

**PENANDA KESANTUNAN BERBAHASA WISATAWAN JEPANG DI BALI  
(DOMAIN PARIWISATA)**

**A.A.Ayu Dian Andriyani<sup>1</sup>; Djatmika<sup>2</sup>; Sumarlam<sup>2</sup>; Ely Triasih Rahayu<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Doctoral Student of Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Professor in Linguistics at Universitas Sebelas Maret Surakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia

<sup>1</sup>agungdianstiba@gmail.com

**ABSTRACT**

*This qualitative study aims to discover and describe the language politeness markers used by Japanese tourists in Bali in their conversation with the staffs of a tourist information center in Ubud. The theory used is the theory of politeness (Brown and Levinson, 1978), Japanese honorifics system (Iori Isao dan Takahashi, 2000) and other pragmatic theories related to this research. The method used is non-participatory observation method, followed by note taking technique (Sudaryanto, 1993) with recorder as tool. The data analysis technique is pragmatic equivalence by using descriptive language to be natural and can be easily understood by the reader. The result of this research indicates that the markers of politeness used by Japanese tourists in Bali (in the domain of tourism) is characterized by the adherence and non-adherence to the rules of language, characterized by the use of honorific Japanese through the selections of markers of politeness followed by certain vocabulary choices based on the context of conversation, indirect speech act, and some nonverbal markers of respect called as the attitude of 'ojigi'.*

*Keywords: politeness markers, Japanese, speech level, ojigi.*

**I. Pendahuluan**

Keanekaragaman budaya dan tradisi serta keindahannya menjadikan pulau Bali terkenal dan merupakan destinasi wisata dunia baik domestik maupun mancanegara sehingga sektor pariwisata sebagai pendukung dan sumber perekonomian masyarakat Bali. Adanya ketentuan untuk membebaskan visa bagi wisatawan internasional Asia khususnya wisatawan Jepang untuk datang ke Bali memberikan lonjakan yang cukup tinggi dan berdampak positif bagi pendapatan daerah pada khususnya dan Negara umumnya. Berdasarkan data di dinas pariwisata daerah (Disparda) Badung terlihat pada awal tahun 2016 terjadi kenaikan hingga 25 %. Pada industri pariwisata, pelaku pariwisata merupakan unsur terpenting dalam lajunya perkembangan industri pariwisata khususnya di pulau Bali apalagi ketika melayani wisatawan dengan perbedaan budaya serta konsep dalam berinteraksinya sangat berbeda. Salah satu bentuk pelayanan yaitu bersikap sopan dan berkata santun sesuai dengan aturan dalam bahasa Jepang.

Kesantunan berbahasa identik dengan substansi bahasa dan etika berbahasa erat kaitannya dengan tingkah laku dalam bertutur menurut Masinambouw (1984) (dalam Chaer, 2010:6) bahwa sistem bahasa mempunyai fungsi sebagai sarana berlangsungnya suatu interaksi manusia di dalam masyarakat sehingga tindak laku berbahasa harus disertai norma-norma yang berlaku dalam budaya oleh Geertz dalam Chaer disebut dengan etika berbahasa yang akan mengatur (a) apa yang harus dikatakan dengan MT pada waktu dan keadaan tertentu berkenaan status sosial dan budaya dalam masyarakat, (b) ragam bahasa yang paling wajar digunakan dalam waktu dan budaya tertentu, (c) kapan dan bagaimana menggunakan giliran berbicara atau menyela pembicaraan, (d) kapan diam dan mendengar tuturan MT, (e) kualitas suara dan sikap fisik dalam berbicara. Kesantunan erat kaitannya dengan aturan-aturan serta didukung oleh strategi menjalin komunikasi yang harmonis dan tepat sasaran sesuai dengan tujuan utama penyampaian pesan dan keberlangsungan hubungan. Lakof (1995) menyatakan bahwa

kesantunan dalam interaksi bertujuan untuk menjalin keharmonisan, menghindari pertentangan untuk memperkuat hubungan interaksional. Pendapat yang sama juga dipaparkan oleh Rahardi (2003) bahwa Penanda kesantunan linguistik adalah ungkapan entitas linguistik yang kehadirannya dalam tuturan tersebut menjadi santun dibandingkan tuturan sebelumnya.

