

**KOMPONEN DAN JENIS-JENIS TINDAK TUTUR "STAF RECEPTION"  
DENGAN TAMU JEPANG DI SAKURA BALI ESTHETICS SPA**

**Dewa Gede Anggri Pinandikha**

*Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Udayana*

**Abstract**

*This thesis entitled "Components and Types of Speech Acts of The Reception Staffs with Japanese Guests at Sakura Bali Esthetics Spa", using the theory proposed by Searle (1969).*

*The data collection method and technique used in this study is observation methods. The analysis method used in this study is padan extralingual methods. And the presentation of data analysis using informal methods.*

*Components of speech acts reception staff when communicating with Japanese guests mostly uses locutions act which serves to convey greetings, care-product description which shows service hospitality and payment transactions. Meaning illocutions and perlocutions used to make an offer or an increase in sales.*

*The types of speech acts reception staff at Sakura Esthetics Spa Bali is dominated by direct speech acts and indirect speech acts. Type of direct speech acts used by reception staff to inform notify, and ask something to the guests. Type of indirect speech acts used to offer and in the process buying and selling spa care-product. The impression of speech act is conveyed indirectly to affect the opponent speech.*

*Keywords: Pragmatics, locution, illocution, and perlocution, the types of speech acts.*

**1. Latar Belakang**

Pragmatik adalah studi tentang makna yang disampaikan oleh penutur (atau penulis) dan ditafsirkan oleh pendengar (atau pembaca). Sebagai akibatnya studi ini lebih banyak berhubungan dengan analisis tentang hal yang dimaksudkan orang dengan tuturan-tuturannya daripada dengan makna terpisah dari kata atau frasa yang digunakan dalam tuturan itu sendiri (Yule, 1996:3-5).

Pragmatik berkaitan dengan tata cara masyarakat tutur (*speech community*) menggunakan bahasa mereka, tindak tutur diungkapkan di dalam suatu peristiwa tutur, yakni secara langsung atau tidak langsung, perlu atau tidaknya dipakai

strategi kesantunan, daya (*force*) diungkapkan secara lugas melalui (*eksplikatur*) atau secara tersirat melalui (*implikatur*), dan sebagainya (Gunarwan,2007:146).

Berdasarkan gejala yang ditemukan di lapangan setiap tuturan *staf reception* dengan tamu Jepang disesuaikan dengan situasi tuturan pada saat itu. Setiap tuturan *staf reception* memiliki makna sesuai dengan tujuan yang ingin disampaikan kepada tamu Jepang.

## **2. Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah komponen tindak tutur *staf reception* dengan tamu Jepang di Sakura Bali Esthetics Spa?
2. Bagaimanakah jenis-jenis tindak tutur *staf reception* dengan tamu Jepang di Sakura Bali Esthetics Spa?

## **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Secara umum, tujuan penelitian ini untuk menambah perbendaharaan penelitian dalam bidang linguistik terutama mengenai makna pragmatik tindak tutur. Secara khusus, tujuan penelitian ini untuk mengetahui komponen dan jenis-jenis tindak tutur *staf reception* dengan tamu Jepang di Sakura Bali Esthetics Spa.

## **4. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode simak dengan teknik dasar yaitu teknik sadap. Proses ini menggunakan teknik lanjutan yaitu teknik simak bebas libat cakap (SBLC) serta didukung dengan teknik rekam dan teknik catat (Sudaryanto,1993:132-136). Pada tahap ini data dikumpulkan dengan cara menyimak komunikasi antara *staf reception* dengan tamu Jepang. Saat proses penyimakkan tidak ada campur tangan dari peneliti terhadap komunikasi yang dilakukan oleh *staf reception* dengan tamu Jepang, sehingga data yang diperoleh lebih alami dan tanpa rekayasa. Selain itu, dipergunakan

teknik catat dan rekam untuk membantu mencatat dan merekam poin-poin penting dalam pengumpulan data. Setelah terkumpul, data tersebut ditranskripsikan sehingga memudahkan pada saat menganalisis data.

Metode yang digunakan dalam tahap analisis data adalah metode padan pragmatik dan metode padan referensial. Metode padan pragmatik adalah metode dalam teknik analisis yang alatnya berupa mitra wicara. Sedangkan metode padan referensial adalah metode teknik analisis yang berupa referen yang memiliki daya pilah pelaku, penderita, bahkan penerima, dan lain-lain (Sudaryanto, 1993:29). Setelah data diperoleh, dengan menggunakan metode padan pragmatik dan padan referensial kemudian data dikelompokkan berdasarkan komponen dan jenis-jenis tindak tuturnya. Kemudian data dianalisis menggunakan teori tindak tutur yang dikemukakan oleh Searle (dalam Wijana, 1996:17-22).

