

KESANTUNAN BERBAHASA JEPANG OLEH STAF GRO DI BIRO PERJALANAN WISATA DI BALI

Ni Made Andry Anita Dewi

Program Studi Sastra Jepang
Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Udayana
Jalan Pulau Nias No. 13 Sanglah Denpasar 80114
Telepon 0361-249458, Ponsel 081-338-142-221
andryanitadewi@yahoo.co.jp

ABSTRAK

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tuturan yang santun. Tuturan yang santun merupakan hal mendasar yang perlu dikuasai oleh pelaku pariwisata dalam berinteraksi dengan wisatawan. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi dan meneliti kesantunan bahasa Jepang yang digunakan oleh penutur bahasa Jepang yang bekerja di biro perjalanan wisata yang ada di Bali ketika memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan Jepang. Metodologi penelitian yang digunakan adalah wawancara kepada tujuh orang informan yang berprofesi sebagai staf GRO (*Guest Relations Officer*) pada sebuah biro perjalanan wisata di Bali. Penelitian ini akan dikaji dengan menggunakan enam prinsip kesantunan yang diklasifikasikan oleh Leech (1983) yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati.

Kata kunci: *kesantunan bahasa Jepang, klasifikasi Leech, dan maksim.*

ABSTRACT

Politeness is one important aspect in realizing polite speech. Polite speech is the basic matter for providing services to Japanese tourist by workers who working for tourism industry. The focus of this research is to identify and research the Japanese politeness which is used by speakers of Japanese who works in a travel agency in Bali for providing services to Japanese tourists. The methodology used in this research is interview. The informans were seven of guest relations officer (GRO) staff in a travel agency in Bali. This research is examined by using the six principles of politeness based on Leech's classification (1983). They are 1) tact maxim; 2) generosity maxim; 3) approbation maxim; 4) modesty maxim; 5) agreement maxim; and 6) sympathy maxim.

Keyword: *Japanese of polite speech, Leech's classification, and maxim.*

PENDAHULUAN

Bali merupakan daerah tujuan wisata dunia bagi wisatawan mancanegara, termasuk wisatawan Jepang. Secara peringkat, wisatawan Jepang yang datang ke Bali berada di urutan ke dua setelah Australia. Oleh karena itu, selain bahasa Inggris, bahasa Jepang dipandang cukup penting digunakan dalam bidang pariwisata Bali saat ini. Di Bali, bahasa Jepang diajarkan sejak sekolah dasar hingga sekolah menengah atas. Peminat bahasa Jepang dari tahun ke tahun juga cukup meningkat, sehingga ini juga berdampak pada meningkatnya peminat bahasa Jepang pada tingkat perguruan tinggi di Bali.

Dengan perkembangan pariwisata yang sangat pesat di Bali, penguasaan dan keterampilan berbahasa Jepang sangat dibutuhkan oleh industri pariwisata itu sendiri. Beberapa industri pariwisata yang berkembang di Bali di antaranya di bidang perhotelan, pramuwisata, restoran, dan biro perjalanan wisata. Industri pariwisata seperti yang tersebut di atas, pada umumnya akan menyerap tenaga-tenaga kerja yang memiliki kemampuan berbahasa asing untuk ditempatkan di perusahaannya masing-masing.

Penelitian ini hanya berfokus pada kesantunan bahasa Jepang yang digunakan oleh staf *Guest Relation Officer (GRO)* yang bekerja di biro perjalanan wisata. Alasan pemilihan topik penelitian tersebut adalah karena adanya penggunaan bahasa Jepang secara santun perlu untuk diteliti lebih mendalam, khususnya pada penggunaannya yang bekerja di bidang pariwisata. Selain itu, peneliti juga menemukan data mengenai kesantunan bahasa Jepang yang dipakai oleh staf *GRO* yang cukup bervariasi.

Dengan melihat latar belakang tersebut, maka penelitian ini perlu dilakukan guna memperoleh data yang akurat untuk mengembangkan penggunaan bahasa Jepang yang digunakan oleh pelaku pariwisata, khususnya oleh staf *GRO* yang sangat berperan dalam

peningkatan kualitas di bidang pariwisata, khususnya di Bali. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya penelitian di bidang kebahasaan khususnya pragmatik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi serta menganalisis penggunaan bahasa Jepang, khususnya kesantunan berbahasa dalam pelayanan jasa kepada wisatawan Jepang oleh staf *GRO* yang bekerja di sebuah biro perjalanan wisata di Bali. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Leech (1983) mengenai prinsip kesantunan. Leech (1983:104-149) merumuskan enam prinsip kesantunan dalam berbahasa, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati dengan pendekatan pragmatik. Prinsip-prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech merupakan prinsip kesantunan yang dianggap paling komprehensif dalam menganalisis data-data penelitian ini (Kunjana, 2005:59).