Penanda kesantunan yang berlaku pada kehidupan interaksi masyarakat Jepang sesuai dengan pandangan Ide Sachiko (1982,1986) menyatakan bahwa kesantunan dapat ditentukan oleh penggunaan pilihan bahasa dengan aturan linguistik dan aturan sosial. Dikatakan aturan linguistik karena pada aturan ini terikat dengan penggunaan tata bahasa hormat yang dalam bahasa Jepang disebut dengan istilah '*keigo*'. Sebagai bentuk kesantunan berbahasa pada umumnya penggunaan pilihan bahasa dalam bahasa Jepang disebut dengan penggunaan tingkat tutur bahasa yaitu '*keigo*'. Sebagai penanda kesantunan penggunaan ragam bahasa hormat ditentukan oleh faktor : (a) Tingkat Keakraban, (b) Usia, (c) Hubungan Sosial, (d) Status Sosial, (e) Jenis Kelamin, (f) Keanggotaan dalam Kelompok dan (g) Situasi. (Osamu Mizutani dan Nobuko Mizutani,1987, 3-14).

Berkomunikasi tidak saja semata-mata menggunakan komunikasi verbal tetapi komunikasi non verbal menjadikan pendukung kelancaran komunikasi karena sebagai bentuk perwujudan emosi, maksud dan tujuan yang tersirat dari Mt. Gerak-gerak fisik dalam etika bertutur sebagai bentuk penyampaian makna atau maksud dari pertuturan yang terdiri dari kinesik yaitu gerakan dalam ekspresi wajah, gerak gerak mata, posisi berdiri, gerakan tangan, bahu, kepala dan proksimik adalah jarak tubuh Pn dengan MT dalam bertutur (Chaer, 2010:8) Penanda kesantunan dalam komunikasi verbal adalah satunya ditandai dengan menggunakan sikap ojigi dalam berkomunikasi.

Industri pariwisata bergerak dalam bidang pelayanan kepada wisatawan seharusnya memahami dengan baik cara bertutur WJ berdasarkan konsep interaksi apakah termasuk kedalam ingrup ataupun out grup. Konsep utama hubungan personal orang Jepang sangatlah bervariasi namun konsep yang paling mendasar untuk membedakan status sosial masyarakat Jepang sampai sekarang adalah konsep *uchi* dan *soto* yang disesuaikan oleh lima aspek yang terdiri dari hubungan partisipan, tempat, kesadaran, isi dan juga bentuk (Kabaya, 2009:3012). Penanda kesantunan yang ditandai oleh penggunaan ragam hormat yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo* mengakibatkan pelaku pariwisata merasa kebingungan dalam menghadapi wisatawan Jepang sehingga diperlukan penelitian lebih mendalam tentang apakah penanda kesantunan berbahasa WJ ketika berinteraksi dengan pelaku pariwisata dan strategi apa yang digunakannya dalam berkomunikasi dalam domain pariwisata. Apakah didukung juga oleh kinesik berupa gerak tubuh yang disebut dengan ojigi. Dengan ditemukannya penanda kesantunan dan strategi bertutur pariwisata dalam berkomunikasi, maka dapat dengan mudah menyusun konsep yang bermanfaat bagi pelaku pariwisata agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

## II. Landasan Teori

### 2.1 Kesantunan Brown dan Levinson

Strategi bertutur Brown dan Levinson terbagi menjadi lima strategi. Strategi ini digunakan berdasarkan pada konteks situasi yang mendukung tuturan tersebut terjadi. Agar menjalin hubungan yang lebih harmonis dan tidak terjadi gagal pragmatik maka diperlukan strategi yang tepat yaitu:

(a) Bertutur tanpa basa-basi (*bold on record*); (b) Bertutur dengan terus terang dalam kesantunan positif; (c) Bertutur dengan terus terang dalam kesantunan negatif; (d) Bertutur secara samar-samar (*off record*), dan (e) Bertutur 'di dalam hati'.

