

PENERAPAN PRINSIP KERJASAMA DALAM TUTURAN STAF *GRO* JEPANG DI *TRAVEL HIS TOUR*

A.A.Ayu Dian Andriyani
STIBA Saraswati Denpasar
bali_nihon@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip kerjasama yang dilakukan staf *gro* bahasa Jepang dengan wisatawan Jepang yang datang ke Travel HIS tour untuk memesan optional, mengambil benefit tour maupun menanyakan segala informasi selama berada di Bali. Secara umum staf *gro* berperan sebagai orang yang penting karena wajib memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada wisatawan Jepang selaku tamu yang datang ke Travel HIS Tour. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Sumber data primer didapat dari tuturan lisan antara staf *gro* dengan wisatawan Jepang dengan teknik simak, libat dan cakup. Hasil analisis data pada penelitian ini disajikan dengan menggunakan metode penyajian informal. (Sudaryanto, 1988:29). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip kerja sama sudah diterapkan melalui tuturan antara wisatawan Jepang dengan staf *gro*. Berdasarkan pada seluruh data tuturan yang didapat, terjalinnya hubungan harmonis diantara staf *gro* dengan wisatawan Jepang merupakan penerapan dari prinsip kerjasama Grice, dengan penerapan ini, maka fungsi dan peran *gro* sudah terlaksana dengan baik.

Kata kunci : Prinsip kerjasama, Staf *Gro*, Wisatawan Jepang

I. Pendahuluan

Komunikasi yang terjadi antara dua arah dapat dikatakan harmonis jika diantara kedua belah pihak menemukan kata mufakat. Namun apabila terjadi penyimpangan, maka penutur yang bersangkutan tidak melaksanakan kerjasama atau tidak bersifat kooperatif. Sehingga harus ada semacam prinsip kerjasama sebagai dasar utama yang dilakukan pembicara dan mitra tutur agar komunikasi berjalan lancar. (Wijana. 1996:46). Grice mengemukakan bahwa di dalam melaksanakan prinsip kerjasama tersebut, setiap penutur wajib mematuhi empat maksim. Prinsip kerja sama Grice (1975) menyatakan bahwa komunikasi yang fundamental merupakan komunikasi yang paling diperlukan oleh peserta tutur dalam berbagai bentuk komunikasi yang benar. Jika antara Pn dan Pt tidak mencapai suatu komunikasi dua arah, serta tidak terjadi kesepakatan, maka dapat dikatakan telah melanggar prinsip kerja sama. Komunikasi yang baik didasari atas beberapa pertimbangan yaitu; (1) prinsip kejelasan, (2) prinsip kepadatan, (3) prinsip kelangsungan. Salah satu maksim dalam prinsip kerjasama menjelaskan bahwa bahwa dalam bertutur sebaiknya menghindari ungkapan yang tidak jelas, ketaksaan, kalimat terlalu singkat dan tidak terlalu panjang lebar, serta buatlah kalimat yang secara urut dan teratur. Dengan mematuhi ini, niscaya hubungan dapat berjalan dengan harmonis didukung oleh sikap komunikasi yang baik antara penutur dengan petutur dan disesuaikan dengan konteks agar dapat memahami apa maksud dari tuturan. Yule (1996:64). Hal ini juga berlaku dalam interaksi staf *gro* dengan wisatawan Jepang di lingkungan travel HIS tour yang datang ke *counter* untuk memesan