Kajian yang berkaitan mengenai kesantunan bahasa Jepang telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Salah satu di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dance Wamafma (2010) dalam Jurnal Sastra Jepang Volume 9 Nomor 2 Februari 2010, dengan judul “Kesantunan Masyarakat Jepang dalam Ranah Sociolinguistik”. Dalam kajiannya, Dance mengemukakan bahwa kesantunan masyarakat Jepang dalam berbahasa dipengaruhi oleh sejarah panjang bangsa Jepang itu sendiri. Penggunaan bahasa dalam masyarakat Jepang ditentukan oleh beberapa faktor bahasa, diantaranya hubungan dimensi sosial, hubungan jender, serta hubungan kekerabatan. Hubungan dimensi sosial meliputi usia, status sosial, kedekatan antarpemuter. Hubungan jender merupakan hubungan yang dapat memberikan pengaruh sosial pada kesantunan masyarakat dalam bertutur. Pemuter wanita dianggap lebih santun daripada laki-laki. Yang terakhir adalah hubungan kekerabatan yaitu hubungan yang didasarkan pada hubungan sedarah, hubungan dalam pekerjaan, hubungan dalam sebuah lembaga dalam masyarakat

Jepang yang dikenal dengan istilah *uchi soto*. Dengan perbedaan hubungan kekerabatan, maka tuturan yang dihasilkan pun akan berbeda.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Djadjasudarma (1993:10), mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif yang, baik berupa data lisan maupun tertulis di dalam masyarakat bahasa itu sendiri. Penelitian ini akan dilakukan di sebuah biro perjalanan wisata yang berlokasi di daerah Kuta, dan Badung dengan pertimbangan bahwa perusahaan ini merupakan perusahaan biro perjalanan wisata yang sebagian besar menangani wisatawan Jepang sehingga staf *GRO* di perusahaan ini rata-rata bisa berbahasa Jepang.

Pengambilan data penelitian dilakukan melalui wawancara kepada staf *GRO* sebanyak tujuh orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada tujuh orang informan tersebut. Pemilihan seorang informan ditentukan dengan beberapa syarat yaitu: berjenis kelamin laki-laki dan perempuan; berusia antara 20-50 (masih produktif); berpendidikan minimal diploma tiga bahasa Jepang; sehat jasmani dan rohani. Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan lancar, akan dilakukan tiga tahapan penelitian, yaitu pengumpulan data, tahap analisis data, serta tahap penyajian hasil analisis data.

Metode dan Teknik Penyediaan Data

Dalam penyediaan data penelitian ini, peneliti menggunakan metode simak (pengamatan/observasi) yakni metode yang digunakan dengan menyimak penggunaan bahasa. Sebagai lanjutannya, peneliti menggunakan teknik simak bebas libat cakap yaitu teknik dengan

menyimak penggunaan bahasa Jepang yang dipakai oleh staf GRO melalui pencatatan (Mahsun, 2005:242).

Selain itu, peneliti juga menggunakan metode survei yaitu metode penyediaan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang jelas dan terperinci kepada informan yang dianggap memenuhi syarat yang diperlukan sebagai data penelitian ini (Wiseman dan Aron, 1970 dalam Mahsun, 2005:246). Metode wawancara juga dilakukan dalam penelitian ini. Metode wawancara merupakan metode yang diterapkan melalui tanya jawab secara sistematis antara pihak pewawancara (peneliti) dengan pihak pemberi data (informan).

Dari hasil wawancara tersebut, dipilah data yang meliputi: bentuk-bentuk kesantunan bahasa Jepang yang dipakai oleh staf GRO saat memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan Jepang. Setelah dilakukan pencatatan, tahap selanjutnya adalah pengklasifikasian data.

Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode padan intralingual dan metode padan ekstralingual. Yang dimaksud dengan metode pada intralingual adalah metode yang mengacu pada unsur-unsur dalam bahasa tertentu, sedangkan metode pada ekstralingual adalah metode yang mengacu pada konteks diluar bahasa seperti gender, usia, kelas sosial, hubungan kedekatan, posisi dan lain sebagainya (Mahsun, 2005:259-260). Data yang telah diklasifikasikan sesuai dengan rumusan permasalahan serta tujuan pada penelitian ini, selanjutnya dianalisis dengan menguraikan atau mengidentifikasi data-data yang diperoleh untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah.

Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Terdapat dua metode dalam penyajian hasil analisis data, yaitu metode formal dan informal (Sudaryanto, 1993: 145-146). Metode informal dilakukan dengan pemaparan kesantunan bahasa Jepang yang digunakan staf GRO dalam memberikan pelayanan jasa terhadap tamu Jepang.

PEMBAHASAN

Kesantunan Berbahasa Jepang dalam Pelayanan Jasa kepada Wisatawan Jepang

Data tuturan yang terjadi antara staf GRO dan wisatawan Jepang dalam pemberian pelayanan jasa dapat dilihat sebagai berikut.

Maksim Kebijaksanaan

Informasi indeksial: Staf GRO menyadari barang bawaan tamu tertinggal di meja kantor.

Data 1

スタッフ : お客様、お忘れ物でございます。
お客 : ああ、どうもすみません。
スタッフ : いいえ、どういたしまして。

Sutafu : *Okyakusama, o-wasuremono de gozaimasu.*
Okyaku : *Aa, doumo sumimasen. Arigatou.*
Sutafu : *Iie, dou itashimashite.*

Staf : Pak/Bu, ada barang ketinggalan.
Tamu : O..iya, maaf merepotkan. Terima kasih.
Staf : Sama-sama.