Teori kesantunan menurut Brown dan Levinson (1978) menyatakan bahwa teori kesantunan yang erat kaitannya dengan management muka atau sering disebut dengan pengelolaan muka karena menurutnya setiap orang memiliki muka negatif dan muka positif. Arti positif dan negatif bukan sesuai dengan makna leksikalnya tetapi negatif lebih mengacu kepada citra diri setiap orang secara rasional ingin dihargai dan tidak ingin harga dirinya dijatuhkan serta bebas melakukan semua tindakannya dan muka positif lebih mengacu kepada

citra diri setiap orang secara rasional berkeinginan apa yang dilakukannya sebagai akibat dari apa yang dilakukannya (Chaer dalam Brown dan Levinson, 2010). Menurut Brown dan Levinson setiap penutur maupun mitra tutur sebaiknya menghindarkan ancaman muka dengan cara bertutur memperhitungkan derajat keterancaman sebuah tindak tutur. Strategi dalam kesantunan negatif biasanya digunakan ketika Pn belum mengenal dengan baik siapa Mt nya atau adanya jarak sosial diantara Pn dengan Mt. Strategi kesantunan negatif terdiri dari :

(1) Sebagai bentuk kesantunan berbahasa kepada MT lebih memilih menggunakan tuturan secara tidak langsung; (2) Ketika bertutur sering menggunakan batas sering disebut dengan pagar (*hedge*); (3) Ketika bertutur Pn lebih menunjukkan sikap pesimis kepada MT; (4) Tuturan yang dituturkan oleh Pn lebih minimalkan paksaan; (5) Penutur dalam bertutur memberikan penghormatan kepada MT; (6) Tergantung konteks situasi yang mengikutinya jika merasa bersalah maka Pn tidak sungkan untuk selalu meminta maaf kepada MT; (7) Tidak menyebutkan siapa penutur dan lawan tutur tetapi menggunakan bentuk impersonal; (8) Ketika bertutur Pn sebaiknya mengujarkan tindak tutur itu sebagai kesantunan yang bersifat umum.

Sedangkan strategi dengan menggunakan kesantunan positif lebih biasa diterapkan ketika Pn sudah memiliki kedekatan dengan MT sehingga terkesan tidak ada jarak baik status sosial dll. Adapun strateginya sebagai berikut :

(a) Ketika bertutur Pn lebih memperlihatkan kesukaan, keinginan, dan kebutuhan MT; (b) Pn lebih membesar-besarkan perhatian, persetujuan, dan simpati kepada MT; (c) Mengintensifkan perhatian penutur dengan mendramatisasikan peristiwa dan fakta; (d) Menggunakan penanda identitas kelompok; (e) Mencari persetujuan dengan topik yang umum atau mengulang sebagian atau seluruh ujaran Pn; (f) Menghindari ketidaksetujuan dengan pura-pura setuju persetujuan yang semu; (g) Menunjukkan hal-hal yang dianggap mempunyai kesamaan melalui basa-basi dan praanggapan; (h) Agar lebih merasa dekat makan Pn sering menggunakan lelucon sebagai media; (i) Menyatakan paham atau mengerti akan keinginan MT; (j) Memberikan tawaran atau janji kepada MT; (k) Ketika bertutur menunjukkan keoptimisan; (l) Melibatkan penutur dan mitra tutur dalam aktivitas; (m) Memberikan pertanyaan atau meminta alasan; (n) Ketika bertutur Pn dengan MT menyatakan hubungan secara timbal balik; (o) Memberikan hadiah sebagai bentuk interaksi.

## 2.2 Tingkat Tutur Bahasa Jepang

Dalam bahasa Jepang, salah satu bentuk kesantunan berbahasa yaitu menggunakan pilihan kata atau disebut dengan honorifik bahasa Jepang atau dengan istilah '*keigo*' (Sibarani, 2004:192). *Keigo* merupakan tingkat tutur yang digunakan untuk menyampaikan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara. Rasa hormat dalam budaya Jepang dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan cara meninggikan lawan bicara, serta orang yang dibicarakan atau merendahkan posisi pembicara yang secara tidak langsung akan meninggikan posisi lawan bicara.