maupun meminta informasi. Dengan menggunakan prinsip kerjasama diharapkan saling memahami apalagi karakteristik wisatawan Jepang bersifat tertutup dan tuturan yang dituturkan sering bertutur secara tidak langsung, sehingga makna yang tersirat dalam tuturannya dapat dipahami dengan baik oleh mitra tutur dan dapat menghindari penyimpangan dalam berkomunikasi yang memberikan kesan tidak baik sehingga memunculkan komplain. Data tuturan yang ditemukan pada umumnya memenuhi prinsip kerjasama. Hal ini menggambarkan bahwa wisatawan Jepang merupakan orang yang mudah untuk diajak bekerja sama walaupun awalnya sulit dekat, namun jika sudah menjalin hubungan pertemanan yang baik dengan rasa saling percaya di antara kedua belah pihak, niscaya akan terjalin harmonis. Wisatawan Jepang sering datang ke *counter* His untuk mendiskusikan bersama-sama terlebih dahulu obyek wisata yang terkenal dan bagus untuk dikunjungi selama berada di Bali. Tanpa mematuhi sikap dan taat dengan prinsip kerjasama maka sulit untuk menjalin komunikasi yang baik apalagi tugas dari staf *gro* memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada wisatawan Jepang yang datang ke pulau Bali untuk berlibur. Begitu pentingnya penerapan prinsip kerjasama dalam keberhasilan berkomunikasi, berdasarkan hal di atas, dirasa perlu untuk meneliti lebih dalam penerapan maksim kerjasama dalam tuturan staf *gro* dengan wisatawan Jepang.

2. Landasan Teori

2.1 Prinsip Kerja Sama Grice

Tuturan yang dituturkan penutur kepada mitra tutur agar mudah dipahami serta relevan dengan situasi tutur yang sesuai dengan kaidah-kaidah yang dikenal dengan prinsip kerjasama. Prinsip kerjasama menurut Grice, membagi menjadi empat maksim, yakni maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi dan maksim cara pelaksanaan. Berikut pemaparannya:

2.1.1 Maksim Kuantitas (*The Maxim of Quantity*)

Maksim Kuantitas menghendaki setiap peserta pertuturan memberikan kontribusi yang secukupnya yang dibutuhkan oleh lawan bicaranya dengan singkat, jelas dan tidak menyimpang dari nilai kebenarannya. Apabila tuturan itu tidak mengandung informasi yang sungguh-sungguh diperlukan oleh mitra tutur atau mengandung informasi yang berlebihan, maka dikatakan telah melanggar maksim kuantitas. (Wijana:1996:46). Adapun rumusan yang menyatakan maksim kuantitas sebagai berikut. “Berikan jumlah informasi yang tepat dengan memberikan informasi seinformatif yang dibutuhkan serta jangan melebihi yang dibutuhkan”.

2.1.2 Maksim Kualitas (*The Maxim of Quality*)

Maksim kualitas mewajibkan setiap peserta percakapan mengatakan hal yang sebenarnya. Kontribusi peserta percakapan hendaknya didasarkan pada bukti-bukti yang memadai dengan kata lain dapat menyampaikan sesuatu yang bersifat nyata dan faktual, penutur diharapkan mampu untuk menguraikan informasi dengan benar dan tidak mengatakan suatu yang diyakini bahwa tidak benar serta tidak mengatakan suatu bukti-bukti yang kebenarannya kurang meyakinkan. Suatu proses komunikasi dikatakan berhasil apabila antara Pn dan Pt bertutur dengan menggunakan maksim kualitas yang berpegang pada bukti yang nyata dan jelas dalam bertutur.

2.1.3 Maksim Relevansi (*The Maxim of Relevance*)

Pada maksim ini mengharuskan setiap peserta percakapan memberikan kontribusi yang relevan dengan masalah pembicaraan. Agar terjalin hubungan kerja sama yang baik antara Pn dan Pt. Jika kontribusi yang diberikan oleh penutur atau

petutur tidak relevan dengan apa yang dituturkan, maka tuturan tersebut dianggap melanggar maksim relevansi.

2.1.4 Maksim Cara (*The Maxim of Manner*)

Maksim cara pada prinsip kerja sama ini menyatakan bahwa peserta tutur harus memberikan informasi kepada lawan tutur secara langsung, jelas, tidak berlebih-lebihan, runtut serta tidak kabur. Dengan kata lain, tuturan yang diberikan mudah dimengerti dengan menghindari pernyataan-pernyataan yang samar, taksa, serta ringkas, dan berbicara secara teratur dengan tujuan agar penutur bertutur secara langsung dan jelas. Jika penutur bertutur secara tidak jelas, maka tuturan tersebut telah melanggar maksim cara dalam prinsip kerja sama Grice.