Data 2

スタッフ : すみませんが、こちらはお客様のものでしょうか。
お客 : ああ、そうだ。ありがとう。
スタッフ : いいえ、どういたしまして。

Sutafu : *Sumimasen ga, kochira wa okyakusama no mono deshou ka?*
Okyaku : *Aa, sou ka. Arigatou.*
Sutafu : *Iie, dou itashimashite.*

Staf : Maaf, apakah ini barang bawaan, Bapak/Ibu?
Tamu : Oiya, benar. Terima kasih.
Staf : Sama-sama.

Maksim kebijaksanaan merupakan maksim yang berpedoman pada prinsip kesantunan dan terwujud jika penutur mengurangi kerugian dan sebaliknya memaksimalkan keuntungan petutur. Dengan menerapkan maksim ini, maka prinsip kesantunan akan tercapai. Penutur yang dapat bertutur dengan menerapkan maksim kebijaksanaan ini, dapat dikatakan sebagai orang santun.

Maksim kebijaksanaan ini terdapat pada data 1 dan 2. Tuturan yang mengandung maksim tersebut yaitu *Okyakusama, o-wasuremono de gozaimasu* “Pak/Bu, ada barang ketinggalan” dan *Sumimasen, kochira wa okyakusama no mono deshou ka* “Maaf, apakah ini barang bawaan Bapak/Ibu?”. Kedua tuturan tersebut digunakan oleh staf GRO saat tamu melupakan barang di kantor biro perjalanan wisata.

Pada tuturan di atas, tampak bahwa penutur meminimalkan kerugian dan memaksimalkan keuntungan tamu. Sudah merupakan kewajiban bagi seorang pemberi layanan jasa untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Sikap-sikap seperti kejujuran merupakan hal yang mutlak dimiliki seorang staf GRO (Toda, 2012: 18-20). Sikap-sikap kejujuran dalam petuturan data di atas adalah bentuk teguran atau peringatan staf GRO kepada tamu akan barangnya yang tertinggal di kantor biro perjalanan wisata tersebut.

Seorang tamu saat hendak pergi dari sebuah biro perjalanan wisata, secara tidak sengaja meninggalkan barang bawaannya di kursi tamu. Staf GRO yang sedang bertugas melayani tamu tersebut menyadari hal tersebut dan segera mengingatkan tamu tersebut.

Maksim Kedermawanan

Informasi indeksial: Tuturan antara seorang Staf GRO yang hendak pulang kantor dengan seorang tamu yang sedang mengalami musibah kecelakaan melalui telepon.

Data 3

スタッフ : (旅行会社の名前) でございます。
お客 : もしもし。田中ですが。
スタッフ : はい、何かご用はございますか。
お客 : あの、すみませんが、ホテルを出て、パサル・バドゥンに行こうと思っ
ていましたけど、道を渡るときには、バイクにぶつけられました。今、パサル・バドゥ
ンの橋のあたりにいますけど、来てもらえませんか。
スタッフ : はい、すぐそちらへ参ります。少々お待ち下さい。
お客 : すみません。よろしくお願ひします。

Sutafu : (Nama biro perjalanan wisata) *de gozaimasu.*
Okyaku : *Moshi moshi. Tanaka desu ga.*
Sutafu : *Hai, nani ka go-you wa gozaimasu ka?*
Okyaku : *Anou, sumimasen...Hoteru wo dete, pasaru badun ni ikou to omotte
imashitakedo, michi wo wataru toki ni wa, baiku ni butsukeraremashita. Ima,
pasaru badun no hashi no atari ni imasukedo, kite moraemasen ka?*
Sutafu : *Hai, sugu sochira e mairimasu. Shoushou o-machi kudasai.*
Okyaku : *Sumimasen. Yoroshiku onegai shimasu.*

Staf : Dengan (nama sebuah biro perjalanan wisata).
Tamu : Halo. Saya Tanaka.
Staf : Ya, ada yang bisa saya bantu?
Tamu : Eh...maaf... Saya keluar dari hotel bermaksud untuk pergi ke Pasar Badung.
Namun, saat saya menyeberang jalan, saya ditabrak motor. Sekarang, saya ada
di sekitar jembatan Pasar Badung. Apakah Anda bisa datang ke sini?
Staf : Baik, saya segera pergi ke sana. Tolong tunggu sebentar.
Tamu : Maaf.

Data 4

Informasi indeksial: Tuturan antara seorang Staf GRO yang hendak pulang kantor dengan seorang tamu yang kecurian barang di sekitar pantai Kuta.

