

Pujian Sebagai Strategi Negosiasi Bahasa Jepang

Ni Made Andry Anita Dewi¹, Ni Putu Luhur Wedayanti²

¹ Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Udayana, Badung, Bali

² Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Udayana, Badung, Bali

e-mail: ¹andry_anita@unud.ac.id; ²luhur_wedayanti@unud.ac.id

Abstract: Negotiation strategies in Japanese need to be understood and used properly to get an agreement or final decision that the speakers expect. This negotiation strategy is reflected in expressive speech acts, one of which is praising used by speakers for their partners in the business field. Related to the negotiation strategy, a research was conducted that aims to identify the role of praise in negotiating strategies in Japanese.

In this study, the classification of the topic of praise by Manes and Wolfson, the classification of the function of praise by Herbert, Wolfson, Manes, and praise response strategies by Herbert were used. This research is a qualitative research and uses a data source from a Japanese drama entitled *Eigyō Bucho Kira Natsuko* (2016), which is an office or corporate television drama genre.

The results of the study indicate that expressive speech acts in the form of praise are one of the negotiating strategies used by speakers to reach agreement. In addition, to support the results of this study, it was also found that several forms in Japanese, such as *~te itadakemasen ka* and *~sasete itadakemasen ka*, were proven to receive a positive response from the speech partners as a form of request for permission. The results of this study are expected to provide an overview as well as an understanding of the introduction of negotiation strategies through expressive speech acts in Japanese offices or companies.

Keywords: *negotiation strategy, expressive speech act, praise, compliment response*

PENDAHULUAN

Pujian merupakan salah satu bentuk tindak tutur ekspresif yang bertujuan mengekspresikan sikap psikologis seseorang terhadap suatu keadaan (Searle, 1969). Bentuk tindak tutur ekspresif ini mempunyai peran yang sangat penting dalam proses negosiasi yang dilakukan antar partisipan khususnya di bidang bisnis, perkantoran atau perusahaan.

Tindak tutur ekspresif pujian adalah suatu ungkapan emosi terkait psikologis yang digunakan untuk menyampaikan apresiasi atau penghargaan terhadap kelebihan atau keistimewaan yang dimiliki oleh seseorang termasuk barang ataupun apapun yang termasuk dalam kepemilikannya. Selain tujuan utama di atas, pujian juga digunakan untuk menjaga hubungan baik partisipan, serta dipercaya meningkatkan motivasi atau kinerja seseorang dikarenakan keberadaan maupun prestasinya yang mendapatkan pengakuan. Oleh karena itu, maka komunikasi yang baik dan lancar dapat terwujud antara penutur dan mitra tutur (Honma & Yukawa, 2008). Dalam bidang bisnis, perkantoran atau perusahaan, pujian dianggap dapat digunakan sebagai langkah awal membuka negosiasi sekaligus sebagai pelancar komunikasi yang bersifat bisnis sehingga diharapkan kesepakatan dapat tercapai kedua belah pihak.

METODOLOGI

Pada penelitian ini, beberapa tahapan dilakukan guna mendapatkan hasil yang komprehensif. Yang pertama adalah tahap penyediaan data melalui pemilahan data dari drama yang berjudul *Eigyō Bucho Kira Natsuko* (2016) dalam 10 episode.

Yang kedua adalah tahap analisis yaitu data-data yang memenuhi klasifikasi tindak tutur ekspresif bentuk pujian yang telah ditranskripsikan lalu dianalisis dengan klasifikasi topik pujian oleh Manes dan Wolfson (1981) yang terdiri dari penampilan/kepemilikan, pertunjukkan/kinerja/keahlian/kemampuan, dan sifat kepribadian. Analisis tentang fungsi pujian pada penelitian ini menggunakan klasifikasi oleh Herbert (1998), Wolfson (1989), Wolfson (1983), Manes (1983) yaitu: untuk menunjukkan kekaguman terhadap

kerja/penampilan/selera seseorang, menjaga solidaritas, mengganti salam/rasa terima kasih/permintaan maaf/ucapan selamat, memperlunak ancaman wajah seperti permintaan maaf, permintaan dan kritik, membuka dan menopang pembicaraan, dan memperkuat perilaku yang diinginkan pratisipan tutur. Analisis tentang respon pujian digunakan klasifikasi dari Herbert (1990) yang terbagi dalam 12 (dua belas) tipe yaitu *appreciation token, comment acceptance, praise upgrade, common history, re-assignment, return, scale down, question, disagreement, qualification, non-acknowledgment (silence), request interpretation*. Untuk mendukung penelitian ini, digunakan juga bentuk serta strategi negosiasi yang diklasifikasikan dalam delapan (8) kategori situasi oleh Shimizu (2013) yaitu: *kyouka wo motomeru* (meminta izin), *irai suru* (meminta/memohon), *shazai suru* (meminta maaf), *sasou* (mengajak/mengundang), *moushide wo suru* (menawarkan), *jogen suru* (menasehati), *fuman wo tsutaeru* (menyampaikan keluhan/ketidakpuasan), dan *homeru* (memuji).