*Keigo* menurut Ogawa adalah ungkapan santun yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan (dalam Sudjianto, Ahmad Dahidi, 2004:189).

### 2.2.1 Klasifikasi Tingkat Tutur Hormat '*keigo*'

Tingkat tutur merupakan variasi bahasa yang perbedaannya ditentukan oleh anggapan penutur dalam berinteraksi dengan mitra tuturnya. Dalam bahasa Jepang, menurut pendapat Iori, dkk (2000,314) yang dimaksud dengan *keigo* adalah:

"*Keigo to wa kikite ya wadai no jinbutsu ni tai suru keii wo arawasu hyougen desu*".

"*Keigo* merupakan ungkapan yang menunjukkan rasa hormat kepada pendengar atau orang lain yang menjadi topik pembicaraan".

Maksud dari pendapat di atas bahwa *keigo* sebagai tingkat tutur yang digunakan untuk menyampaikan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara serta untuk menunjukkan kerendahan hati penutur kepada mitra tutur ketika berinteraksi dengan Mt yang dipengaruhi oleh jarak, status kedua belah pihak. *Keigo* adalah ungkapan sopan yang dipakai pembicara atau

penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan (Sudjianto, Ahmad Dahidi, 2004:189). Keigo dapat dibagi menjadi tiga yaitu sonkeigo, kenjougo dan teineigo penjelasannya seperti di bawah ini:

#### 2.2.1.1 Sonkeigo

Definisi sonkeigo diungkapkan oleh Iori Isao (2001:280) dalam bukunya Atarashii Nihongo Gaku Nyuumon yaitu :

*"Sonkeigo wa dousa no shutai ya zokusei no kimochi o takameru tame ni tsukawareru keigo desu"*.

Sonkeigo adalah sejenis keigo yang digunakan untuk meninggikan perasaan subyek yang melakukan tindakan beserta atributnya ketika bertutur dengan Mt dengan memperhatikan jarak dan status sosial Mtnya pula.

#### 2.2.1.2 Kenjougo

Pengertian kenjougo atau sering disebut dengan tingkat tutur merendah menurut Iori, dkk (2000:316) dalam bukunya Nihongo Bunpou Handobukku menyatakan bahwa :

*"Kenjougo wa dousa no shutai o hikumeru koto ni yori, soutai teki ni (hiroi imi de no) dousa no ukete ni tai suru keii o hyougen suru mono desu"*.

Kenjougo merupakan ungkapan rasa hormat terhadap orang yang menerima perbuatan (dalam arti luas) secara relatif dengan merendahkan tindakan sendiri.

#### 2.2.1.3 Teineigo

Ragam hormat teinei merupakan ragam yang sangat netral karena bentuk ~ masu dalam perubahan setiap kata kerja sudah menunjukkan bentuk hormat tanpa meninggikan Mt dan merendahkan pihak Pn. Pada umumnya bentuk teineigo adalah bahasa hormat yang dipakai untuk menghaluskan kata-kata yang diucapkan kepada orang lain, dan tidak ada hubungannya dengan menaikkan atau menurunkan derajat orang yang dibicarakan, sehingga ruang gerak penggunaannya sangatlah umum tanpa harus memperhatikan posisi pembicara ataupun pendengar. Yang dimaksud dengan teineigo menurut Iori, dkk (2000:319) adalah :

*"Teineigo wa teinei na kotoba o tsukau koto ni yori kikite e no keii o arawasu hyougen desu"*.

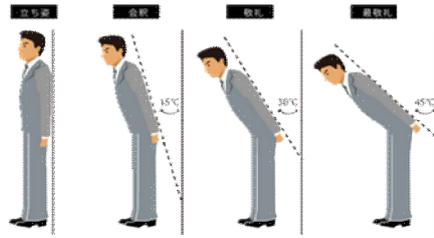
Teineigo merupakan ungkapan yang menyatakan rasa hormat kepada pendengar dengan menggunakan kata-kata santun".