スタッフ : いらっしやいませ。
お客 : すみませんが、今よろしいですか。
スタッフ : はい、何かご用はございますか。
お客 : あのう、先ほどクタビーチのあたりにちょっと散歩していたときに、
知らないうちにかばんが盗まれたんですが。かばんの中には、お金だけではなく、パス
ポートや携帯電話なども入っていますので。
スタッフ : ああ、そうですか。それは大変ですね。それでは、警察官に報告
しますので、手続きをしていただけますか。

お客 : すみません。よろしくお願ひします。

Sutafu : *Irasshaimase.*

Okyaku : *Sumimasen ga, ima yoroshii desu ka?*

Sutafu : *Hai, nani ka go-you wa gozaimasu ka?*

Okyaku : *Anou, sakihodoKuta bi-chi no atari ni chottosanpo shite ita toki ni, shiranai uchi ni, kaban ga nusumaretan desu ga. Kaban no naka ni wa,okane dake dewa nakute, pasupo-to ya keitai nado mo haitte imasu node...*

Sutafu : *A, sou desu ka. Sore wa taihen desu ne. Sore dewa, keisatsu kan ni houkoku shimasu node, tetezutsuki wo shite itadakemasuka.*

Okyaku : *Sumimasen. Yoroshiku onegai shimasu.*

Staf : Selamat datang.

Tamu : Maaf, apakah saya bisa mengganggu sebentar?

Staf : Ya, ada yang bisa saya bantu?

Tamu : E, tadi saya sempat jalan-jalan sebentar di sekitar pantai Kuta. Tanpa saya sadari tas yang saya bawa telah dicuri. Dalam tas itu, selain ada uang, ada juga paspor, handphone dan lain-lain.

Staf : Oh, begitu. (Ungkapan yang digunakan untuk menunjukkan rasa simpati). Karena saya akan membantu Anda melaporkannya ke polisi, apakah Anda bisa melakukan beberapa prosedur pelaporan?

Tamu : Baiklah. Maaf merepotkan.

Maksim kedermawanan atau sering juga disebut maksim kemurahan merupakan maksim yang pada prinsipnya menghormati petutur dalam penuturannya. Penutur berusaha mengurangi keuntungan diri sendiri dan menambahkan pengorbanan diri sendiri.

Pada data 3 digambarkan situasi seorang staf GRO saat hendak pulang kantor, tiba-tiba mendapat telepon dari salah seorang tamu Jepang. Tamu tersebut mengalami kecelakaan saat hendak bepergian seorang diri. Oleh karena kondisi tamu tersebut, maka staf GRO menunda kepulangannya dan bergegas menuju ke lokasi tamu yang terkena musibah kecelakaan.

Sama halnya dengan tuturan dalam data 3, pada data 4 staf GRO meminimalkan keuntungan bagi dirinya sendiri dan menambahi pengorbanan diri untuk membantu wisatawan Jepang tersebut dengan cara membantu tamu yang terkena kasus pencurian untuk melaporkannya kepada pihak kepolisian. Meskipun hal ini dilakukannya di luar jam kerja.

Kedua tuturan di atas menunjukkan maksim kedermawanan si penutur melalui bantuan yang diberikan kepada tamu tersebut dengan mengabaikan kepentingannya sendiri. Tindakan atau sikap yang dilakukan staf GRO pada kedua data di atas tersebut didasari rasa tanggung jawab terhadap tamu Jepang tersebut.

Pada data 3, maksim kedermawanan ditunjukkan dengan tuturan *Hai, nani ka go-you wa gozaimasu ka* "Ya, ada yang bisa saya bantu?", dan *Hai, sugu sochira e mairimasu. Shoushou o-machi kudasai* 'Baik, saya segera pergi ke sana. Tolong tunggu sebentar'. Tuturan ini memiliki nilai kesantunan yang tinggi. Selain karena tanggung jawab pihak biro perjalanan wisata untuk membantu tamu yang sedang mendapat musibah, namun secara naluri kemanusiaan, staf tersebut membantu tamu dengan sepenuh hati.

Maksim kedermawanan atau kemurahan yang terdapat pada data 4 ditunjukkan pada tuturan *Hai, nani ka go-you wa gozaimasu ka* "Ya, ada yang bisa saya bantu?", dan *A, sou desu ka. Sore wa taihen desu ne. Sore dewa, keisatsu kan ni houkoku shimasu node, tetsuzuki wo shite itadakemasu ka* "Oh, begitu. (Ungkapan yang digunakan untuk menunjukkan rasa simpati). Karena saya akan membantu Anda melaporkannya ke polisi, apakah Anda bisa melakukan beberapa prosedur pelaporan?".

Maksim Penghargaan

Informasi indeksial: Seorang staf GRO sedang menjelaskan beberapa paket wisata kepada wisatawan Jepang.

Data 5

スタッフ : 私が説明したことで何か分からないことがございましたら、ご遠慮なく仰ってください。

お客 : 大丈夫です。あなたの日本語はよく分かります。完璧です。

スタッフ : いえいえ、とんでもございません。

ifu : *Watashi ga setsumei shita koto de nani ka wakaranai koto ga arimashitara, go-enryonaku oshatte kudasai.*

Okuyaku : *Daijoubu desu. Anata no Nihon go ga yoku wakarimasu. Kanpeki desu.*

Sutafu : *Iie iie, tonde mo gozaimasen.*

: Jika ada hal yang tidak dipahami dari apa yang saya jelaskan, jangan sungkan-sungkan bertanya kepada saya.