Yang ketiga, tahap penyajian hasil yakni dengan metode informal melalui pemaparan pujian sebagai salah satu strategi negosiasi dalam bahasa Jepang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Situasi : tuturan dilakukan di sebuah perusahaan kecantikan yang bernama *My Cute*.

- 吉良奈津子 : 突然申し訳ございません。東報報告の吉良と申します。
お若いのに、宣伝販売の責任者をなさってるんですね。
- 折原 : ええ、うちはヘアメーカーの仲間たちが共同で企業した会社です。
社長はじめ、全員35歳下の女生です。
- 吉良奈津子 : すてきです。ぜひ一度お話を聞いていただけませんか。
- 折原 : せっかくですが、うちはネット中心なのでテレビのCM（コマーシャル）をつくる
予定はありません。
- 吉良奈津子 : 代理店はテレビCMを作るだけではありません。
ネットでのプロモーションや商品開発のアイデアも出させていたいただいております。
どんな形でも構いません。お付き合いさせていただきませんか？
- 折原 : このゲーム、お乗り気はありますか。
(営業部長吉良奈津子、エピソード2、12:55—13:47)

- Kira : *Totsuzen moushiwake arimasen. Touhou koukoku no kira to moushimasu.*
O-wakai no ni senden hanbai no sekinin-sha wo nassaterun desu ne.
- Orihara : *Ee. Uchi wa heameiku no nakama-tachi ga kyoudou de kigyou shita kaisha desu.*
Shachou hajime, zenin 30-sai-ka no josei desu.
- Kira : *Suteki desu. Zehi ichido o-hanashi wo kiite itadakemasen ka.*
- Orihara : *Sekkaku desuga, uchi wa netto chuushin nanode, terebi no CM (komaasharu)*
wo tsukuru yotei wa arimasen.
- Kira : *Dairiten wa terebi CM wo tsukuru dake dewa arimasen. Netto de no*
puromoshon ya shohin kaihatu no aidea mo dasasete itadaite orimasu.
Donna katachi demo kamaimasen. Otsukiai sasete itadakemasen ka.
- Orihara : *Kono gēmu, onoriki wa arimasu ka.*
(*Eigyō Buchō Kira Natsuko, episodio 2, 12:55-13:47*)

Terjemahan:

- Kira : Mohon maaf karena mengganggu Anda. Saya Kira dari Toho Advertising.
Anda masih muda, namun Anda bertanggung jawab atas semua publikasi periklanan.
- Orihara : Ya. Perusahaan kami didirikan oleh beberapa stylist.
Dimulai dengan presiden direktur, semuanya adalah wanita di bawah usia 30 tahun.
- Kira : Itu luar biasa. Tidak bisakah Anda mendengarkan sedikit penjelasan kami?
- Orihara : Terima kasih banyak, tetapi kami fokus pada iklan *online*, jadi kami tidak berniat
untuk memasang iklan melalui TV.
- Kira : Perusahaan kami tidak hanya membuat iklan untuk TV. Kami juga dapat membuat iklan
online dan memberikan ide untuk pengembangan produk. Kami tidak masalah dengan

iklan jenis apapun. Tidak bisakah Anda bekerja sama dengan kami?
Orihara : Apakah Anda tertarik untuk mengikuti permainan ini?
(Orihara menyerahkan sebuah pamflet sebuah *event*)

Topik dan Fungsi Pujian

Tindak tutur ekspresif bentuk pujian ditujukan penutur kepada mitra tutur untuk “menyatakan suatu kekaguman terhadap kinerja/keahlian/kemampuan mitra tutur”. Tindak tutur ekspresif ini ditemukan dalam tuturan Kira yang merupakan seorang kepala bagian pemasaran sebuah perusahaan periklanan. Kira memberikan pujian terhadap Orihara yang merupakan seorang penanggung jawab publikasi periklanan perusahaan kecantikan bernama *My Cute* yang sedang berkembang pesat. Kira sebagai seorang kepala bagian pemasaran bermaksud mengadakan kerjasama yaitu menawarkan jasa pembuatan iklan kepada Orihara.

Kira menyatakan pujian terhadap mitra tutur yaitu Orihara yang dimaksudkan untuk “membuka dan menopang percakapan” dan “mengepresikan kekaguman terhadap kemampuan mitra tutur”.

