

Kode/ Rumpun Ilmu *	: 521/Ilmu Linguistik
Bidang Fokus **	: Sosial Humaniora- Seni Budaya- Pendidikan

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN DISERTASI DOKTOR**



**POLA INTERAKSI STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA
ANTARA PELAKU PARIWISATA DENGAN WISATAWAN JEPANG DI BALI**

Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

PENGUSUL

A.A.Ayu Dian Andriyani, S.S., M.Hum.

NIDN 0812058101

Dibiayai oleh :

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat

Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan

Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Sesuai dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2018

NO: K.140/B.07.01/STIBA/IV/2018

**SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING (STIBA)
SARASWATI DENPASAR
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : POLA INTERAKSI STRATEGI KESANTUNAN
BERBAHASA ANTARA PELAKU PARIWISATA
DENGAN WISATAWAN JEPANG DI BALI

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap : ANAK AGUNG AYU DIAN ANDRIYANI, S.S., M.Hum
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Bahasa Asing Saraswati
NIDN : 0812058101
Jabatan Fungsional : Lektor
Program Studi : Sastra Jepang
Nomor HP : 0818557516
Alamat surel (e-mail) : dian_jepang@yahoo.com

Institusi Mitra (jika ada)

Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 60,000,000
Biaya Keseluruhan : Rp 60,000,000

Mengetahui,
Ketua STIBA Saraswati Denpasar



(I Komang Sulatra, S.S; M.Hum)
NIP/NIK 197903132005011002

Kota Denpasar, 3 - 11 - 2018
Ketua,



(ANAK AGUNG AYU DIAN ANDRIYANI,
S.S., M.Hum)
NIP/NIK 0812058101

Menyetujui,
Ketua LP2M STIBA Saraswati Denpasar



(Komang Dian Pusnita Candra, S.S; M.Hum)
NIP/NIK 0817028901

RINGKASAN

Pulau Bali disebut pintu gerbang pariwisata Indonesia yang merupakan destinasi favorit wisatawan lokal maupun mancanegara. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan pariwisata di Bali, salah satunya pengembangan kompetensi sumber daya manusia yaitu pelaku pariwisata. Berdasarkan hasil survei Disparda Bali, komplain pelayanan bahasa menduduki peringkat kedua, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian penggunaan bahasa Jepang oleh para pelaku pariwisata di Bali. Penelitian terkait kesantunan berbahasa sampai saat ini belum ada yang menganalisis pola interaksi strategi kesantunan berbahasa antara pelaku pariwisata dengan wisatawan Jepang. Pada domain pariwisata, pemahaman dari pelaku pariwisata mengenai pola interaksi strategi kesantunan berbahasa sangat diperlukan agar para pelaku pariwisata mampu menempatkan pemilihan bahasa dalam melakukan pelayanan bahasa agar tidak terjadi kesalahpahaman berkomunikasi yang mengakibatkan ketidaknyamanan para wisatawan Jepang ketika berwisata ke Bali. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah pola interaksi dalam strategi kesantunan berbahasa antara pelaku pariwisata dengan wisatawan Jepang berdasarkan pergeseran posisi wisatawan Jepang. Secara umum bertujuan mendukung program pemerintah yaitu *Welcome to Bali*, selain itu, turut membantu program dinas pariwisata dalam meningkatkan SDM bagi pelaku pariwisata untuk mampu memberikan pelayanan berdasarkan konsep berkomunikasi Jepang dan secara khusus menemukan pola interaksi strategi kesantunan berbahasa Jepang. Penelitian dilakukan di kabupaten Badung dan Gianyar. Data penelitian terdiri dari dua yaitu, data primer terdiri atas data kebahasaan berupa dialog antara pelaku pariwisata dengan wisatawan Jepang yang mengandung pola interaksi strategi kesantunan berbahasa Jepang sedangkan data sekunder yaitu dokumen informasi jumlah kunjungan wisatawan Jepang berdasarkan jumlah hunian kamar sehingga dapat melihat jumlah perkembangan kunjungan wisatawan Jepang. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) teknik rekam, (2) teknik simak dan catat, (3) teknik wawancara mendalam tidak terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan adanya pola interaksi antara pelaku pariwisata dengan wisatawan Jepang asal Jepang sehingga akan diketahui bagaimana strategi berkomunikasi dalam menjaga kesantunan berbahasa. Penelitian ini dilakukan untuk mendukung disertasi dengan target *collecting* data pertengahan tahun 2018. Apabila masih ada kekurangan data akan dilakukan pada tahun yang sama. Seminar hasil direncanakan pada tahun 2018 akhir sehingga peneliti menargetkan lulus pada pertengahan tahun 2019 setelah melalui tiga tahapan yaitu seminar kelayakan, ujian tertutup dan ujian terbuka dengan capaian luaran publikasi jurnal internasional bereputasi, prosiding seminar internasional terindeks dan buku ajar sebagai pedoman kesantunan berbahasa Jepang domain pariwisata.

Kata kunci : Pola interaksi, Strategi Kesantunan, Pelaku Pariwisata, Wisatawan Jepang

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Pola Interaksi Strategi Kesantunan Berbahasa Antara Pelaku Pariwisata Dengan Wisatawan Jepang Di Bali. Tak ada hasil yang bisa diraih tanpa suatu proses yang sangat panjang akhirnya dapat mengaplikasikan ilmu linguistik sesuai dengan kajian ilmu makro dalam linguistik yaitu kajian pragmatik khususnya kesantunan dengan linguistik bahasa Jepang terutama dalam penanda bahasa hormat dalam domain pariwisata. Penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai pedoman bagi pelaku pariwisata khususnya yang berbahasa Jepang sebagai sarana pelatihan untuk mengembangkan kualitas pelaku pariwisata yang baik dan berkualitas selain itu ingin terus berkarya dalam penelitian dan dapat mempublikasikan hasil penelitian ke dalam jurnal ilmiah serta seminar baik bertaraf nasional maupun internasional.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan masukan dalam penyusunan laporan penelitian ini yakni:

1. Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat atas bantuan dana penelitian.
2. I Komang Sulatra, S.S, M.Hum selaku Ketua STIBA Saraswati Denpasar.
3. I Gusti Sri Rwa Jayantini, S.S, M.Hum selaku Wakil Ketua STIBA Saraswati Denpasar.
4. Heru Prasetyono Ardi, S.S, Kepala Biro Akademik, Sistem Informasi dan Mahasiswa.
5. Ni Wayan Meidariani, S.S, M.Hum, Ketua Program Studi Sastra Jepang.
6. Komang Dian Puspita Candra, S.S, M.Hum selaku ketua LP2M STIBA Saraswati Denpasar.
7. Himpunan Pramuwisata Indonesia yang telah memberikan arahan dan masukan terkait guide berbahasa Jepang di Bali.
8. Seluruh informan, para pelaku pariwisata baik yang berada di situasi formal (guide berbahasa Jepang, staf GRO Jepang, Staf reservasi SPA, Hotel maupun pekerja pariwisata (driver, pedagang oleh-oleh, *Beachboy*)

Serta seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Karena berkat bantuan dari pihak-pihak tersebutlah maka penulis dapat menyelesaikan penelitian sesuai dengan yang direncanakan. Sangat disadari bahwa penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna dan masih perlu dikembangkan lebih jauh lagi untuk tercapainya kualitas yang lebih baik. Namun semoga dengan terbitnya buku panduan yang berjudul ‘Pola Interaksi Strategi Kesantunan Berbahasa Antara Pelaku Pariwisata Dengan Wisatawan Jepang di Bali’ dapat menjadikan suatu pedoman dan memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat khususnya pelaku pariwisata dalam mendukung aktivitasnya sehari-hari di dunia pariwisata.

Semoga temuan dalam penelitian ini juga dapat mengembangkan keilmuan bidang linguistik, khususnya ilmu pragmatik serta kajian pariwisata agar terus memberikan aspirasi bagi kita semua. Karena itu, segala saran dan kritikan adalah hal-hal yang sangat diharapkan untuk dipakai dalam penyusunan karya tulis selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi.