### 2.3 Sikap Ojigi

Ojigi merupakan sikap hormat yang ditujukan kepada lawan bicara hanya saja ada beberapa kategori yang lazim digunakan dalam dunia bisnis Jepang. Sikap ojigi dibagi menjadi tiga yaitu eshaku, ojigi dan teinei na ojigi (Haruhiko, 1982:49) dipaparkan seperti di bawah ini:

- a) 15° disebut dengan “会釈” (Eshaku) sikap ini merupakan sikap hormat dengan membungkuk ringan sebesar 15 derajat. Tindakan menundukkan kepala, membungkukkan badan terhadap lawan bicara pada saat bertemu orang lain.
- b) 30° disebut dengan “お辞儀” (Ojigi) sikap ini merupakan sikap membungkuk biasa sebesar 30 derajat. biasanya diperuntukkan upacara resmi, minta maaf yang dalam, serta ungkapan formal untuk ucapan terima kasih dan rasa simpati.
- c) 45° disebut dengan “丁寧なお辞儀” (Teinei na ojigi), sikap ini adalah sikap membungkuk hormat. sikap ini adalah sikap menundukkan kepala serta badan dengan sudut 45 derajat. Sikap ini digunakan oleh orang Jepang ketika meminta maaf atau bertemu dengan orang yang memiliki kedudukan tinggi daripada mitra tuturnya dan situasi formal seperti pada acara resmi, keagaaman di kuil atau otera.

Tata cara ojigi tidak saja hanya membungkukkan kepala tetapi badan pun ikut membungkuk, dapat dilihat seperti aturan dibawah ini :



(Sumber Foto : [apside.blogspot.co.id/2012/05/ojigi-membungkuk.html](http://apside.blogspot.co.id/2012/05/ojigi-membungkuk.html))

#### 2.4 Konteks

Joan Cutting menyatakan bahwa konteks situasi mengarah pada apa yang diketahui oleh Pn saat bertutur tentang berbagai hal disekitarnya, konteks latar belakang pengetahuan yaitu pengetahuan secara umum maupun khusus ataupun pengetahuan budaya yang dimiliki oleh kedua belah pihak, konteks yang terdapat dalam teks tentang apa yang dituturkan oleh Pn dengan Mt. Selain itu konteks dapat dibagi menjadi tiga tipe berdasarkan pandangan Joan Cutting (2002:3) sebagai berikut.

Ada tiga pengertian singkat dari konteks yaitu : (1) Konteks Situasional yaitu konteks dimana para penutur mengetahui situasi yang sedang berlangsung saat itu, (2) Konteks Latar belakang yaitu ketika saling mengenal satu sama lain dan topik yang dibicarakan, (3) Konteks ko-tekst yaitu apa yang mereka sudah ketahui bersama.

#### 2.5 Wisatawan Jepang

Kata wisata (*tour*) secara harfiah dalam kamus berarti 'perjalanan di mana si pelaku kembali ke tempat awalnya, perjalanan sirkuler yang dilakukan untuk tujuan bisnis, bersenang-senang atau pendidikan pada berbagai tempat dengan menggunakan jadwal perjalanan terencana'. Pariwisata adalah keseluruhan dari elemen-elemen terkait (wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lainlain) yang merupakan akibat dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen. (Murphy, 1985 dalam Pitana dan Gayatri, 2005). Adanya pusat informasi pada daerah kunjungan wisatawan sebagai bentuk pelayanan wisatawan baik yang dikelola oleh pemerintah atau perusahaan swasta dalam bentuk travel agent.

### III. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode simak dengan teknik simak dan catat yaitu mencatat seluruh data tuturan WJ secara alami tanpa dibuat-buat dibantu oleh alat perekam. Penelitian kualitatif ini mengambil sumber data di pusat informasi Ubud dengan alasan utama karena pusat informasi Ubud merupakan tempat yang intensitas kunjungan WJ nya tinggi mengingat pusat informasi ini dikelola oleh perusahaan swasta yang disebut dengan PT HIS Tour travel. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah teknik padan pragmatik yaitu dalam teknik analisis yang alatnya berupa mitra wicara (Sudaryanto, 1993:29). Sedangkan metode referensial adalah metode dalam teknik analisis yang alatnya berupa referen yang memiliki daya pilah pelaku.