Tahap penyajian hasil analisis data dilakukan dengan metode informal, yaitu penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang berisi rincian hasil analisis data (Sudaryanto, 1993:145). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan komponen dan jenis-jenis tindak tutur *staf reception* dengan tamu Jepang di Sakura Bali Esthetics Spa. Teknik yang digunakan adalah teknik deduktif, dengan menyampaikan penjelasan yang bersifat umum terlebih dahulu kemudian baru dikemukakan hal-hal yang bersifat khusus.

## **5. Hasil dan Pembahasan**

Terdapat komponen tindak tutur dalam tuturan *staf reception* dengan tamu Jepang di Sakura Bali Esthetics Spa. Komponen tindak tutur tersebut meliputi 9 tindak tutur lokusi, dan masing-masing 4 tindak tutur ilokusi dan perlokusi. Menurut jenis-jenis tindak tuturnya ditemukan 5 tindak tutur langsung dan tidak langsung, 1 tindak tutur literal, tindak tutur tidak literal, tindak tutur langsung literal, tindak tutur langsung tidak literal, dan 2 tindak tutur tidak langsung literal.

## 5.1 Komponen Tindak Tutur

Komponen tindak tutur *staf reception* didominasi oleh tindak tutur lokusi. Tindak tutur lokusi digunakan *staf reception* untuk menyampaikan salam, penjelasan produk perawatan, service yang menunjukkan keramah-tamahan, dan transaksi pembayaran. Tindak tutur ilokusi digunakan untuk melakukan penawaran atau peningkatan penjualan.

### 5.1.1 Lokusi

Menurut situasi tuturnya empat orang tamu Jepang yang masih muda datang untuk melakukan perawatan di Sakura Bali Esthetics Spa. Kemudian *staf reception* (Pn) menanyakan kepada salah satu tamu Jepang (Pt) tersebut tentang spa yang pernah dilakukan.

(1) Pn : *Spa shita koto ga arimasuka?*  
'Apakah Anda pernah melakukan spa?'

Pt : *Nai.*  
'Tidak pernah'

Pn : *Arimasendesuka? ichi ban yuumeina massaaji wa ,Barinisu massaaji, Stone massaaji to aromaterapi massaaji, sorewa jinsin.Bari massaaji to aromaterapi massaaji wa yarikata ga chigaimasu.*

'Tidak pernah? *Massage* yang terkenal adalah *balinise massage, stone massage* dan *aromaterapi massage*. Itu adalah *massage* seluruh tubuh. *Bali massage* dan *aromaterapi massage* tekniknya yang berbeda.'

Tuturan (Pn) memiliki makna lokusi, artinya maksud dari pertanyaan itu hanya sekedar menanyakan kepada tamu tentang pengalaman spa. Secara tersirat atau ilokusinya memiliki maksud *staf reception* ingin memperkenalkan dan menjelaskan mengenai spa kepada tamu Jepang kalau seandainya tamu Jepang tersebut sudah pernah melakukan perawatan, *staf reception* langsung mengarahkan pembicaraan kepada penawaran dan hal itu dituturkan menggunakan pertanyaan seperti tuturan (Pn).

### 5.1.2 Illokusi

Ketika di lobi *staf reception* (Pn) melakukan penawaran dengan tamu Jepang (Pt) untuk melakukan perawatan. *Staf reception* mencoba untuk menawarkan beberapa perawatan unggulan yang terdapat di Sakura Bali Esthetics Spa.

(2) Pn : *Suton massaaji to Bali massaaji wa dochiraga shimasuka?*  
'Apakah mau melakukan stone massage atau Bali massage?'

Pt : *Suton janakute, barinisu massaaji.*  
'Stone Massage bukan, tapi Bali massage.'

Pn : *Hai... barinisu massaaji. Shirodara, furawaabasu irimasuka?*  
'Baik... Bali massage. Apakah shirodara, flower bath diperlukan?'

Pt : *Iranai.*  
'Tidak perlu'

Situasi tutur di atas terlihat *staf reception* menawarkan perawatan kepada tamu Jepang yang berkunjung. Tamu Jepang menyampaikan kepada *staf reception* bahwa bukan melakukan *stone massage* tetapi melakukan *Bali massage* saja. Setelah itu *staf reception* menawarkan kepada tamu Jepang untuk melakukan perawatan *shirodara* atau *flower bath*. Tuturan (Pn) disampaikan dengan modus interogatif dengan maksud menyarankan agar tamu Jepang tersebut melakukan perawatan. Tetapi maksud dari *staf reception* tersebut tidak secara langsung disampaikan kepada tamu Jepang.

### 5.1.3 Perlokusi

*Staf reception* (Pn) mengharapkan tamu Jepang (Pt) berkunjung di Sakura Bali Esthetics Spa untuk melakukan perawatan lebih lama lagi. *Staf reception* mencoba untuk melakukan penawaran kepada tamu Jepang tersebut.