Denpasar, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pragmatik.....	4
2.2 Konteks dalam Bahasa Jepang.....	5
2.3 Kesantunan Brown dan Levinson	5
2.4 Tingkat Tutur Bahasa Jepang	6
2.5 Faktor-faktor Sosial	7
BAB III TUJUAN & MANFAAT PENELITIAN	8
3.1 Tujuan Penelitian	8
3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB IV METODE PENELITIAN.....	9
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
4.2 Jenis Penelitian	9
4.3 Data dan Sumber Data	9
4.4 Teknik-teknik Pengumpulan Data	10
4.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	10
4.6 Metode dan Teknik Analisis Data	11
BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	12

5.1 Hasil Penelitian.....	12
5.2 Implementasi SK Berbahasa Berdasarkan SK Brown dan Levinson	54
5.3 Temuan Penelitian Pola Interaksi PP terhadap WJ.....	61
5.4 Luaran Penelitian	62
BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	64
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	65
7.1 Kesimpulan.....	65
7.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Pola interaksi Strategi Kesantunan Antara Pelaku Pariwisata dengan Wisatawan Jepang Di Bali	11
Tabel 5.1 Analisis Taksonomi Berdasarkan TT Bahasa Jepang dan Penanda Bahasa...	12
Tabel 5.2 Perubahan penanda leksikal dari bentuk futsuugo ke bentuk Sonkeigo.....	15
Tabel 5.3 Pembentukan Verba Bentuk Futsuukei ke Bentuk Sonkeigo	19
Tabel 5.4 Perubahan verba <i>Futsuukei</i> ke verba bentuk <i>Kenjougo</i>	23

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Tindak Penyelamatan Muka Brown dan Levinson.....	5
Bagan 2. Perbandingan PenandaTeinei	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Submitted Artikel Jurnal Scopus
- Lampiran 2 Seminar Nasional dan Workshop STIBA Saraswati
- Lampiran 3 Jurnal Sastranesia Volume 6 Maret P-ISSN 2337-7712
- Lampiran 4 Prosiding Seminar Internasional Prasasti terindeks Thomson Reuter
- Lampiran 5 Surat Penerimaan Artikel ke jurnal tidak terindeks Jurnal Ilmiah Lingua Idea
- Lampiran 6 Prosiding Seminar Internasional dan Certificate BEST Paper Award International Conference on Japanese Language Education (ICoJLE) ASPBJI and UNIKOM, The Japan Foundation October 19020, 2018.
- Lampiran 7 Buku Ajar berISBN
- Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Observasi, Pencarian Data dan FGD Penelitian
- Lampiran 9 Draft Buku Teks Luaran Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata sangat berkembang di Indonesia khususnya di pulau Bali. Di pulau ini, tingkat kunjungan wisatawan sampai saat ini masih didominasi oleh tiga negara yaitu Australia, China, dan Jepang. Berdasarkan data Disparda Bali, terlihat pada awal tahun 2016 tingkat kunjungan wisatawan mengalami kenaikan hingga 25% (Disparda Bali Jan-Mei 2016). Salah satu informan berasal dari Osaka Jepang yang sudah delapan kali datang ke pulau Bali, memberikan kesan bahwa Bali memberikan kedamaian dan ketenangan dengan pemandangannya yang sangat indah dan kuliner yang bervariasi. Menurutnya, dalam situasi tertentu menghadapi kendala ketika menghadapi para pelaku pariwisata (selanjutnya disingkat PP), misalnya ketika berada di hotel, spa, objek wisata dan biro perjalanan. Kendala yang dihadapi berupa kesenjangan budaya. Contoh dari kesenjangan budaya adalah ketika baru pertama kali bertemu PP kadang menanyakan pekerjaan terhadap wisatawan Jepang (selanjutnya disingkat WJ). Pada budaya Indonesia seseorang sah saja ketika menanyakan pekerjaan. Tetapi bagi orang Jepang menanyakan pekerjaan pada awal pertemuan membuat hal yang tidak nyaman sehingga secara tidak langsung dapat mengancam muka MT-nya. Hal ini karena minimnya pengetahuan budaya Jepang dan aturan sosial yang dimiliki para PP. Akibatnya, sering terjadi kesalahpahaman yang membuat ketidaknyamanan WJ sehingga berdampak pada meningkatnya komplain dari konsumen. Kenyataan ini memberikan pemahaman bahwa, PP tidak saja dituntut memiliki kemampuan berbahasa Jepang yang baik tetapi juga diharapkan memiliki pemahaman budaya dari mitra tuturnya (selanjutnya disingkat menjadi MT). Jika tidak memiliki pemahaman budaya MT, maka komunikasi akan berlangsung tidak harmonis, sehingga mengakibatkan WJ enggan datang ke Bali dan hal ini dapat berpengaruh pada menurunnya jumlah kunjungan WJ kedepannya.

Secara umum kesantunan dimiliki oleh setiap negara untuk dijadikan norma atau aturan dalam bertutur dan bertindak laku dalam menjalin hubungan yang harmonis dan menghindari suatu konflik. Hanya saja, setiap negara merealisasikan kesantunan dengan

bentuk yang berbeda-beda. Kesantunan berbahasa berlaku secara universal. Artinya, konsep kesantunan berbahasa terdapat dalam bahasa di dunia. Begitu juga kesantunan berbahasa yang terdapat di masyarakat tutur Jepang. Pada masyarakat tutur Jepang untuk menjaga muka MT, maka strategi yang digunakan adalah strategi kesantunan negatif. Seperti pada tuturan di bawah ini.

Konteks situasi:

Seorang *guide* bahasa Jepang menjemput WJ di lobi hotel untuk perjalanan menuju obyek wisata Ubud, berikut tuturannya.

Wayan : *Ohayougozaimasu*

‘Selamat pagi’.

Hajimemashite, watashi wa Wayan to moushimasu

‘Perkenalkan nama saya Wayan’

Yoroshiku onegai itashimasu

‘Senang berkenalan dengan anda’.

WJ : *Yoroshiku*

‘Senang berkenalan juga’.

Pola interaksi antara Wayan selaku *guide* (Pn) dengan WJ menggunakan strategi kesantunan negatif, ditunjukkan dengan penggunaan bahasa bentuk *kenjougo*. Bentuk *kenjougo* ditandai dengan verba *to moushimasu* dan *onegaiitashimasu* digunakan untuk menerapkan strategi kesantunan berbahasa Jepang dengan tujuan memberikan pelayanan berbahasa terhadap WJ.

Penelitian kesantunan berbahasa Inggris Purnomo (2011) menunjukkan praktisi pariwisata selaku tuan rumah ketika melayani wisatawan selaku tamu lebih memilih menggunakan strategi kesantunan positif (*positive politeness*) daripada strategi kesantunan lainnya. Penelitian yang sama terkait strategi kesantunan berbahasa juga dilakukan oleh Yohanes (2016) temuan baru dalam penelitian ini untuk mengurangi ancaman muka dengan menggunakan hospitalitas negatif ditunjukkan dengan tindak penyelamatan muka negatif dalam interaksi layanan dan hospitalitas positif dengan melakukan tindak penyelamatan muka positif dalam setiap interaksi layanan.

Berbeda halnya dengan penelitian (Haugh dan Obana, 2011) membandingkan konsep *tachiba* di Jepang dengan teori Brown dan Levinson [1987]. Yang membedakannya adalah ketika berkomunikasi berdasarkan konsep *tachiba* Pn tidak perlu menentukan strategi yang tepat untuk menghindari ancaman muka berdasarkan teori Brown dan

Levinson. Selain itu, konsep keinginan “muka positif” menurut Brown dan Levinson tidaklah selalu cocok dalam realisasi *tachiba*. Pentingnya *tachiba* dalam proses interaksi di Jepang, memberikan suatu konsep dalam berinteraksi masyarakat Jepang tentang pentingnya posisi sosial seseorang.