Tamu : Tidak ada masalah. Bahasa Jepang Anda sangat bagus. Sempurna.

Staf : Oh, sama sekali tidak.

Data 6

スタッフ : 私が説明したことで何か分からないことがございましたら、ご遠慮なく仰ってください。

お客 : 大丈夫です。日本に行ったことがありますか。

スタッフ : いいえ、ありません。

お客 : そうですか。でも、あなたの日本語はすごいですね。

スタッフ : いいえ、まだまだです。

ifu : *Watashi ga setsumei shita koto de nani ka wakaranai koto ga arimashitara, go-enryonaku oshatte kudasai.*

Okyaku : *Daijoubu desu. Nihon ni itta koto ga arimasu ka?*

Sutafu : *Iie, arimasen.*

Okyaku : *Sou desu ka? Demo, Anata no nihon go wa sugoi desu ne.*

Sutafu : *Iie, mada mada desu.*

: Jika ada hal yang tidak dipahami dari apa yang saya jelaskan, jangan sungkan-sungkan bertanya kepada saya.

Tamu : Tidak ada masalah. Apakah Anda pernah pergi ke Jepang?

Staf : Tidak, saya belum pernah pergi ke Jepang.

Tamu : Oh, begitu ya. Tetapi bahasa Jepang Anda sangat bagus.

Staf : Tidak seperti itu.

Tuturan di atas merupakan bentuk maksim penghargaan, yaitu mengurangi cacian terhadap orang lain dan sebaliknya menambah pujian kepada lawan bicara. Pada tuturan data 5 dan 6 di atas yang terjadi antara staf GRO dengan tamu Jepang, terlihat bahwa tamu Jepang memberikan penghargaan terhadap usaha staf GRO untuk menjelaskan beberapa paket wisata dalam bahasa Jepang. Sebagai penutur bahasa asing, staf GRO memastikan kembali kepada tamu, apakah penjelasannya dalam bahasa Jepang dapat dipahami atau tidak.

Pada data 5, tamu Jepang tersebut memberikan penghargaan berbentuk pujian terhadap staf GRO atas penjelasan paket wisata dalam bentuk ungkapan *Anata no Nihon go ga yoku*

wakarimasu. Kanpeki desu “Bahasa Jepang Anda sangat bagus. Sempurna.” Pada data 6, tamu Jepang memberikan pujian terhadap staf GRO dalam ungkapan *anata no nihon go wa sugoi desu ne* “Bahasa Jepang Anda sangat bagus”.

Sebagai seorang staf GRO, tentunya telah dibekali dengan keterampilan bahasa Jepang yang baik untuk melayani para tamu Jepang khususnya yang memerlukan pelayanan atas pemesanan hotel, paket wisata, paket tur dan lain sebagainya. Oleh karena itulah, dengan terwujudnya maksim penghargaan ini, maka kesantunan penggunaan bahasa Jepang itu tercapai.

Dalam masyarakat Jepang sendiri, penghargaan terhadap lawan bicara melalui pujian sangat jelas terlihat dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa bentuk pujian yang sering digunakan dalam masyarakat Jepang untuk mengungkapkan rasa kagum terhadap kemampuan seseorang misalnya saat menggunakan bahasa Jepang dengan baik, dapat dituturkan dengan: *Nihongo wa o-jozu desu ne* “Anda, pintar sekali berbahasa Jepang, ya”, *Nihon go wa subarashii desu* “Bahasa Jepang Anda bagus sekali” dan lain sebagainya (Mizutani, 1987:46).

Maksim Kesederhanaan

Informasi indeksial: Seorang staf GRO sedang menjelaskan beberapa paket wisata kepada tamu.

Data 7

スタッフ : 私が説明したことで何か分からないことがございましたら、ご遠慮なく仰ってください。

お客 : 大丈夫です。あなたの日本語がよく分かります。完璧です。

スタッフ : いえいえ、とんでもございません。

ifu : *Watashi ga setsumei shita koto de nani ka wakaranai koto ga arimashitara, go-enryonaku oshatte kudasai.*

Okyakusama : *Daijoubu desu. Anata no nihon go ga yoku wakarimasu. Kanpeki desu.*

Sutafu : *Iie iie, tonde mo gozaimasen.*

?: .Jika ada hal yang tidak dipahami dari apa yang saya jelaskan, jangan sungkan-sungkan bertanya kepada saya.

Tamu : Tidak ada masalah. Bahasa Jepang Anda sangat bagus. Sempurna.

Staf : Oh, sama sekali tidak.