(3) Pn : *Jikan attara, encho suru koto dekimasu*  
'Kalau ada waktu, bisa lebih lama untuk melakukan perawatan'

Pt : *Aaa...*  
'Hmmm...'

Pn : *Encho sureba yon jikan gurai narimasu*  
 'Jika Anda mau lebih lama, waktunya menjadi 4 jam'

Pt : *Hai encho shimasu*  
 'Iya saya mau lebih lama'

Tuturan *staf reception* (Pn) memiliki maksud untuk menyuruh tamu Jepang tersebut untuk melakukan perawatan lebih lama. Tuturan (Pn) memiliki makna perlokusi terhadap lawan tuturnya dalam hal ini tamu Jepang tersebut. Sehingga tamu Jepang mulai memikirkan untuk menambah perawatan lagi.

## 5.2 Jenis-Jenis Tindak Tutur

Berdasarkan Jenis tindak tutur *staf reception* ditemukan tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung, tindak tutur literal, tindak tutur tidak literal, tindak tutur langsung literal, tindak tutur langsung tidak literal, dan tindak tutur tidak langsung literal.

Untuk dapat menentukan jenis-jenis tindak tutur *staf reception* perlu diperhatikan kesesuaian antara modus (struktur) tuturan yang digunakan dengan maksud (fungsi) dari setiap tuturan *staf reception*. Modus tuturan yang digunakan *staf reception* adalah modus *deklaratif* (berita), *interogatif* (bertanya) dan *imperatif* (perintah). Tuturan dengan modus *deklaratif* digunakan untuk memberi informasi kepada tamu Jepang tentang perawatan yang ada. Modus *interogatif* digunakan untuk menanyakan berbagai hal kepada tamu Jepang seperti jenis perawatan, waktu, minyak, hal yang berkaitan dengan spa dan yang lainnya. Modus *imperatif* digunakan untuk meminta atau menyuruh tamu Jepang untuk melakukan sesuatu. Tetapi *staf reception* sangat jarang menggunakan tuturan yang

memiliki modus imperatif. Karena statusnya *staf reception* adalah penjual sedangkan tamu Jepang adalah pembeli.

Modus tuturan pada tindak tutur tidak langsung, menggunakan modus tuturan *deklaratif* dan *interogatif*. Modus *deklaratif* digunakan *staf reception* untuk menawarkan sesuatu dan mengarahkan pada saat proses jual beli. Kesan tersebut disampaikan secara tidak langsung atau ditutupi. Tuturan dengan modus *interogatif* digunakan untuk meningkatkan penjualan atau mempengaruhi lawan tuturnya untuk melakukan perawatan yang lebih mahal untuk meningkatkan penjualan.

Jenis tindak tutur tidak langsung tidak literal pada tuturan *staf reception* ketika berkomunikasi dengan tamu Jepang tidak ditemukan. Supaya tidak terjadi kesalahpahaman maka, *staf reception* menghindari tuturan yang membuat lawan tuturnya menjadi bingung apalagi sampai menyinggung perasaan dan tidak terdengar sopan.

## **6. Simpulan**

Dari hasil analisis komponen tindak tutur ditemukan tindak tutur lokusi yang berfungsi untuk menyampaikan salam, penjelasan produk perawatan, service yang menunjukkan keramah-tamahan, dan transaksi pembayaran. Tindak tutur ilokusi dan perlokusi digunakan untuk penawaran atau peningkatan penjualan.

Dari hasil analisis ditemukan jenis tindak tutur langsung dan tindak tutur tidak langsung, tindak tutur literal, tindak tutur tidak literal, tindak tutur langsung literal, tindak tutur langsung tidak literal, tindak tutur tidak langsung literal. Pada jenis tindak tutur langsung, modus deklaratif digunakan untuk memberi informasi, interogatif digunakan untuk bertanya sesuatu, dan imperatif untuk memerintahkan melakukan sesuatu hal. Jenis tindak tutur tidak langsung, modus deklaratif digunakan untuk memberikan informasi atau juga memerintahkan sesuatu. Begitu

juga modus interogatif digunakan untuk memerintahkan sesuatu. Sedangkan modus imperatif tidak bisa digunakan pada jenis tindak tutur tidak langsung.

### **Daftar Pustaka**

Gunarwan, Asim.2007. *Pragmatik Teori Kajian Nusantara*.Jakarta: Universitas Atma Jaya.

Sudaryanto.1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Ligustis*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.

Wijana,Dewa Putu.1996. *Dasar-Dasar Pragmatik*.Yogyakarta: Andi Offset.

Yule, George.1996. *Pragmatik*.Yogyakarta: Putaka Pelajar.