2.2 Konteks Situasi Tutur

Konteks memegang peranan dalam sebuah tuturan karena konteks berpengaruh terhadap pemaknaan sebuah tuturan karena makna yang tersirat dibali tuturan petutur dapat dipahami dengan baik apabila mitra tutur juga memahami situasi dan kondisi dalam percakapan yang terjadi pada kedua belah pihak bukan hanya pemahaman gramatikalnya saja adapun faktor faktor unsure pembentuk kontekstual yang disingkat menjadi SPEAKING yaitu : *setting dan scence* ‘latar’, P (*partisipants*) ‘partisipasi/pelibat’, E (*ends*) ‘tujuan’ A (*acts sequence*) ‘urutan adegan’ merupakan bentuk dan isi yang dituangkan ke dalam bentuk wicara, tergantung kepada peserta wicara. K (*keys*) ‘cara’, I (*instrumentalities*) ‘alat, media’, N(*norms*) ‘norma’, G(*Genre*) ‘jenis wacana’ (Hymes:1972:10-14)

2.3 Pengertian GRO (Guest Relation Officer)

Guest Relation Officer adalah salah satu jabatan di Front Office yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Istilah ini juga sering digunakan dalam bahasa travel agent sebagai penerima tamu dikantor depan yang juga menerima bookingan serta pusat informasi. oleh sebab itu *gro* membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Dalam *travel agent*, *gro* berfungsi sebagai staf dalam kantor yang tugasnya memberikan pelayanan jasa dan keramah-tamahan kepada tamu, serta sebagai penengah atau penyambung lidah antara tamu dengan hotel ataupun dengan biro perjalanan wisata jika terjadi suatu permasalahan. Tugas *gro* staf adalah menjual produk berupa pelayanan seperti keramah-tama[han, kemampuan berkomunikasi termasuk kemampuan untuk memahami ekspektasi budaya (*cultural expectation*) dari wisatawan (Damardjati, 2006:58)

2.5 Wisatawan Jepang

Wisatawan Jepang adalah orang berkebangsaan Jepang yang datang ke Bali dengan sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek wisata, baik yang datang secara sendiri maupun melalui biro perjalanan wisata (UU Pariwisata no: 9 tahun 1990 & Perda no: 3 tahun 1991). Karakteristik orang Jepang beranekaragam tergantung oleh faktor usia, tingkat pendidikan, ekonomi dan pengalaman berlibur yang dimiliki. Biasanya mereka berlibur menggunakan jasa travel agent untuk mengurus segala kebutuhannya. Musim liburan denga keluarga maupun couple tergantung dari musimnya apakah musim panas, dingin, semi maupun gugur. Karakter tertutup wisatawan Jepang sebagai dasar bahwa pelayanan yang diberikan harus seoptimal mungkin karena rasa tidak puas terhadap pelaynana lebih senang jika diungkapkannya setelah pulang ke negaranya melalui e-mail.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu kantor cabang *travel* HIS (Harum Indah Sari) yang berada di Kuta. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas *travel* HIS merupakan salah satu *travel* Jepang terbesar nomor dua di Bali yang khusus *menghandle* wisatawan dari *travel* HIS yang berada di Jepang atau para wisatawan Jepang yang bukan tamu paket HIS *travel*. Jenis data berupa data primer dengan sumber data lingual yang diperoleh dari tuturan wisatawan Jepang baik tamu berstatus paket *travel* HIS maupun bukan paket HIS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan teknik simak libat cakap. (Sudaryanto, 1993). Instrumen lainnya adalah daftar tanya yang ditujukan kepada wisatawan Jepang, didukung dengan alat bantu berupa alat rekam dan catat. Hasil analisis data pada penelitian ini disajikan dengan menggunakan metode penyajian informal. (Sudaryanto, 1988:29).