Data 8

スタッフ : 私が説明したことで何か分からないことがございましたら、ご遠慮なく仰ってください。
お客 : 大丈夫です。日本に行ったことがありますか。
スタッフ : いいえ、ありません。
お客 : そうですか。でも、あなたの日本語はすごいですね。
スタッフ : いいえ、まだまだです。

ifu : *Watashi ga setsumei shita koto de nani ka wakaranai koto ga arimashitara, go-enryonaku oshatte kudasai.*
Okyaku : *Daijoubu desu. Nihon ni itta koto ga arimasu ka?*
Sutafu : *Iie, arimasen.*
Okyaku : *Sou desu ka? Demo, Anata no nihon go wa sugoi desu ne.*
Sutafu : *Iie, mada mada desu.*

∴ : Jika ada hal yang tidak dipahami dari apa yang saya jelaskan, jangan sungkan-sungkan bertanya kepada saya.
Tamu : Tidak ada masalah. Apakah Anda pernah pergi Ke Jepang?
Staf : Tidak, saya belum pernah pergi ke Jepang.
Tamu : Oh, begitu ya. Tetapi bahasa Jepang Anda sangat bagus.
Staf : Tidak seperti itu.

Data 7 dan 8 pada petuturan di atas sama dengan data 5 dan 6 pada maksim penghargaan. Namun, perbedaan maksim penghargaan dengan maksim kesederhanaan terletak pada bentuk tuturan untuk mengurangi pujian terhadap diri sendiri dan sebaliknya menambah cacian pada diri sendiri. Seperti yang terlihat pada situasi di atas, penutur yakni staf GRO berusaha mengurangi pujian terhadap diri sendiri, namun sebaliknya menambah cacian pada diri sendiri.

Pada data 7 di atas, petuturan yang dilakukan antara staf GRO dan tamu Jepang, menggambarkan situasi tamu yang memberikan pujian sebagai penghargaan atas penjelasan paket wisata dalam bahasa Jepang oleh staf GRO yang sangat baik dan dipahami. Sebagai bentuk kerendahan hati setelah menerima pujian tersebut, staf GRO justru merendahkan diri sendiri dengan tuturan *Iie, iie tondemo gozaimasen* desu “Oh, sama sekali tidak”. Ungkapan *tonde mo gozaimasen* merupakan suatu bentuk penolakan atas pujian yang diberikan oleh petutur sebagai

bentuk kesantunan dalam berkomunikasi masyarakat Jepang. Maksim kesederhanaan ini terwujud jika salah satu penutur mampu untuk mengendalikan diri atas pujian atau penghargaan dari lawan bicara, sehingga kesantunan dalam penggunaan bahasa Jepang dapat terwujud secara maksimal.

Begitu juga halnya dengan data 8 di atas. Bentuk kerendahan hati atau kesederhanaan yang diungkapkan staf GRO dalam tuturan tersebut adalah *Iie, mada mada desu* “Tidak seperti itu.”

Maksim Permufakatan

Informasi indeksial: Seorang wisatawan Jepang memesan sebuah paket *body massage* di sebuah SPA A, namun ternyata keinginan tamu tersebut tidak terpenuhi karena SPA tersebut penuh. Staf GRO mencoba memberikan opsi di SPA C, dan disetujui oleh tamu tersebut.

Data 9

- スタッフ : お待たせいたしました。申し訳ございません。A スパの部屋は満室でございます。
- お客 : そうですか。じゃ、そうしたら B スパはどうですか。
- スタッフ : B スパでございますね。確認いたしますので少々お待ちしていただけますか。
- お客 : はい、分かりました。
-
- スタッフ : お客様、B スパは午後 2 時から開きますが、よろしいでしょうか。
- 客 : 2 時ですか。ええと、午後 2 時だと他のことをするつもりなので、時間的にちょっと難しいですが。
- スタッフ : そうですか。
- お客 : 他のお勧めスパがありませんか。
- スタッフ : C スパはいかがでしょう。A スパとあまり変わらないと思いますが。明日なら、朝から夜まで開いています。
- お客 : そうしたら、よかったです。いくらぐらいしますか。
- スタッフ : 700, 000 ルピアでございます。いかがでしょう。
- 客 : はい、結構です。助かりました。嬉しいです。ご面倒をおかけしてすみません。予約お願いします。
- スタッフ : かしこまりました。

Sutafu : *O-matase itashimashita. Moushiwake gozaimasen. A spa no o-heya wa manshitsu de gozaimasu.*

Okyaku : *Sou desu ka? Ja, soushitara B spa wa dou desu ka?*

fu : *B spa de gozaimasune. Kakunin itashimasu node, shoushou omachi shite itadakenai deshou ka?*
 Okyaku : *Hai, wakarimashita.*

.....

'aku : *Sutafu : Okyakusama, B spa wa gogo 2 ji kara akimasu ga, yoroshii deshou ka?*
 : *2 ji desu ka? Eeto, 2 ji dato, hoka no koto wo suru tsumori nanode, jikanteki ni chotto muzukashii desu ga...*

ifu : *Sou desu ka?*
 'aku : *Hoka no o-susume spa ga arimasen ka?*
 ifu : *C spa wa ikaga deshou ka? A spa to amari kawaranai to omoimasuga...Ashita nara, asa kara yoru made aite imasuga...*

Okyakusama : *Sou shitara, yokatta desu. Ikura gurai shimasu ka?*
 Sutafu : *700,000 rupia de gozaimasu. Ikaga deshou ka?*
 ikusama : *Hai, kekkou desu. Tasukarimashita. Ureshii desu. Go-mendou wo okakeshi sumimasen. Yoyaku o-negai shimasu.*
 Sutafu : *Kashikomarimashita.*