### IV. Pembahasan

#### Data 1:

- |                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| 1. Lokasi Percakapan   | : Pusat Tourist Informasi (HIS) Ubud |
| 2. Suasana Percakapan  | : Informal, santai                   |
| 3. Keadaan Emosi       | : Khawatir karena sedang sakit       |
| 4. Identitas Penutur : |                                      |
| • Gender               | : Perempuan                          |
| • Umur                 | : 20-25 tahun                        |
| • Pekerjaan            | : Mahasiswa                          |
| • Domisili             | : Osaka                              |
| • Daerah Asal          | : Japan                              |

- Bahasa yang dipakai sehari-hari : Bahasa Japan
- 5. Status Lawan tutur
  - Gender : Perempuan
  - Umur : 26 tahun
  - Pekerjaan : Staf tourist information
  - Domisili : Ubud
  - Daerah Asal : Ubud
  - Bahasa yang dipakai sehari-hari : Bahasa Indonesia, bahasa Bali
- 6. Tanggal Percakapan : 12 desember 2015
- 7. Waktu Percakapan : Siang hari
- 8. Hubungan Penutur dan Mitra tutur : Staf tourist informasi dengan wisatawan Jepang

**Tuturan 1:**

Pn (berbicara dengan sangat pelan) : *Sumimasen... kinou kara onaka ga itai desuga...*  
Maaf.. dari kemarin perut saya sakit....

Mt : *(Bikkuri shimashita), A.. Sou desuka? Oisha san tehai itashimashouka?*  
(Terkejut), A...beginitukah? bagaimana kalau saya panggilkan dokter sampai kehotel?

Pn : *Hai...onegaishimasu (duduk sambil menunduk 15 derajat)*  
Iya.... minta tolong

**Konteks situasi:** Suatu siang di pusat informasi Ubud terjadi percakapan antara WJ dengan staf. Satu wisatawan Jepang perempuan, dengan muka lemas datang ke pusat informasi Ubud untuk menginformasikan bahwa wisatawan ini sedang sakit perut sehingga minta dipanggilkan dokter ke hotelnya. Tuturan tidak langsung dituturkan agar tidak terkesan menyuruh kepada staf tetapi menunggu respon.

**Analisis :**

Data tuturan lisan antara WJ dengan staf terjadi di pusat informasi Ubud. WJ menuturkan keadaannya ketika itu dalam bentuk kalimat deklaratif menginformasikan bahwa dirinya sedang sakit perut sejak kemarin. Dalam bertutur WJ lebih memilih menggunakan tuturan secara tidak langsung satu strategi dalam kesantunan negatif Brown dan Levinson sebagai bentuk kesantunan berbahasa kepada staf, serta digunakan ragam ~ *teinei* yaitu ragam sopan sebagai bentuk netral WJ tidak meninggikan dan merendahkan staf dalam bertutur. Konteks situasi ketika WJ menginformasikan dirinya sedang sakit, diperlukan respon dari staf untuk melayani WJ dengan menanyakan apakah perlu dipanggilkan dokter atau hanya perlu istirahat saja. Tanpa pemahaman yang baik tentang tuturan tidak langsung dari WJ sangat berakibat fatal. Bentuk sikap permohonan WJ dituturkan dengan tuturan 'onegaishimasu' yang bermakna 'minta tolong' diikuti dengan sikap “会釈” (*Eshaku*) sikap ini merupakan sikap hormat dengan membungkuk ringan sebesar 15 derajat. Tindakan menundukkan kepalastaf sebagai perwujudan rasa hormat karena telah dibantu. Bentuk respon staf kepada WJ menggunakan ragam 'sonkeigo' pada tuturan ~ *tehai itashimashouka*. Ragam ini digunakan untuk meninggikan perasaan WJ sebagai bentuk pelayanan dan memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi.