4. Pembahasan

Konteks Situasi Tutur (1) :

Tiba-tiba datang seorang perempuan Jepang ke counter His untuk menanyakan tempat menukar uang dari mata uang Yen ke mata uang Rupiah yang aman kepada salah satu staf di *counter*. Berikut data tuturannya:

Pn : *Ano sumimasenga, Kono atari anzen na Ryougaejou arimasuka?*

E....Maaf, permisi, apakah ada tempat penukaran uang yang aman disekitar sini?

Pt : *Hai, arimasu.*

Iya, ada.

Pn : *Oshiete moraimasuka?*

Apakah anda bisa memberitahunya?

Pt : *Koko kara massugu itte kudasai, ryougaejou wa hidari gawa desu.*

Dari sini silahkan anda lurus saja karena tempat penukaran uang berada disebelah kiri.

Konteks situasi tutur (1) menunjukkan bahwa tuturan wisatawan Jepang sebagai penutur dengan staf *gro* sebagai mitra tutur sudah memenuhi maksim kuantitas berupa pernyataan. Mitra tutur telah memaparkan informasi seinformatif mungkin dan memberikan kontribusi sebanyak informasi yang dibutuhkan oleh petutur, tidak berlebih-lebihan secara maksim kuantitas memadai pada setiap tahapan komunikasinya.

Konteks Situasi Tutur (2) :

Wisatawan Jepang datang ke *counter* His Kuta untuk menanyakan cara yang paling baik menuju Pura Uluwatu kepada *gro* staf. Sebagai *gro* staf wajib memberikan informasi kepada WJ yang sejelas-jelasnya cara yang aman dan baik menuju Pura Uluwatu.

Pn : *Etto..Uluwatu Jiin ni ikitai desuga, Uruwatu wa tooi desuka?*

Kuta kara doyatte ikimasuka?oshiete kudasai...

(“Eee... saya ingin pergi ke Pura Uluwatu, apakah Uluwatu jauh?

Kalau dari Kuta bagaimana caranya?”. ”Tolong beritahu saya....”)

Pt : *Koko kara takushii ni notte 45 fun gurai kakarimasu...soko kara Kuta made takushii ga arimasen kara chaataa takushii ni narimasu. Daitai ofuuku de Rp. 300.000,00 gurai kakarimasuga...*

(“Dari sini anda bisa naik taksi, kira-kira memakan waktu 45 menit”. “Karena dari sana menuju Kuta tidak ada taksi, maka anda harus memesan taksi”. “Pulang pergi kurang lebih biayanya Rp 300.000, 00”.)

Data tuturan pada konteks situasi tutur (2) diawali dengan bentuk interogatif dari Pn, yaitu wisatawan Jepang dengan mitra tutur yaitu staf *gro*. Jawaban berupa pernyataan dalam bentuk informasi dipaparkan untuk menjawab pertanyaan dari wisatawan didasarkan pada bukti yang memadai bahwa jika ingin pergi ke pura Uluwatu harus menggunakan 'charter car' karena di daerah tersebut tidak ada transportasi, para wisatawan datang langsung membawa mobil dan driver ataupun dengan *taxi*. Contoh data ini telah memenuhi maksim kualitas karena telah memberikan informasi yang jujur, benar dan jelas kepada wisatawan Jepang sebagai bentuk pelayanan berdasarkan bukti yang memadai.

Konteks Situasi tutur (3):

Konteks situasi tutur ketika wisatawan Jepang datang untuk minta dipanggilkan *taxi* kepada staf *gro* Jepang. Berikut data tuturannya:

Pn: *Kuta biichi made takushii o yonde moraimasuka?*

(“Bisakah untuk memanggil taksi sampai ke sana?”)