Penelitian strategi kesantunan berbahasa Jepang tidak dapat terlepas dari penanda tuturannya. Penelitian mengenai penanda aturan berbahasa santun telah dikaji oleh Bachnik (1994); Suple (1994); Wetzel, (1994); Makino (1996); Pence, (2007); Rahayu, (2011), Santoso, (2015). Keseluruhan penelitian ini menyimpulkan bahwa seorang Pn harus menggunakan bahasa hormat (*keigo*) dalam ranah bisnis. Berdasarkan pada beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kajian pola interaksi strategi kesantunan berbahasa Jepang belum pernah dilakukan. Hal ini dijadikan *research GAP* oleh peneliti yang akan membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya untuk menunjukkan *novelty* penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pola interaksi antara PP dengan WJ dalam menjaga kesantunan berbahasa Jepang ketika memberikan pelayanan jasa di Bali.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang telah dilakukan oleh Purnomo (2011) menggunakan *grand theory* kesantunan Brown dan Levinson (1987). Permasalahan yang dikaji yaitu strategi kesantunan oleh praktisi pariwisata selaku Pn dalam melayani wisatawan (petutur). Pendekatan kualitatif deskriptif ini menggunakan informan praktisi pariwisata yang berada di daerah Surakarta dengan alat komunikasinya adalah bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Metode dan teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, kuesioner, rekam, analisis dokumentasi dan wawancara mendalam. Hasil analisis secara keseluruhan ditemukan 15 data menggunakan strategi kesantunan positif dan 10 data untuk strategi kesantunan negatif dengan tingkat kesantunan yang terdiri dari 1) *polite* (santun), 2) *normal* (berterima), dan 3) *impolite* (tidak berterima). Berbeda dengan penelitian Rahayu (2013) menganalisis bentuk dan sistem tingkat tutur bahasa Jepang dengan teori Kaneko (2010), Makino *et al* (2002), dan Suzuki (1998). Teori yang digunakan Rahayu (2013) hanya menggunakan *grand theory* tingkat tutur bahasa Jepang, faktor kebahasaan dan nonkebahasaan, belum dikaji adanya pola interaksi strategi kesantunan berbahasa Jepang. Peneliti menemukan penanda bentuk tingkat tutur dan faktor sosial pendukungnya yang terjadi dalam domain perkantoran. Melihat secara keseluruhan, maka penulis dapat mengambil sebuah GAP penelitian tentang pola interaksi strategi kesantunan berbahasa antara PP dengan WJ dalam menjaga kesantunan berbahasa Jepang di Bali.

2.1 Pragmatik

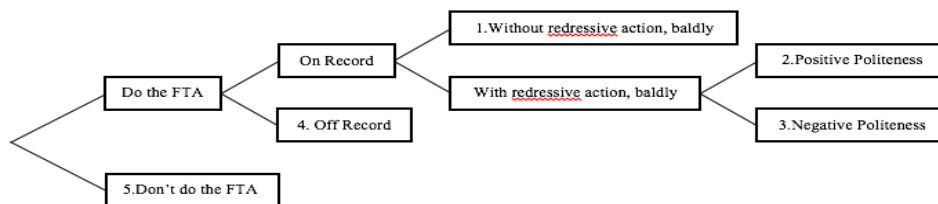
Pragmatik menurut Levinson (1983:3) adalah ilmu mengenai penggunaan bahasa dan pragmatik merupakan ilmu yang berasal dari perspektif fungsi menggabungkan struktur bahasa dengan konteks nonbahasa'. Berdasarkan pengertian ini dapat disimpulkan bahwa ilmu pragmatik adalah ilmu bahasa yang menjadikan konteks sebagai inti dari maksud tuturan seseorang, konteks nya berupa segala latar belakang (*Backgroud of Knowledge*) yang dimiliki oleh Pn maupun MT serta yang menyertai pertuturan tersebut terjadi. Dalam berkomunikasi kajian pragmatik mempelajari maksud yang dituturkan Pn dalam satuan lingual secara eksternal.

2.2 Konteks dalam Bahasa Jepang

Konteks adalah seluruh lingkungan baik ruang atau waktu, psikologis, sosiologis, dan biologis, dimana kegiatan komunikasi terjadi sehingga memberikan pengaruh yang besar terhadap isi dan bentuk komunikasi (Soepardjo, 1999:75). Konteks budaya kehidupan masyarakat Jepang dikategorikan berkonteks tinggi karena sesuai dengan konteks budaya dalam ikatan hubungan yang sangat erat, informasi yang dimiliki merupakan informasi milik bersama dan menganggap penting pesan sesederhana apapun sehingga bentuk komunikasinya diatur secara jelas dengan model kegiatan yang senantiasa dilakukan secara tradisi dan sangat terikat pada konteks.

2.3 Kesantunan Brown dan Levinson

Brown dan Levinson menyatakan bahwa kesantunan erat hubungannya dengan pengelolaan muka (*management of face*). Muka merupakan wujud pribadi seseorang dalam masyarakat. Muka mengacu kepada makna sosial dan emosional itu sendiri yang setiap orang memiliki dan mengharapkan orang lain untuk mengetahui (Yule,1996:104). Pada dasarnya setiap manusia memiliki dua muka yaitu muka positif adalah keinginan untuk dihargai dan muka negatif keinginan untuk tidak direndahkan sehingga dengan teori kesantunan setiap Pn maupun MT wajib untuk saling menjaga muka MT dan Pn itu sendiri (Jumanto, 2011:99). Muka negatif mengacu pada citra diri setiap orang secara rasional ingin dihargai dan tidak ingin harga dirinya dijatuhkan serta bebas melakukan semua tindakannya. Brown dan Levinson (1978,1987) menyatakan setiap Pn maupun MT sebaiknya menghindari ancaman muka dengan cara bertutur memperhitungkan derajat keterancaman sebuah tindak tutur menggunakan strategi tindak penyelamatan muka. Strategi tindak penyelamatan muka Brown dan Levinson (1987) dapat dibagi menjadi lima strategi yang terdiri atas.



Bagan 1: Tindak Penyelamatan Muka Brown dan Levinson

2.4 Tingkat Tutur dalam Bahasa Jepang

Tingkat tutur dalam bahasa Jepang terdiri dari *futsuugo* ‘bahasa biasa’ dan *keigo* ‘bahasa hormat’. *Keigo* dibagi lagi menjadi *sonkeigo* ‘bahasa hormat’, *kenjougo* ‘bahasa merendahkan’ dan *teineigo* ‘bahasa santun’. *Futsuugo* ‘bahasa biasa’ merupakan ragam bahasa nonformal digunakan ketika tuturan ditujukan kepada orang yang sudah dekat serta usia dan posisinya di bawah dari Pn. *Futsuugo* memiliki penanda verba *futsuutai*. Verba bentuk *futsuutai* merupakan verba bentuk dasar atau dalam bahasa Jepang disebut dengan *gokan*. Izumi (2011:48) menyebut ragam ini dengan istilah *futsuutai* (penanda bentuk biasa dalam tataran kata). Perubahan pada verba dalam bentuk *futsuugo* dalam penanda morfologi ditandai dengan perubahan waktu/kala dalam setiap akhir verba karena sebagai faktor penentu dalam perubahan verba bentuk *futsuugo*. Dengan penanda kala maka, dapat memahami apakah kalimat atau tuturan/ kegiatan/ tindakan tersebut terjadi sekarang ataupun sudah terjadi. Bentuk *futsuugo* juga memiliki penanda sintaksis yaitu pada setiap kata nomina dan *na keiyoushi* diakhiri dengan kopula ~ *da* yang berfungsi sekaligus sebagai predikat. Urutan kata berdasarkan penanda sintaksis, maka kopula ~ *da* berada di akhir kata ataupun kalimat sebagai penutup *futsuugo*.

Faktor kebahasaan *keigo* bahasa Jepang, sebagai tingkat tutur ketika berkomunikasi dalam bisnis dengan memperhatikan peran Pn dengan MT atau pihak ketiga yang dituturkan. Kaneko (2014:17) membagi *keigo* dapat dibagi menjadi beberapa ragam tutur diantaranya *Keigo* dibagi menjadi tiga yaitu *Sonkeigo* ‘bahasa hormat’ bertujuan untuk menghormati MT atau pihak ketiga yang menjadi pokok pembicaraan (Rahayu, 2013:63). Suzuki (1998:27) mendefinisikan *sonkeigo* adalah bahasa yang digunakan untuk meninggikan perbuatan atau keadaan MT yang memiliki posisi lebih tinggi, atasan, orang yang lebih tua, orang yang baru kenal serta kepada konsumen’. Bentuk leksikal sebagai penanda *sonkeigo* adalah bentuk–bentuk khusus dalam ragam *futsuugo* ‘bahasa biasa tanpa mengalami perubahan kata secara morfologis dengan jumlah yang terbatas. Sedangkan bentuk morfologi penanda *sonkeigo* ditandai oleh Penanda [*o~ ni narimasu*] dan Penanda ~ (*ra*) *reru*. Berbeda dengan *kenjougo* penggunaan bahasa secara langsung untuk merendahkan Pn Atau orang-orang yang berada di pihak Pn seperti keluarga Pn (Suzuki, 1998:30). Penanda *kenjougo* secara morfologis memiliki pola *O ~ shimasu/itashimasu*.

