnya yaitu tentang interferensi *grammar* dan interferensi perilaku pragmatik yang dilakukan oleh PP secara sadar maupun tidak dari bahasa Bali ke bahasa Jepang atau bahasa Indonesia ke bahasa Jepang. Artinya penelitian selanjutnya dapat meneliti kesalahan berbahasa Jepang yang dilakukan secara sadar maupun tidak akibat penggunaan bahasa Ibu yaitu bahasa daerah Bali dan bahasa Indonesia sehingga akan ditemukan formula berbahasa Jepang dengan latar belakang budaya Bali atau Indonesia.

5.2.2 Saran untuk Dinas Pariwisata Daerah (Disparda) Bali dan HPI Bali.

- a) Penelitian ini memberikan kontribusi kepada Dinas Pariwisata Daerah Bali sebagai upaya penyelenggaraan uji kompetensi berbahasa Jepang dan budayanya kepada PP.
- b) Sebagai wujud tindak lanjut, PP yang tidak memenuhi standar uji kompetensi bahasa Jepang Disparda bekerjasama dengan HPI perlu melakukan training bahasa khususnya TT bahasa Jepang dalam domain pariwisata dan budaya Jepang sebagai budaya mitra tutur.

5.2.3 Saran untuk PP di Bali.

- a) PP perlu memahami penggunaan bahasa *keigo* yang benar disesuaikan dengan faktor sosial power (P), *distance* (D), *Range of imposition* (I) dan situasi formal (+F) maupun nonformal (-F).
- b) PP dalam mengimplementasikan bahasa *keigo* harus bisa memposisikan bahasa berdasarkan konteks situasi tersebut. Berkaitan dengan konsep *uchisoto* yang berlawanan dengan konsep *sor singgih basa Bali*, PP harus bisa menyesuaikan penggunaan bahasa berdasarkan konsep *uchisoto* yang berlaku dalam domain pariwisata.

5.2.4 Saran untuk Perguruan Tinggi khususnya sekolah pariwisata untuk membina pekerja pariwisata guna meningkatkan kualitas berbahasa Jepang dan pemahaman budaya dalam rangka pengabdian kepada masyarakat.