☺ : *Mohon maaf membuat Bapak/Ibu menunggu lama. Mohon maaf sekali lagi, kamar di spa A penuh.*
 Tamu : *Begitu ya? Bagaimana dengan spa B ya?*
 Staf : *Spa B ya? Kalau begitu saya akan cek dahulu. Mohon tunggu sebentar.*
 Tamu : *Baik.*

.....

nu : *Staf : Bapak/Ibu, spa B buka dari jam 2 sore. Bagaimana?*
 : *Dari jam 2 ya? Kalau jam 2, saya sudah ada rencana lain, jadi waktunya agak susah.*
 Staf : *Oh, begitu?*
 Tamu : *Apakah ada rekomendasi spa yang lain?*
 ☺ : *Bagaimana kalau spa C? Saya pikir tidak jauh berbeda dengan spa A. Kalau besok, buka dari pagi sampai malam.*
 Tamu : *Baiklah kalau begitu. Kira-kira berapa biayanya?*
 Staf : *700.000 rupiah. Bagaimana?*
 nu : *Iya, saya pilih yang itu. Terima kasih sudah sangat membantu saya. Saya senang sekali. Maaf merepotkan. Tolong dipesankan ya.*
 Staf : *Baik.*

Tuturan yang terdapat pada data 9 di atas, menggambarkan situasi seorang tamu Jepang yang memesan paket *body massage* di sebuah *spa* melalui biro perjalanan wisata. Namun, karena pada saat itu adalah hari libur panjang, maka *spa* yang diinginkan tamu tidak bisa terpenuhi karena kamar dalam *spa* penuh. Untuk memenuhi harapan tamu Jepang tersebut, maka staf GRO tersebut menawarkan opsi *spa* lain yang fasilitasnya setara dengan *spa* yang

diharapkan tamu tersebut. Opsi yang ditawarkan oleh staf GRO tersebut disetujui oleh tamu Jepang.

Tuturan yang dilakukan oleh staf GRO dan tamu Jepang itu menggunakan maksim pemufakatan, yakni tuturan antara dua penutur dalam suatu situasi yang dimufakati bersama. Maksim permufakatan akan terwujud jika kedua penutur dalam suatu tuturan memiliki kecocokan atas sesuatu, sehingga kesantunan dalam penggunaan bahasa dapat tercapai.

Maksim Simpati

Informasi indeksial: Seorang tamu Jepang menjalani rawat inap di sebuah rumah sakit karena kondisi badannya menurun. Staf GRO menjenguk tamu tersebut di rumah sakit.

Data 10

スタッフ : お体の具合はいかがでしょうか。
お客 : 昨日から少し良くなりました。食欲も少しずつ出ています。
スタッフ : 安心いたしました。
お客 : ご心配をかけて、すみません。
スタッフ : どうぞごゆっくりお休みください。お大事になさってください。
お客 : ありがとうございます。

Sutafu : *O-karada no guai wa ikaga deshouka?*
'aku : *Kinou yori, sukoshi yoku narimashita. Shokuyoku mo sukoshi zutsu dete imasu.*

Sutafu : *Anshin itashimashita.*
Okyaku : *Go-shinpai wo kakete, sumimasen.*

'ifu : *Douzo go-yukkuri o-yasunde kudasai. O-karada ni nassate kudasai.*
'aku : *Arigatou gozaimasu.*

Staf : Bagaimana kondisinya?
Tamu : Sedikit lebih baik daripada kemarin. Nafsu makan saya pun mulai meningkat.
Staf : Saya merasa lega.
Tamu : Maaf, saya membuat Anda khawatir.
Staf : Istirahat yang banyak. Tolong jaga kesehatan Anda baik-baik.
Tamu : Terima kasih.

Informasi indeksial: Tuturan dilakukan antara seorang staf GRO dengan wisatawan Jepang yang sedang sakit melalui telepon.

Data 11

タッフ : (旅行会社の名前) でございます。
 お客 : もしもし。山田ですが。
 スタッフ : はい、何かご用はございますか。
 お客 : あのう、夜中からずっとおなかが痛くて、なかなか治りませんが。
 スタッフ : **それは大変ですね。**今、どちらにいらっしゃいますか。
 お客 : 今、ホテルですけど。
 スタッフ : それではホテルにいるお医者さんに診ていただくのはいかがでしょうか。
 お客 : はい、お願いします。
 タッフ : それでは、ホテルに連絡してから、お客様に改めてお電話いたします。**お大事に。**
 お客 : 助かりました。ありがとうございます。

Sutafu : (nama biro perjalanan) de gozaimasu.
'aku : Moshi moshi...Yamada desu ga.
Sutafu : Hai, nanika go-you wa gozaimasu ka?
Okyaku : Ano...younaka kara zutto onaka ga itakute, naka naka naorimasen ga...
ifu : Sore wa taihen desu ne. Ima dochira ni irrashaimasu ka?
'aku : Ima, hoteru desukedo..
ifu : Soredewa, mazu hoteru ni iru o-ishasann ni mite itadaku no wa ikaga deshouka?
'aku : Hai, onegai shimasu.
ifu : Sore dewa, hoteru ni renraku shite kara, okyakusama ni aratamete o-denwa itashimasu. O-daiji ni
'aku : Tasukarimashita. Arigatou gozaimasu.