Ragam hormat bersifat netral sebagai bentuk dari bahasa santun dalam bahasa Jepang disebut dengan *teineigo*. *Teineigo* ditandai dengan penggunaan bentuk *~ masu* (untuk kalimat yang berakhiran verba) serta penggunaan kopula *~ desu* (untuk kalimat yang berakhiran adjektif dan nomina).

2.5 Faktor-faktor Sosial

Faktor sosial ragam *keigo* dipengaruhi oleh *ningenkankei* ‘hubungan antarpartisipan’, *ba* ‘tempat’ atau *bamen* ‘tempat’, *ishiki* ‘kesadaran’, *naiyou* ‘isi’ dan *keishiki* ‘bentuk’ (Kabaya, 2009:3-12). Namun faktor utama yang sangat penting dalam interaksi kehidupan masyarakat Jepang dipengaruhi oleh *ningenkankei* ‘hubungan antarpartisipan’ dan *ba* ‘tempat’.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendukung program pariwisata Pulau Bali berdasarkan Filosofi Tri Hita Karana guna menjalin keharmonisan serta ikut mendukung program pemerintah Provinsi Bali yaitu program Bali Mandara yakni, terwujudnya Bali yang maju, aman, damai dan sejahtera. Program ini merupakan program pemerintah Bali bekerjasama dengan Kadisparda Propinsi Bali dalam memperhatikan kondisi pariwisata Bali di masa sekarang dan masa yang akan datang agar tetap lestari. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelaku pariwisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan Jepang sehingga mampu memberikan pelayanan bahasa yang maksimal sehingga mampu menciptakan kesan baik yang berdampak pada kunjungan wisatawan khususnya Jepang di kemudian hari.
2. Secara teoretis penelitian ini adalah dapat mengaplikasikan salah satu teori dari ilmu linguistik yaitu pragmatik khususnya teori strategi kesantunan berbahasa menurut Brown dan Levinson (1978, 1987) serta menghasilkan pola interaksi strategi kesantunan berbahasa antara PP dengan WJ sebagai panduan ketika memberikan pelayanan bahasa untuk mampu menjalin komunikasi yang harmonis dan tetap menjaga kesantunan berbahasa.

3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran kepada komunitas biro perjalanan, hotel restoran, maupun spa dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada WJ di Indonesia dan di Bali pada khususnya, Sehingga dapat memperkecil tingkat kesalahpahaman PP dalam berkomunikasi dengan WJ dengan dihasilkan buku pedoman mengenai pola interaksi dalam kesantunan berbahasa domain pariwisata. Dengan pemahaman yang baik terhadap pola interaksi antara PP terhadap WJ para PP memiliki strategi yang jelas dan tidak mengancam muka WJ dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan khususnya WJ.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada domain pariwisata mengambil lokasi penelitian di pulau Bali sebagai pusat industri pariwisata dan tempat tujuan wisata baik domestik maupun internasional. Di pulau Bali, beberapa lokasi kunjungan wisatawan khususnya WJ menduduki peringkat tinggi sebagai obyek wisata favorit, berada di kabupaten Badung dan Gianyar. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pada intensitas kunjungan WJ kedua kabupaten ini. Data tingkat penghunian kamar (TPK) sampai dengan Juni 2016 menunjukkan TPK tertinggi adalah kabupaten Badung sebesar 59,62 % dan peringkat kedua kabupaten Gianyar 50,23% (Statistik propinsi Bali, 2016).

4.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini, data dikumpulkan dalam bentuk dialog tuturan berdasarkan konteks tuturan meliputi tema tuturan, pelaku tuturan, tempat, MT, situasi tuturan, posisi penutur dan waktu.

4.3 Data dan Sumber Data

Data penelitian ini terdiri dari data primer yaitu data kebahasaan. Data sekunder dilihat berdasarkan jumlah hunian kamar sehingga dapat melihat perkembangan jumlah kunjungan WJ, data-data PP yang mampu berbahasa Jepang. Sumber Data penelitian terdiri atas.

- a) Sumber data lisan berupa hasil rekaman diambil dari tuturan PP dengan WJ saat melakukan interaksi verbal di bidang pariwisata.
- b) Sumber data peristiwa yaitu interaksi kebahasaan yang terjadi antara PP atau orang disekelilingnya dengan WJ ketika terjadinya tuturan.
- c) Sumber data tempat atau lokasi yaitu peneliti akan mendapatkan berbagai informasi mengenai kondisi dari lokasi peristiwa, tempat aktivitas tutur dilakukan oleh PP kepada WJ.

4.4 Teknik-Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Penelitian lapangan menggunakan observasi berperan pasif (*participant observation*), dilakukan dengan mendatangi lokasi peristiwa untuk mengamati dan menggali informasi tentang perilaku dan kondisi lingkungan (Sutopo, 2006:76).

B. Teknik rekam

Seluruh tuturan dalam bentuk dialog PP dengan WJ direkam menggunakan alat rekam berupa *tape recorder*. Rekaman tersebut berisi berbagai interaksi yang terjadi antara PP dengan WJ yang menunjukkan penanda bahasa, strategi kesantunan (selanjutnya disingkat SK) yang digunakan dan faktor-faktor sosial yang melatarbelakanginya, dibantu kamera digital untuk memperjelas deskripsi berbagai situasi dan perilaku subjek yang diteliti (Sutopo, 2006:82).

C. Teknik Simak dan Catat

Penelitian ini menggunakan teknik simak dengan menyimak tuturan PP dengan WJ secara alami dan segera mencatat data yang relevan sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian. Pada awalnya data diklasifikasikan berdasarkan penanda bahasa dan faktor-faktor sosial yang melatarbelakanginya.

D. Teknik Wawancara Mendalam

Wawancara yang dimaksud adalah wawancara tidak terstruktur, dengan teknik pertanyaan dan jawaban yang diserahkan pada pihak yang diwawancarai (Sutopo, 2006:68). Wawancara mendalam ini bertujuan untuk dapat menggali informasi secara mendalam dan lengkap dari informan target. Peneliti berusaha membuat situasi menjadi akrab, menyenangkan atau sering disebut dengan istilah *grand tour question*.

4.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

A. Triangulasi Sumber Data (*data triangulation*).

Triagulasi sumber data memiliki cara kerja yang berbeda dengan triangulasi lainnya. Triangulasi sumber data, dilakukan dengan cara mengumpulkan data kemudian membandingkan berbagai sumber. Misalnya, ketika PP berkomunikasi dengan WJ maka

B. Triangulasi Metode (*methodological triangulation*)

Triangulasi metode diperoleh dengan teknik observasi, simak catat dan wawancara mendalam. Untuk teknik observasi, peneliti terjun secara langsung tanpa terlibat dalam aktivitas tuturan. Simak catat yaitu peneliti mengamati interaksi PP dengan WJ. Sedangkan teknik wawancara mendalam, peneliti mendapatkan informasi dari partisipan/informan.

Prosedur penelitian kualitatif ini yaitu, peneliti akan menyimak, memahami, menata dan mengklasifikasikan, menghubungkan antar kategori, dan menginterpretasikan data berdasarkan konteks (Santosa, 1994:64). Spradely (1997) menyatakan secara umum analisis data induktif kualitatif dapat dibagi menjadi empat tahapan besar yaitu analisis domain dengan melihat konteks, intensitas, posisi serta struktur percakapan yang terjadi. Analisis taksonomi menggunakan berbagai teori pendukung sehingga terbentuk tabel komponensial untuk menganalisis setiap tuturan dan mendeskripsikan analisis tema budaya. Berikut contoh tabel analisis komponensial adanya pola interaksi berbahasa dengan mempertimbangkan SK antara PP dengan WJ di Bali.