**Data 3:**

1. Identitas Penutur :
  - Gender : Laki-laki
  - Umur : 35-45 tahun
  - Pekerjaan : Mahasiswa
  - Domisili : Osaka
  - Daerah Asal : Japan
  - Bahasa yang dipakai sehari-hari : Bahasa Japan
2. Status Lawan tutur

- Gender : Perempuan
  - Umur : 36 tahun
  - Pekerjaan : Staf tourist information
  - Domisili : Ubud
  - Daerah Asal : Ubud
  - Bahasa yang dipakai sehari-hari : Bahasa Indonesia, bahasa Bali
3. Tanggal Percakapan : 14 Februari 2016
  4. Waktu Percakapan : Siang hari
  5. Hubungan Penutur dan Mitra tutur : Staf *tourist* informasi dengan wisatawan Jepang

**Tuturan 3 :**

WJ : *Ano, ..... uchi no musume wa ashita, biichi e ikitai mitai desu. Koko kara Sanuru biichi made otobaiku de dekimasukane?*

Begini... anak perempuan saya, sepertinya besok ingin pergi ke pantai. Apakah bisa ya naik sepeda motor dari sini sampai pantai Sanur?.

Staf : *Hai, sumimasen, okyakusama no musumesama wa menkyoshou motte irasshaimasuka?*

Iya... maaf, apakah bapak anak perempuan bapak memiliki SIM?

WJ : *A....nai desu. Jaa, yametokimasu.....*

A...tidak ada, kalau begitu saya batalkan saja.

Staf : *Hai..nanika gozaimashitara mata douzo irasshatte kudasai.*

Iya..kalau ada apa-apa silahkan datang kembali.

WJ : *Sumimasen....* (sambil menundukkan kepala 15 derajat)

Maaf ya...

**Konteks Situasi :** Situasi ketika WJ datang ke pusat informasi Ubud untuk menginformasikan bahwa anak perempuannya ingin pergi ke pantai Sanur dengan sepeda motor hanya saja ketika ditanya apakah memiliki SIM, WJ langsung menjawab tidak punya sehingga langsung memutuskan untuk tidak naik sepeda motor menuju pantai Sanur.

**Analisis :**

Percakapan terjadi antara WJ dengan staf menginformasikan bahwa anak perempuannya ingin pergi menggunakan sepeda motor kalimat deklaratif digunakan WJ agar dipahami oleh Staf keadaan dari anaknya yang ingin pergi ke pantai Sanur. Kalimat berikutnya dilanjutkan oleh kalimat tanya dengan perasaan agak pesimis WJ menanyakan kepada staf tentang informasi apakah bisa menggunakan sepeda motor menuju pantai sanur. Ketika bertutur WJ selaku Pn lebih menunjukkan sikap pesimis kepada MT yaitu staf. Ini merupakan strategi kesantunan negatif dari WJ sebagai penutur menghindarkan ancaman muka dengan cara bertutur memperhitungkan derajat keterancaman sebuah tindak tutur. Strategi dalam kesantunan negatif ini digunakan karena WJ belum mengenal dengan baik siapa staf. Sebagai bentuk kesantunan WJ menggunakan ragam tutur bentuk *~teineigo* pada tuturan '*ikitai mitai desu*', '*otobaiku de dekimasukane?*'. Bentuk tuturan ini sebagai ragam bahasa hormat yang digunakan WJ untuk menghaluskan kata-kata yang diucapkan kepada staf dan tidak ada hubungannya dengan menaikkan atau menurunkan derajat orang yang dibicarakan, sehingga ruang gerak penggunaannya sangatlah umum tanpa harus memperhatikan posisi pembicara ataupun pendengar. Selain itu, kalimat pada tuturan lisan WJ '*Uchi no musume*' merupakan tuturan ragam *kenjougo* yaitu ragam yang berfungsi untuk mengungkapkan rasa hormat terhadap orang yang menerima perbuatan (dalam arti luas) secara relatif dengan merendahkan tindakan sendiri. Sikap *ojigi (Eshaku)* sikap ini merupakan sikap hormat dengan membungkuk ringan sebesar 15 derajat. Tindakan menundukkan kepala dilakukan oleh W J sambil menjawab '*sumimasen*' sebagai bentuk rasa hormat karena sudah memberikan respon atas pertanyaan yang telah diajukannya. Respon dari staf kepada WJ pada tuturan '*okyakusama no musumesama wa menkyoshou motte irasshaimasuka*' dan '*nanika gozaimashitara mata douzo irasshatte kudasai*' merupakan ragam *sonkeigo*