Staf : Dengan (nama biro perjalanan).
 Tamu : Halo, saya Yamada.
 Staf : Ada yang bisa kami bantu?
 ? : Ee, dari tengah malam, perut saya sakit. Sampai saat ini, rasa sakitnya tidak kunjung hilang.
 ? : (ungkapan saat mendengar kesusahan petutur). Sekarang Bapak/Ibu Yamada ada di mana?
 Tamu : Saya ada di hotel.
 ? : Bagaimana jika Bapak/Ibu Yamada diperiksa terlebih dahulu oleh dokter hotel?
 Tamu : Baiklah. Saya minta tolong.
 ? : Baiklah. Kalau begitu, setelah saya menghubungi pihak hotel, saya akan hubungi Bapak/Ibu Yamada sekali lagi. Semoga lekas sembuh.
 Staf : Terima kasih. Maaf merepotkan.

Tuturan dalam data 10 dan 11 di atas yang terjadi antara staf GRO dengan tamu Jepang mencerminkan maksim simpati. Maksim simpati adalah maksim yang digunakan untuk menyatakan rasa simpati terhadap petutur. Situasi tuturan pada data 10 di atas yaitu staf GRO

mengunjungi tamu Jepang yang sedang menjalani rawat inap di sebuah rumah sakit. Tuturan *Douzo go-yukkuri o-yasunde kudasai. O-karada wo o-taisetsu ni nasatte kudasai* ‘Istirahat yang banyak. Tolong jaga kesehatan Anda baik-baik’ merupakan pernyataan rasa simpati kepada petutur. Penutur berusaha menyatakan tuturan tersebut dengan harapan tamu Jepang dapat terhibur dan memiliki semangat untuk segera pulih kembali.

Begitu juga dengan pada data 11 yang mengandung maksim simpati terlihat pada tuturan *Sore wa taihen desu ne* (ungkapan yang digunakan saat mendengar kesusahan petutur) dan *Odaiji ni* “semoga lekas sembuh”.

Sama halnya dengan masyarakat Indonesia, masyarakat Jepang juga menjunjung tinggi rasa simpati terhadap orang lain. Oleh karena itulah, dalam pola tutur masyarakatnya, ungkapan-ungkapan yang mengandung rasa simpati pun cukup beragam (Imai, 2011:166-168). Dengan terwujudnya rasa simpati antara penutur dan petutur dalam suatu petuturan, maka sikap kesantunan pun akan terwujud pula.

SIMPULAN

Prinsip-prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1983) merupakan prinsip kesantunan yang dianggap paling komprehensif. Tuturan yang santun akan terwujud jika prinsip-prinsip kesantunan berbahasa terpenuhi oleh enam prinsip kesantunan yang diklasifikasikan oleh Leech (1983) yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati yang terkandung dalam pertuturan bahasa Jepang antara staf GRO dalam memberikan pelayanan jasa kepada tamu Jepang.

Keenam maksim yang dikemukakan oleh Leech (1983) memenuhi prinsip kesantunan bahasa Jepang yang digunakan oleh penutur yang berprofesi sebagai staf GRO dalam memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan Jepang.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan informasi indeksial yang terjadi dalam tuturan antara staf GRO dengan wisatawan Jepang cukup bervariasi sehingga kesantunan berbahasa dapat terpenuhi dari keenam maksim tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Mahaesa karena atas rahmat-Nya, penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktu. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Rektor Universitas Udayana dan Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Udayana atas dukungan serta bantuan Dana PNBP Universitas Udayana sehingga penelitian ini bisa terselesaikan. Penelitian ini dibiayai dari Dana PNBP Universitas Udayana dengan Surat Penugasan Penelitian No. 237-65/UN14.2/PNL.01.03.00/2014 tanggal 14 Mei 2014

Semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah, khususnya bagi kepentingan aspek kebahasaan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR BUKU

- Djadjasudarma, F. 1993. *Metode Linguistik*. Bandung: Eresco.
- Imai, Tomoko. 2009. *Keigo Sura Sura Benri Cho*. Tokyo: Nihon Noritsu Kyokai Manejimento Senta.
- Leech, Geoffrey N. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Mizutani, Osamu & Nobuko. 1987. *How To Be Polite In Japanese*. Tokyo: The Japan Times.
- Mahsun, M.S. 2005. *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahadi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Jakarta: Duta Wacana University Press.
- Toda, Kumi. 2012. *Zero Kara Oshiete : Sekkyaku-Setsuguu*. Tokyo: Kanki Shuppan.

DAFTAR JURNAL

- Wamafma, Dance. 2010. *Kesantunan Masyarakat Jepang dalam Ranah Sociolinguistik* dalam Jurnal Sastra Jepang Maranatha Volume 9 Nomor 2 Februari 2010. Bandung: Prodi Sastra Jepang Fakultas Sastra Universitas Kristen Maranatha Bandung.