[illegible]

BAB V

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dianalisis hasil penelitian yang menganalisis penanda TT bahasa Jepang dan penanda bahasa pada tuturan PP terhadap WJ. Dari penanda TT dan penanda bahasa akan dianalisis SK berbahasa yang digunakan PP terhadap WJ dengan mempertimbangkan konteks (*power* ‘kekuasaan’, *distance* ‘jarak’, *imposition* ‘tingkat pembebanan dan lokasi tuturan’), struktur percakapan. Berdasarkan data tuturan yang didapat, PP di Bali menggunakan pilihan bahasa dalam tuturannya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan bahasa PP terhadap WJ. Misalnya, saat PP menawarkan suatu produk dan jasa maupun menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan. Tuturan PP dapat dianalisis berdasarkan bentuk *keigo* dan *futsuukei*. Berdasarkan penanda ini, dapat diketahui SK yang digunakan PP terhadap WJ. Penanda TT bahasa Jepang dan Penanda bahasa yang digunakan oleh PP terhadap WJ dapat disimpulkan berdasarkan pada tabel taksonomi di bawah ini.

Tabel 5.1 Analisis Taksonomi Berdasarkan TT Bahasa Jepang dan Penanda Bahasa

Struktur Percakapan	OT	S	K	T	F	BOR	P	N	O
Pendahuluan	3	98	25	76	13	0	149	135	0
Isi	21	263	112	566	223	11	529	889	1
Penutup	2	41	4	84	10	1	109	90	0
Total	26	402	141	726	246	12	787	1114	1

Tabel analisis taksonomi di atas, memberikan gambaran bahwa SK berbahasa tidak dapat dipisahkan dengan penanda TT dalam bahasa Jepang karena bahasa Jepang merupakan bahasa yang mengenal *speech level* ‘tingkat tutur bahasa’ terutama dalam ranah bisnis salah satunya adalah domain pariwisata. SK yang digunakan PP terhadap WJ adalah *bald on record*, SK positif, SK negatif dan *off record*.

Hasil analisis taksonomi dari TT berbahasa Jepang dan penanda bahasa Jepang menunjukkan bahwa SK berbahasa yang digunakan PP terhadap WJ lebih dominan menggunakan penanda TT bahasa hormat bentuk *sonkeigo* diikuti oleh penanda hormat bentuk *kenjougo* dan *over teineigo* serta ditunjang oleh penanda TT bentuk *teineigo* dan *futsuugo*. Sedangkan pada SK berbahasa Brown dan Levinson lebih dominan menggunakan SK positif, ketika pendahuluan dan penutup percakapan, kemudian diikuti oleh SK negatif, *off record* dan *bald on record* yang sangat ditentukan oleh konteks situasi tutur yang mengikuti setiap peristiwa tutur yang terjadi. Dalam satu tuturan bahasa Jepang mengandung lebih dari satu SK berbahasa. Beberapa contoh analisis dapat dilihat pada pemaparan berikut.

5.1.1 Penanda Tingkat Tutur Bahasa Jepang

Sesuai dengan teori Brown dan Levinson bahwa penggunaan bahasa hormat merupakan salah satu usaha PP dalam menggunakan SK negatif. Strategi ini digunakan oleh PP dengan tujuan untuk menghindari tindakan pengancaman muka negatif WJ, apalagi dituturkan kepada kostumer dengan intensitas pertama kali bertemu. Dalam kajian ini pelayanan terhadap kustomer dilakukan dengan cara menganalisis tuturan PP berdasarkan penanda tuturan *keigo* yang terdiri atas penanda tuturan *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*. Berikut analisis berdasarkan urutan tingkatan berbahasa hormat '*keigo*'.

5.1.2 Penanda Tuturan *Sonkeigo*

Penanda tuturan PP terhadap WJ dalam bentuk *sonkeigo* dapat dilihat dari bagaimana PP menerapkan penanda *sonkeigo* dalam tuturannya. Penanda *sonkeigo* dapat dilihat dari penanda secara leksikal.

a. Penanda leksikal bentuk *sonkeigo*

Penanda leksikal yang dimaksud adalah perubahan bentuk kamus ke bentuk *sonkeigo* tanpa mengalami perubahan secara pola kata.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

FO (PP) : Staf (27 Tahun /P)

WJ : (40 tahunan/P)

Topik percakapan: Menyambut kedatangan WJ

Waktu : 18:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan
(+P) Pertemuan pertama kali
(++D) Tingkat Pembebanan (+I)
Situasi formal (+ For)

1) FO : こんばんは XスPAにいらっしゃいませ (PT1: T1)

Konbanwa, X spa ni irasshaimase.

‘Selamat malam, Selamat datang di X SPA.’

Okyakusama : 8時の仲居 B334 です。

8 ji no Nakai B334 desu.

‘Saya Nakai dari kamar B334 yang sudah memesan pukul 08:00’.

Pada masyarakat tutur Jepang, *irasshaimase* merupakan ungkapan salam yang selalu digunakan di awal saat seorang pelayan menyapa tamunya. Data tuturan di atas dilakukan oleh FO sebagai PP kepada *customer* dalam hal ini adalah WJ. Pada awal tuturan FO memberi salam dengan penanda bentuk *sonkeigo* yaitu *irasshaimase*. Kata *irasshaimase* pada tuturan *konbanwa x spa ni irasshaimase* ‘selamat datang di X SPA, bertujuan untuk menghormati WJ sebagai bentuk penerapan tindak penyelamatan muka negatif dari WJ. Kata *irasshaimase* merupakan penanda bentuk *sonkeigo* yang mengalami perubahan secara leksikal. Bentuk *futsuukei* dari kata *irasshaimase* adalah ‘*kuru*’ yang berarti ‘datang’. Penggunaan bentuk *sonkeigo* secara leksikal juga terdapat pada data tuturan berikut.

2) *Esutesutafu* : すみませんウェルカムドリンクです、どうぞめしあがってください。

Sumimasen, werukamudorinku desu, douzo meshiagatte kudasai.

‘Permisi, Silakan *welcome drink*-nya.

Okyaku sama : いただきます。

Itadakimasu.

‘Saya minum’.

Tuturan di atas merupakan kelanjutan dari percakapan antara PP dengan WJ seperti pada data 1) PP menggunakan penanda leksikal bahasa hormat bentuk *sonkeigo* yaitu *meshiagatte kudasai*, kemudian WJ merespon tawaran PP untuk menikmati *welcome drink* sebagai salah satu bentuk pelayanan (*hospitality*) SPA kepada para tamu/customer dengan tuturan *itadakimasu*.

Perubahan *sonkeigo* secara leksikal pada verba-verba tertentu seperti tabel berikut.

Tabel 5.2: Perubahan penanda leksikal dari bentuk *futsuugo* ke bentuk *sonkeigo*

<i>Futsuukei</i>	<i>Sonkeigo</i>	Arti
言う <i>Iu</i>	おっしゃる <i>Ossharu</i>	Berkata
いる <i>Iru</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Ada
行く <i>Iku</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Pergi
帰る <i>Kaeru</i>	いらっしゃる <i>Irassharu</i>	Pulang
飲む <i>Nomu</i>	めいしあがる <i>Meishiagaru</i>	Minum
食べる <i>Taberu</i>	めいしあがる <i>Meishiagaru</i>	Makan

Perubahan penanda tuturan hormat menjadi bentuk *sonkeigo*, selain dilakukan secara leksikal juga dapat ditandai secara morfologi dengan penanda *O + V_{masu} + ni narimasu* dan penanda *~(ra) reru*.

b. Penanda morfologi bentuk *Sonkeigo*

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, pada landasan teori bahwa bentuk *sonkeigo* dalam bahasa Jepang memiliki dua jenis perubahan yang dapat dilakukan secara leksikal maupun morfologi. Bentuk morfologi penanda *sonkeigo* yaitu *O + V_{masu} + ni narimasu* dan pola *~(ra) reru*.

1) Penanda [*o~ ni narimasu*]

Penanda morfologi *O+V_{masu} + ni narimasu* tidak ditemukan pada data tuturan lisan dari PP secara langsung terhadap WJ. Hal ini dikarenakan pola *o ~ ni narimasu* lebih digunakan pada bahasa tulis. Adapun data secara tertulis melalui *e-mail* dapat dilihat pada data berikut.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

Staf (PP)	: Staf (36 Tahun /L)
WJ	: Perempuan
Topik percakapan	: Staf tidak segera menjawab pertanyaan WJ melalui web
Waktu	: 09:30 AM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan pertama kali (++D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

3) *E-mail* staf ke WJ :

X 様

X Sama

‘Bapak/Ibu X’

お世話になります。

Osewani narimasu

‘Sudah merepotkan anda’.