## V. Simpulan

Penanda kesantunan berbahasa wisatawan Jepang di Bali (domain pariwisata) ditandai dengan penggunaan tingkat tutur 'keigo' yang terdiri dari kenjougo sebagai bentuk merendahkan diri WJ kepada staf selaku MT yang secara otomatis ragam kenjougo memosisikan diri karena belum ada kedekatan dengan MT. selain itu juga ragam *teineigo* digunakan dengan tujuan tidak meninggikan staf dan merendahkan diri sendiri ketika bertutur karena bentuk teinei bersifat netral dan umum untuk dituturkan kepada siapa saja, tergantung dari konteks situasi tuturnya diikuti oleh penanda nonverbal dengan sikap hormat atau disebut dengan sikap 'ojigi' dan penerapan strategi kesantunan negatif oleh wisatawan Jepang kepada pelaku pariwisata. Hanya saja ragam hormat *sonkeigo* tidak dituturkan WJ mengingat statusnya sebagai tamu yang memang harus dituturkan oleh mitra tuturnya selaku pemberi pelayanan kepada WJ tersebut. Sehingga terlihat ragam *sonkeigo* dituturkan oleh staf sebagai bentuk rasa hormat.

## Daftar Pustaka

- Andriyani, Dian. 2010. Bentuk Fungsi dan Jenis Tuturan Wisatawan Jepang Ketika Bertutur dengan Staf GRO di PT Travel HIS Bali. Thesis. Universitas Udayana.
- Brown, P. dan Levinson, S. 1978. "Universals in Language Usage: Politeness Phenomena". In Goody, Esther N., ed. Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction (Cambridge Papers in Social Anthropology). Cambridge: Cambridge University Press, 56-310.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Cutting, J. 2002. *Pragmatics and Discourse, A Resource Book for Students*. London : Routledge.
- Gunarwan Asim. 2007. *Pragmatik Teori dan Kajian Nusantara*. Jakarta. Universitas Atmajaya.
- Iori ,dkk. 2000. *Shokyu wo Oshieru hito no Tame no Nihon go Handobuku*.Tokyo:3A Cooperation.
- Kabaya, Hiroshi. Et all. 2009. *Keigo Hyougen*. Tokyo: Taishuukan.
- Kindaichi, Haruhiko (1982), Gakken Shoogaku Kokugo Jiten. Tokyo Sanseido.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London and New York : Longman.
- Levinson, C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Mahsun. 2012. *Metode Penelitian Bahasa. Tahapan, Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Depok: Radjagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mizutani, Osamu dan Nobuko Mizutani. *How to be Polite in Japanese*: Tokyo. The Japan Times. 1987

- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pitana, I Gede dan Gayatri G. Putu. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Rahardi. 2003. *Berkenalan dengan Ilmu Bahasa Pragmatik*. Malang. Dioma.
- Sudaryanto. 1988. *Metode Linguistik. Bagian Kedua. Metode dan Aneka Teknik Pengumpulan Data*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sachiko, Ide. 1982. *Japanese Sociolinguistics*. Tokyo. Japan Women University.
- Sutedi, Dedi. 2003. *Dasar-dasar Linguistik Jepang*. Bandung: Humaniora.
- Sudjianto dan Ahmad. 2004. *Pengantar Linguistik Bahasa Jepang*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Soepardjo, DjoDjok. 1999. *Budaya Jepang Masa Kini* (kumpulan artikel). Surabaya: CV. Bintang Surabaya.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Linguistik Jepang*. Surabaya: CV. Bintang Surabaya.
- Sibarani, Robert. 2004. *Antropolinguistik*. Medan : Poda Press.
- Triasih, Elly. 2013. *Sistem dan Fungsi Tingkat Tutur Bahasa Jepang dalam Domain Perkantoran*. Disertasi. Universitas Sebelas Maret.
- Yule, G. 1996. *Pragmatics*. New York: Oxford University Press.