Pt: *Kuta Biichi made desune, hai kashikomarimashita*

(Sampai pantai kuta khan ya? “Baiklah”.)

Konteks situasi tutur (3) menunjukkan bahwa penutur yaitu wisatawan Jepang dengan mitra tutur yaitu staf Jepang sama-sama memiliki asumsi, pengetahuan latar belakang yang sama bahwa ketika akan pergi ke pantai Kuta bisa ditempuh dengan menggunakan *taxi* sehingga ketika wisatawan meminta *taxi* menuju pantai Kuta, staf *gro* langsung memanggil *taxi* yang sedang melintas di tempat tersebut. Data tuturan ini sesuai dengan maksim relevansi karena penutur telah memberikan kontribusi yang relevan dengan pertanyaan yang dilontarkan oleh mitra tutur.

Konteks Situasi Tutur (4) :

Wisatawan Jepang datang ke Counter untuk menanyakan restoran yang menjual masakan Jepang yang enak dan tidak jauh dari tempat menginapnya kepada staf. Berikut data tuturannya :

Pn: *Ima kara oishii nihon resutoran e ikitai desuga...*

(“Mulai dari sekarang, saya ingin pergi restoran Jepang yang enak....”)

Pt: *Kuta ni aru Nihon resutoran dattara ryoushi resutoran ga osusume desu.koko kara dato Takushii de 30 pun gurai kakarimasuga....*

(“Tempat yang paling bisa *recoment untuk restoran Jepang* adalah Restoran “Ryoushi” Yang ada di daerah Kuta, dari sini naik taxi, kira-kira memerlukan waktu 30 menit”.)

Data tuturan pada konteks situasi tutur (4) menunjukkan bahwa mitra tutur yaitu staf *gro* menjawab atas pertanyaan dengan memberikan informasi tentang restoran Jepang secara jelas, langsung, serta tidak bermakna ambigu. Sehingga pertanyaan wisatawan Jepang sebagai penutur dijawab dengan memperhatikan ketentuan berdasarkan pada maksim cara. Maksim cara pada prinsip kerja sama ini menyatakan bahwa peserta tutur diusahakan agar memberikan informasi kepada lawan tutur secara langsung, jelas, serta tidak kabur. Dengan kata lain, tuturan yang diberikan mudah dimengerti dengan menghindari pernyataan-pernyataan yang samar, taksa, serta ringkas, dan berbicara secara teratur dengan tujuan agar penutur bertutur secara langsung dan jelas. Berdasarkan ketentuan tersebut maka data tuturan di atas sudah tepat jika dikatakan telah mengikuti kaedah prinsip kerjasama yaitu maksim cara.

5. Simpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum prinsip kerja sama sudah diterapkan melalui tuturan antara wisatawan Jepang dengan staf gro. Berdasarkan pada seluruh data tuturan yang didapat, maksim yang mendominasi yaitu maksim kualitas dan maksim cara. Maksim kualitas sesuai dengan karakteristik orang Jepang yang memiliki pola pikir logis dalam segala hal dan informasi yang diterima tidak saja langsung diterima begitu saja tetapi akan diterima jika sudah menyertakan bukti, harus masuk akal, bersifat nyata dan faktual sehingga dengan menggunakan prinsip ini akan mengurangi kesan negatif dari wisatawan Jepang. Selain itu, maksim cara karena dengan maksim ini, wisatawan Jepang merasa nyaman untuk mendapatkan informasi yang jelas, ringkas dan tanpa ambiguitas.

Daftar Pustaka

- Andriyani, Dian. 2010. Thesis “Analisis Tuturan Wisatawan Jepang dalam berkomunikasi dengan Gro Staf di Travel HIS Tour”.
- Dinas Pariwisata Propinsi Bali. “UU Pariwisata no: 9 tahun 1990 & Perda no: 3 tahun 1991).
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik* (terjemahan M.D.D.Oka). Jakarta: UI Press.
- Sudaryanto, 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan secara Linguistis*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.