回答が遅くなり申し訳ございません。

Kaito ga osokunarimoushiwakegozaimasen.

‘Mohon maaf karena jawabannya terlambat’.

~ *Sama* merupakan sufiks yang melekat pada nama seseorang. Komunikasi pada *e-mail* diawali dengan menyebut nama penerima yang diakhiri kata ~ *sama*. Kata ~ *sama* merupakan tingkatan dengan kesantunan tertinggi dalam sistem panggilan Jepang. Tingkatan panggilan dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini.

~ *Sama*~ *San*~ *Chan*~ *Kun*

Penggunaan ~ *sama* ditujukan kepada orang yang memiliki posisi lebih tinggi dari pada Pn. Contoh, panggilan PP terhadap WJ yang bernama Yamaguchi Anna *sama*,

Toshiyuki Ohba *sama* dan lain sebagainya. Di bawah ~ *sama* adalah ~ *san*. Kata panggilan ~*san* merupakan panggilan yang ditujukan terhadap laki-laki maupun perempuan yang bersifat formal sebagai bentuk menghormati MT-nya. Berbeda halnya dengan panggilan ~*chan*. ~*Kun* adalah panggilan yang digunakan kepada MT yang memiliki usia di bawah Pn misalnya, panggilan kepada anak-anak. Pada konteks yang sama, staf melanjutkan salam dengan menuturkan *o sewa ni narimasu* yang bermakna maaf merepotkan. Ungkapan *o sewani narimasu* berasal dari verba *futsuukei sewa o suru*. Verba *sewa suru* termasuk kedalam bentuk *goudan doushi*. Perubahan bentuk *futsuukei* pada verba *godan doushi* dengan cara melepaskan *suru* dan menambahkan prefik *O* di depan kata ~ *sewa*, yang di akhiri dengan pola ~ *ni narimasu*. Pola *O ni narimasu* adalah pola pembuka dalam *e-mail* ataupun percakapan resmi lainnya, bisa digunakan dalam bahasa tulis maupun lisan. Ketika seseorang ingin menyampaikan maksud tertentu. Maksud dalam hal ini, bisa berisi permohonan bantuan seseorang kepada orang lain. Misalnya, seorang produsen yang melakukan *marketing* terhadap konsumen dengan harapan barang yang ditawarkan dapat dibeli oleh konsumen. Pola *O ni narimasu*, selain digunakan pada ungkapan *osewa ni narimasu* juga dapat dilihat pada ungkapan *o kaki ni narimasu* berikut ini.

Konteks Situasi Tutor:

Pelaku Tuturan:

Staf (PP) : Staf (29 Tahun /P)

WJ : 35 tahun/ P

Topik percakapan : Staf meminta WJ untuk meminta tanda tangan karena tamu ini akan *check out* tanpa *guide*

Waktu : 09:30 AM

Konteks : PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

4) Staf : お書きになるかたはこちらへどうぞ。

Okakini naru kata wa kochira e douzo.

‘Bagi yang akan menulis silahkan’.

WJ : はい、おねがいします。

Hai, onegaishimasu.

‘Iya, baiklah’.

Ungkapan yang menggunakan pola *O renyoukei ni narimasu* juga terdapat pada dialog berikut. Verba *renyoukei* dari *kaku* adalah *kaki*. *Kaki* mendapatkan prefik *O* dan diikuti oleh *~ ni narimasu* sebagai penanda bentuk *sonkeigo* secara morfologi. Tuturan PP direspon dengan bentuk *teinei* berpola *~ masu* (*Hai, onegaishimasu*). Pola ini digunakan PP karena mempertimbangkan lokasi tuturan yang terjadi secara formal.

2) Penanda *~ ra* (*reru*)

Perubahan penanda bentuk *sonkeigo*, selain menggunakan pola *o ni narimasu* juga dapat dilakukan dengan pola *~ (ra) reru*. Contohnya sebagai berikut.

Konteks Situasi pelaku Tuturan:

Guide (PP)	: Staf (46 Tahun /L)
WJ	: 50 tahun/L
Topik percakapan	: <i>Guide</i> menerima telepon Dri WJ
Waktu	: 11:30 AM
Konteks	: PP sebagai pihak yang memberi pelayanan (-P) WJ penerima jasa layanan (+P) Pertemuan dua kali (-D) Tingkat pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

5) Guide : はい、もしもし。

Hai, moshi moshi.

‘Iya, halo’.

WJ : はい、Xさん、お元気ですか。

Hai, X san, genki desuka.

‘Iya, bapak X apa kabar?’.

Guide : はい、元気です。Xさん、いつまたバリに来られますか。

Hai, genki desu, X san, itsu mata bari ni koraremasuka.

‘Iya, saya sehat. Bapak X kapan datang ke Bali lagi?’.

WJ : 来年かな。

Rainen kana.

‘Kemungkinan tahun depan ya’.

Ungkapan *koraremasuka* diucapkan seorang guide terhadap WJ yang sudah pernah dipandu sebelumnya. Pembuka percakapan pada telepon di atas menunjukkan bahwa walaupun sudah pernah bertemu, jarak sudah dekat, tetapi *guide* tetap menggunakan bentuk *sonkeigo*. Hal ini berdasarkan struktur percakapan bahwa pada domain bisnis salah satunya parwisata selalu membuka percakapan dengan bentuk *sonkeigo* atau *kenjougo*.

3) Penanda O +V-*renyoukei* + *kudasai*

Ketika PP menggunakan kalimat bentuk menyuruh kepada WJ, tuturan yang digunakan adalah *sonkeigo*. Hal ini sesuai dengan aturan penggunaan bahasa dibidang pelayanan (*hospitality*) WJ akan merasa nyaman ketika perintah dilakukan dalam bentuk santun. Dalam bahasa Jepang salah satu bentuk santun dari menyuruh yaitu dengan menggunakan penanda O +V-*renyoukei* + *kudasai*.

Berikut contoh pembentukan dari verba bentuk *futsuukei* ke bentuk *sonkeigo* bermakna perintah, seperti pada bagan di bawah ini.

Tabel 5.3 Pembentukan Verba Bentuk Futsuke ke Bentuk Sonkeigo

<i>Futsuukei 'bentuk biasa'</i>	V- <i>renyoukei</i>	Pola O + V <i>Renyoukei</i> + <i>kudasai</i>	Arti
読む <i>Yomu</i>	読み <i>Yomi</i>	お読みください <i>O yomi kudasai</i>	Tolong baca
聞く <i>Kiku</i>	聞き <i>Kiki</i>	お聞きください <i>O kiki kudasai</i>	Tolong dengar
帰る <i>Kaeru</i>	帰り <i>Kaeri</i>	を帰りください <i>O kaeri kudasai</i>	Tolong pulang
考える <i>Kanggaeru</i>	考え <i>Kanggae</i>	を考えください <i>O kanggae kudasai</i>	Tolong pikirkan

4) Penanda Prefik O/Go di depan Nomina

Pada aturan penanda *sonkeigo* secara morfologi dapat juga ditunjukkan dengan menambahkan prefik O/Go di depan nomina. bentuk ini bertujuan untuk menghormati MT dengan cara meninggikan benda yang merujuk pada MT. Misalnya, nomina *denwa* 'telepon' maka untuk meninggikan benda yang dimiliki MT ini, digunakan prefik O di

depan kata *denwa* (telepon milik MT). Percakapan yang menunjukkan hal ini dapat dilihat sebagai berikut.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf GRO (29 Tahun /P)

WJ : (30-35/P)

Topik percakapan : Menanyakan informasi untuk sampai kantor cabang.

Waktu : 12:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

6) Staf : お電話ありがとうございます。X支店のXでございます。

Odenwa arigatougozaimasu, X Shiten no X de gozaimasu.

‘Terimakasih sudah menghubungi kantor cabang X’.

WJ : すみませんが、支店までどうやって行きますかね。

Sumimasenga, X shiten made douyatte ikimasukane.