Respon Pujian

Pada saat Kira menyatakan pujian kepada Orihara terhadap kinerja/keahlian/kemampuannya yang dapat memimpin perusahaan di bidang publikasi meskipun dalam usia yang masih muda, Orihara menerima pujian tersebut seperti pada tuturan *Ee. Uchi wa heameiku no nakama-tachi ga kyoudou de kigyou shita kaisha desu. Shachou hajime, zenin 30-sai-ka no josei desu.* ‘Ya. Perusahaan kami didirikan oleh beberapa *stylist*. Dimulai dengan presiden direktur, semuanya adalah wanita di bawah usia 30 tahun’. Pada sebagian besar masyarakat Jepang, apabila menerima pujian, pada umumnya cenderung akan menolak/menyanggah (*disagreement*) atau bersikap merendahkan diri (*scale down*). Pada strategi respon pujian yang digunakan oleh Orihara, terlihat bahwa ia berusaha untuk menerima pujian dan disertai komentar yang lebih menyanjung (*praise upgrade*) posisi diri dan perusahaannya.

Strategi Negosiasi Pihak Penutur

Menurut Shimizu (2013), salah satu strategi berkomunikasi yang terdapat pada tuturan Kira adalah klasifikasi “meminta izin”. Salah satu penciri klasifikasi “meminta izin” adalah digunakannya bentuk kalimat *~te itadakemasen ka* dan *~sasete itadakemasen ka*.

Dalam kamus *nihongo bunkei jiten* (2002:243-244) disebutkan bahwa bentuk ungkapan *~sasete itadakemasen ka* adalah ekspresi yang lebih mengandung keraguan (menahan diri) pada saat meminta izin daripada bentuk *~te itadakemasen ka*. Selain itu, bentuk ungkapan tersebut juga sering digunakan pada saat mitra tutur terlihat tampak tidak selalu menanggapi permintaan penutur. Pada tuturan di atas, Kira terlihat menggunakan kedua bentuk tersebut seperti berikut ini.

- (1) *Zehi ichido o-hanashi wo kiite itadakemasen ka.*
‘Tidak bisakah Anda mendengarkan sedikit penjelasan kami?’
- (2) *O-tsukiai sasete itadakemasen ka.*
‘Tidak bisakah Anda bekerja sama dengan kami?’

Shimizu (2013) juga menyatakan bahwa penutur yang tidak memiliki jarak kedekatan dengan mitra tutur cenderung menggunakan ungkapan yang tidak langsung *~te itadakemasen* dan *~sasete itadakemasen ka* seperti yang digunakan oleh Kira di atas. Bentuk tersebut pada umumnya digunakan terhadap orang atau pihak yang pertama kali dijumpai seperti situasi antara Kira dengan Ohara.

Strategi Negosiasi Pihak Mitra Tutur

Pada sebuah tuturan negosiasi, mitra tutur tentunya juga mengambil peran didalamnya seperti pada tuturan di atas. Terlihat awalnya Orihara menolak untuk memenuhi permintaan Kira seperti dalam tuturan *Sekkaku desuga, uchi wa netto chuushin nanode, terebi no CM (komaasharu)wo tsukuru yotei wa arimasen.* ‘Terima kasih banyak, tetapi kami fokus pada iklan *online*, jadi kami tidak berniat untuk memasang iklan melalui TV’.

Shimizu (2013) juga mengklasifikasikan strategi merespon atau menjawab permintaan izin dari penutur. Menurut Shimizu, strategi untuk merespon dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu: memberikan izin, tidak memberikan izin dan tidak langsung memberikan izin. Pada data di atas, Orihara menggunakan 2 (dua) strategi

terhadap permintaan izin Kira yaitu “tidak memberikan izin” dan “tidak langsung memberikan izin”. Kategori strategi “tidak memberikan izin” terlihat pada tuturan Orihara sebagai berikut.

- (1) Strategi “tidak memberikan izin/menolak”

*Sekkaku desuga, uchi wa netto chuushin nanode, terebi no CM (komaasharu)
wo tsukuru yotei wa arimasen.*

‘Terima kasih banyak, tetapi kami fokus pada iklan *online*, jadi kami tidak berniat
untuk memasang iklan melalui TV’

- (2) Strategi “tidak langsung memberikan izin”

Kono gēmu, onoriki wa arimasu ka.

‘Apakah Anda tertarik untuk mengikuti permainan ini?’

Menurut Aoyama dkk (1988: 990-991), ungkapan *sekkaku desuga* ‘terima kasih sebelumnya, namun...’ merupakan ungkapan untuk menunjukkan rasa penyesalan atas tidak dapat dipenuhinya permintaan mitra tutur; rasa penyesalan yang hasilnya tidak seperti yang diharapkan atau juga mengandung pengertian “dengan susah payah, khusus dengan sengaja”.