‘Maaf bagaimana caranya untuk bisa sampai kantor cabang X ya’.

Selain penanda morfologi prefik *O*, di Jepang bentuk nomina juga dapat diletakkan di depan adjektif ‘kata sifat. Contohnya, data berikut.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf Gro (35-40Tahun /L)

WJ : (25-30 tahunan/P)

Topik percakapan : Staf Gro menjelaskan bahwa pesanan optional tamu untuk besok sudah selesai dipesankan

Waktu : 20:30-21:00 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

7) Staf : こんにちは、のと申します。お忙しいところすみませんが、明日の予約はちゃんとできました。

Konbanwa, X no X to moushimasu. Oisogashii tokoro

Sumimasenga, ashita no yoyaku wa chanto dekimashita.

‘Selamat malam, perkenalkan nama saya X dari kantor cabang X. Maaf mengganggu disela-sela kesibukannya, pesanan anda untuk besok sudah disiapkan.

WJ : はい、ありがとうございます。

Hai, arigatougozaimasu.

‘Iya, terimakasih’.

5) Penanda Tuturan *Kenjougo*

a. Penanda leksikal bentuk *kenjougo*

Penanda leksikal bentuk *kenjougo* memiliki jumlah yang terbatas seperti halnya dengan penanda leksikal dengan bentuk *sonkeigo*. Perubahan bentuk *futsuukei* ke bentuk *kenjougo* menunjukkan perubahan kata secara utuh tanpa ada perubahan secara morfologi. Perkenalan PP di awal pertemuan dengan WJ menunjukkan penggunaan bentuk *kenjougo*. Berikut contoh tuturannya.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

FO (PP) : Staf (25 Tahun /P)

WJ : Perempuan (35 tahunan)

Topik percakapan : Memperkenalkan diri sebelum memberikan layanan kepada WJ

Waktu : 18:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

8) FO :こんばんは、この度は X スパにいらっしやいませ。X スパにお越し
いただきまことにありがとうございます、わたくしは X とう申しま
す。よろしく願いいたします。

*Konbanwa, kono tabi wa X spa ni irasshaimase. X spa ni okoshi itadaki
makotoni Arigatou gozaimasu, watakushi wa X tou mou shimasu.
Yoroshiku onegai Itashimasu.*

‘Selamat malam, Pada perjalanan ini Anda bersama X SPA. Terima kasih
atas kehadirannya. Saya senang berkenalan dengan Anda’.

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

Guide (PP) : Guide (40-45 Tahun /L)

WJ : (25-30 tahunan/ L)

Topik percakapan : Mengkonfirmasi dan memperkenalkan diri sebelum memberikan layanan kepada WJ

Waktu : 17:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)
Pertemuan pertama kali (++D)
Tingkat Pembebanan (+I)
Situasi formal (+For)

9) Guide : バリ島にいらっしゃいませ、お疲れさまでした。

Baritou ni irasshaimase, Otsukaresama deshita

(sambil membawa aitenary tamu)

'Selamat datang di Bali',

X様でよろしいでしょうか。

X sama de yoroshii deshouka.

'Apakah benar Tuan X'.

初めまして、私はまでと申します。

Hajimemashite, watashi wa X to moushimasu.

'Perkenalkan nama saya X'

よろしく願いたします。

Yoroshiku onegaiitashimasu.

'Senang berkenalan dengan anda'.

WJ : はい、願いたします。

Hai, onegaishimasu.

'Senang berkenalan dengan anda'.

Contoh dua percakapan di atas menunjukkan penggunaan bentuk *kenjougo* PP dalam memperkenalkan diri. Penanda tuturan bentuk *kenjougo* dituturkan dengan penggunaan kata *to moushimasu*. Verba ini memiliki bentuk *futsuukei to iu*.

b. Penanda Morfologi Bentuk Kenjougo

*) *O~ V Renyoukei + shimasu/itashimasu*

Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

GRO (PP) : Staf (28 Tahun /P)

WJ : 1 Perempuan dan 1 laki-laki (30-35 tahunan)

Topik percakapan : Menawarkan untuk membawakan barang.

Waktu : 17:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

10) Staf : お客様、すみませんが、荷物をお持ちいたしますか。

Okyakusama, sumimasenga, Nimotsu o omochi itashimashouka.

‘Bapak, ibu Bisa saya bawa barang bawaannya?’.

WJ 1& 2 : はい、すみません

Hai, Sumimasen

Iya, maaf’.

Pada tuturan di atas ungkapan *kenjougo* terdapat pada kalimat *omochi itashimashouka*. Verba bentuk *futsuukei* dari ungkapan tersebut adalah *motsu* ‘membawa’. Verba *motsu* berubah menjadi verba *renyoukei* yaitu *mochi*. Verba *renyoukei* ini mengalami perubahan berdasarkan pola *kenjougo* menjadi *omochi itashimasu*. Karena tuturan tersebut berbentuk penawaran, maka bentuk ~ *masu* berubah menjadi ~ *mashou*. Akhiran ~ *ka* pada tuturan di atas menunjukkan kata tanya dalam bahasa Jepang dikenal dengan *gimon shi*. Berikut ini adalah verba-verba *futsuukei* yang mengalami perubahan kedalam verba *kenjougo* dengan penanda *O ~ V Renyoukei + shimasu/itashimasu*.

Tabel 5.4 Perubahan verba *Futsuukei* ke verba bentuk *Kenjougo*

Godan doushi Kata kerja kelompok I	Gokan kata dasar	<i>O~ shimasu/ itashimasu</i>	Arti
<i>Tsu</i>	待つ <i>Matsu</i>	お待ちいたします <i>o machi itashimasu</i>	Menunggu
<i>Bu</i>	呼ぶ <i>Yobu</i>	お呼びいたします <i>o yobi itashimasu</i>	Memanggil

6) Penanda Tuturan Bentuk *Teineigo* ‘bahasa santun’

Penanda tuturan bentuk *teineigo* terdiri dari ~ *masu*, ~ *desu* dan ~ *de gozaimasu*. Berikut adalah penjelasan masing-masing kopula dan bentuk ~ *masu* yang terdapat dalam penanda *teineigo* berdasarkan data tuturan PP terhadap WJ.

a) Bentuk ~ *desu*

Percakapan antara PP dengan WJ menggunakan bentuk *teineigo*. Penanda bentuk *teineigo* ditandai dengan penggunaan kopula ~ *desu*. Kopula ini tidak dapat berdiri sendiri, biasanya digunakan oleh Pn untuk menutup kalimat yang berakhiran nomina dan adjektif. Dalam bahasa Jepang adjektif terdiri dari dua jenis yaitu adjektif I dan adjektif na. Apabila dikaitkan dengan penanda kala kopula ~ *desu* menunjukkan kala sekarang (*genzaikei*) dan kala akan (*miraikei*). Contoh pada tuturan berikut.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf (25~30 Tahun/L)
MT	: Perempuan (25~30 Tahun/P)
Topik Percakapan	: WJ menanyakan informasi restoran Indonesia
Waktu	: 11:00 - 12:00
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。

Irasshaimase. Konnichiwa.

‘Selamat datang. Selamat siang.’

WJ : こんにちは。すみません、ここ近くに安いレストランはありますか。

Konnichiwa. Sumimasen, koko chikaku ni yasui resutoran ga arimasuka.

‘Selamat siang. Maaf, apakah di dekat sini ada restoran yang murah?’.

Staf : あります、どんな料理ですか。

Arimasu, donna ryouri desuka.

‘Ada. Anda ingin makanan yang bagaimana?’

WJ : インドネシア料理です。

Indonesia ryouri desu.

‘Makanan Indonesia.’

Staf : ああ、そうですか。とりにあるレストランはインドネシア料理です。安いです。

Aa, sou desuka. Tonari ni aru resutoran wa Indoneshia ryouri desu. Yasui desu.

‘O, begitu. Restoran di dekat itu makanan Indonesia. Harganya murah.’