SIMPULAN

Peran tindak tutur ekspresif bentuk pujian sangat penting dalam mengawali negosiasi dalam ranah bisnis. Pujian yang dinyatakan penutur kepada mitra tutur dapat berpengaruh sangat signifikan dalam sebuah negosiasi. Bentuk tindak tutur ekspresif yaitu “memuji” diawali oleh Kira melalui tuturan *o-wakai no ni senden hanbai no sekinin-sha wo nassaterun desu ne* ‘Anda masih muda, namun Anda bertanggung jawab atas semua publikasi periklanan’. Maksud pujian yang dinyatakan oleh Kira adalah untuk menarik perhatian Orihara terhadap permintaan atau tawaran kerjasama yang diajukannya. Topik pujian dalam tuturan Kira dimaksudkan untuk menunjukkan kekagumannya terhadap Orihara serta sebagai salah satu cara membuka percakapan adalah strategi yang efektif untuk mengembangkan percakapan.

Strategi respon pujian yang digunakan oleh Orihara terhadap pujian dari Kira adalah menerima dan cenderung menambahkan komentar yang lebih menguatkan pujian (*praise upgrade*). Adapun tujuan Orihara menggunakan strategi respon pujian ini adalah untuk menunjukkan kemampuan maksimal dirinya, atasan maupun seluruh pegawai di perusahaannya adalah perempuan yang masih terbilang muda dan berkompoten dibidangnya. Strategi ini juga merupakan salah satu cara promosi perusahaan yang sedang berkembang pesat, terutama kepada Kira yang berasal dari perusahaan lain yang sedang menawarkan kerjasama.

Pada tuturan selanjutnya, Kira kembali menyatakan bentuk tuturan ekspresif pujian *suteki desu* ‘itu luar biasa sekali’. Maksud tindak tutur ekspresif ini adalah sebagai langkah awal yang digunakan Kira untuk bernegosiasi. Tampak pada tuturan selanjutnya, Kira meminta izin kepada Orihara untuk menjelaskan jasa yang disediakan oleh perusahaan periklannya melalui bentuk tuturan *zahi ichido o-hanashi wo kiite itadakemasen ka* ‘Tidak bisakah Anda mendengarkan sedikit penjelasan kami?’.

Orihara yang pada awalnya enggan atau tidak bermaksud untuk mengadakan kerjasama dengan Kira, pada akhirnya mengubah keputusannya mencoba memberikan sebuah kesempatan berupa tantangan dalam sebuah *event* yang akan diadakan perusahaannya. Hal ini dikarenakan strategi negosiasi yang kembali digunakan oleh Kira yaitu *o-tsukiai sasete itadakemasen ka* ‘Tidak bisakah Anda bekerja sama dengan kami? Strategi negosiasi Kira terkesan gigih dalam mempromosikan jasa pembuatan iklan di perusahaannya. Hal ini ditandai dengan bentuk kalimat seperti *~te itadakemasen ka* dan *~sasete itadakemasen ka* yang secara halus dan cenderung sangat sopan namun sebenarnya cukup mengintervensi (menekan) Orihara agar diberikan izin (kesempatan) untuk bekerjasama. Berkat kegigihan yang ditunjukkan Kira melalui bentuk-bentuk tersebut, maka Orihara terkesan mulai menaruh minat meskipun tidak terlalu ditunjukkan langsung, melainkan dengan memberikan tantangan. Tantangan yang dimaksud adalah memberikan kesempatan pada divisi pemasaran yang dikepalai Kira untuk menarik minat pembeli di sebuah *event* yang akan diselenggarakan perusahaan Orihara, sebelum melakukan kerjasama yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aoyama, T., dkk. (1988). *Kamus pemakaian bahasa Jepang dasar edisi bahasa Indonesia*. Tokyo : Kokuritsu Kokugo Kenkyusho.
- Herbert, R.K. (1990). Sex based differences in compliment behaviour. *Journal of language in society*, 19, hlm. 201-224.
- Homma, M &Yukawa, K., (2008). *Home hotoba waakubukku*. Tokyo : PHP.
- Miyazaki, M., & Goshi, S. (2009). *Bijinesu nihongo 30 jikan*. Tokyo: 3A Corporation.
- Searle, J.R. (1969). *Speech act: an essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sunagawa, Y., dkk. (2002). *Nihongo bunkei jiten*.Tokyo: Kuroshio.
- Shimizu, T. (2013). *Chukyu gakusha no tame no burasshu appu nihongo kaiwa*. Tokyo: 3anet work.