Dialog antara staf dengan WJ terjadi ketika WJ menanyakan informasi tentang keberadaan masakan Indonesia. Dilihat dari situasi terjadinya tuturan, maka staf menggunakan tuturan formal dengan penanda kopula ~ *desu* pada nomina Indonesia *ryouri desu* ‘masakan Indonesia’. Selain kopula ~*desu*, dalam bahasa Jepang mengenal penanda bentuk ~ *de gozaimasu*. Contoh tuturannya sebagai berikut.

b) Bentuk ~ *de gozaimasu*

Penanda bentuk ~ *de gozaimasu* lebih santun dari pada ~ *desu* dan ~ *masu* oleh karena itu, beberapa penelitian (Rahayu; 2013) menyebutkan penanda ~ *de gozaimasu* disebut dengan *over teinei* (bentuk yang lebih santun). Di bawah ini adalah penggunaan bentuk ~ *de gozaimasu* oleh PP terhadap WJ ketika memberikan pelayanan dalam domain pariwisata di Bali.

Konteks situasi:

Pelaku Tuturan:

(PP) : Staf Gro (27 tahun /P)

WJ : (40-45 tahunan/P)

Topik percakapan : Memesan *treatment spa*

Waktu : 18:30 PM

Konteks : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertemuan pertama kali (++D)

Ada jarak (+I)

Situasi formal (+For)

Fo : ありがとうございます、X スパーでございます。

Arigatou gozaimasu, X spa de gozaimasu.

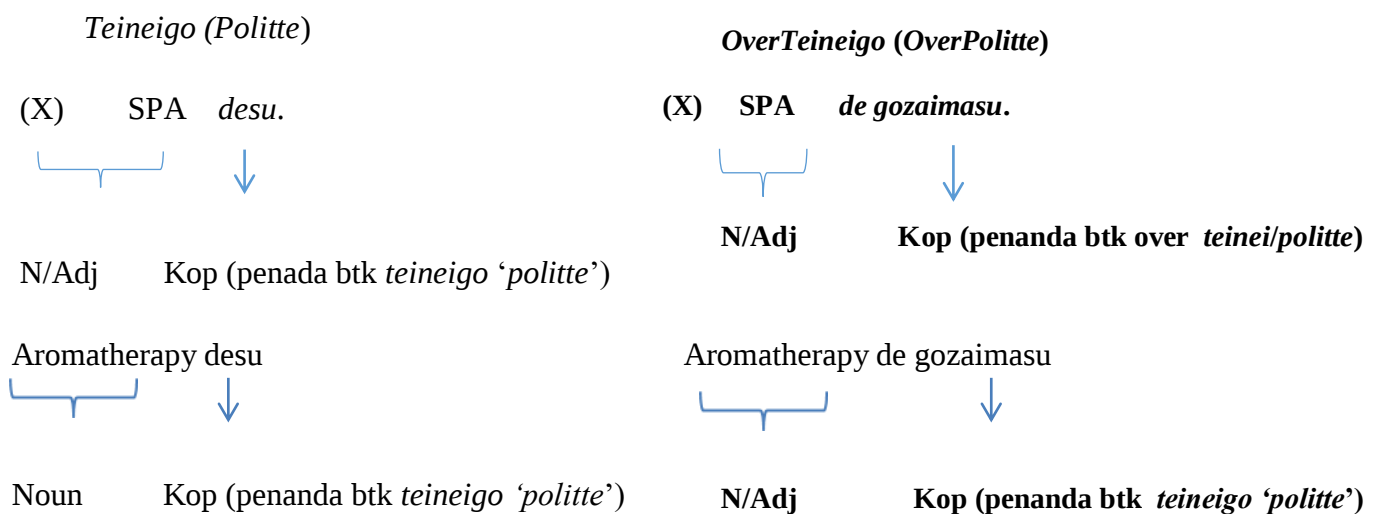
‘Terimakasih sudah menghubungi X spa’.

Okyaku sama : もし、もし、B335 です、予約が空いてますか。

Moshi moshi, B335 X desu, yoyaku ga aitteimasuka?

‘Hallo, saya adalah X dari kamar B335, apakah pesanan saya sudah masuk’.

Staf spa mengawali pembicaraan melalui media telepon dengan tuturan *arigatougozaimasu X spa de gozaimasu* 'terimakasih, ini X spa'. Tuturan tersebut berbentuk *over teinei* (*over politte*) dengan penanda *~ de gozaimasu*. Pola *~ de gozaimasu* digunakan di akhir kalimat setelah nomina, atau adjektiva. Fungsi *~ de gozaimasu* pada akhir tuturan yang dituturkan oleh staf spa kepada WJ sebagai kopula, memiliki kesantunan lebih tinggi dari pada kopula *~ desu* meskipun penanda *~ desu* dalam bahasa Jepang juga berfungsi sebagai kopula yang diikuti oleh nomina dan adjektif sebagai penanda bentuk santun '*teinei*' (*politte*). Pola ini umumnya digunakan untuk menginformasikan suatu hal ataupun produk kepada wisatawan pada situasi formal. Pada data tuturan di atas, staf pertama kalinya menerima telepon dari konsumen yaitu WJ. Staf menjelaskan identitas penerima telepon yaitu X spa dengan mengawali ucapan *Arigatou gozaimasu* 'terima kasih' karena sudah menghubungi spa melalui media telepon. Meskipun melalui media telepon tetapi intensitas pertemuan baru dilakukan pertama kali oleh Staf dan WJ maka, sebagai pihak pemberi layanan staf lebih memilih menggunakan bentuk *over teinei ~ de gozaimasu* dibandingkan *~ desu*, agar komunikasi dengan WJ sebagai pihak konsumen dapat terjalin dengan baik. Berdasarkan beberapa contoh di atas, dapat disimpulkan bahwa *~ de gozaimasu* merupakan bentuk *overpolitte* dari *~ desu*. Hal tersebut dapat dirangkum seperti bagan berikut.



Bagan 2. Perbandingan Penanda *Teinei*

c) Bentuk ~ *masu*

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

PP	: FO Staf (27 Tahun/P)
MT	: 2 WJ (40~45 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Memesan <i>treatment</i> spa
Waktu	: 18:30
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Tamu : 8 時で空いてますか。

8ji de aitemasuka.

‘Apakah pukul 8 kosong?’

FO : 今すぐ調べます。少々お待ちください。

Ima sugu shirabemasu. Shoushou omachi kudasai.

‘Saya periksa dulu, nyonya. Mohon tunggu sebentar.’

Interaksi yang terjadi antara WJ dengan staf terjadi di kantor depan spa melalui media telepon. WJ menghubungi pihak spa menanyakan waktu kosong untuk melakukan *treatment*. Pada tuturan WJ menggunakan penanda ~ *masu* dengan kalimat interogatif untuk mendapatkan informasi waktu *treatment* dari staf. Bentuk ~ *masu* merupakan penanda dalam bentuk *teinei* yang digunakan untuk menutup akhir verba yang menunjukkan kala sekarang tidak dilihat dari bentuk ~ *masu* tetapi bentuk ~ *te imasu* yang bila diucapkan cepat vocal I dilesapkan menjadi ~ *attemasu*. Verba *aiteimasuka* ‘apakah kosong’ dituturkan oleh WJ dengan mempertimbangkan lokasi tuturan dalam situasi formal yaitu spa. Staf sebagai pihak pemberi pelayanan juga mempertimbangkan lokasi, power yang dimiliki WJ, intentitas pertemuan pertama kali dan hanya melalui media telepon sehingga tingkat pembebanan tinggi dalam bertutur dengan WJ. Oleh karena itu, staf menggunakan penanda ~ *desu* dengan menjawab *shirabemasu* ‘akan diperiksa terlebih dahulu’ sebagai bentuk respon atas pertanyaan WJ. Bentuk ~ *desu* digunakan untuk mengakhiri verba pada kala sekarang juga digunakan langsung dengan tata muka. Bentuk ini digunakan oleh staf *therapis* ketika menginformasikan bahwa *treatment* spa selesai.

Bentuk ~ *masu* akan berubah menjadi ~*mashita* jika dikaitkan dengan kala lampau seperti data tuturan di bawah ini.

d) Bentuk ~*mashita*

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Staf (30~40 Tahun/L)

MT : 2 WJ (25~30 Tahun/P)

Topik Percakapan : Guide menjelaskan jam keberangkatan *shuttle bus*

Waktu : 10:30

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

Staf : ジンバラン行きのシャトルバスはもう出発しましたので、次のスケジュールは11:00時ここからです。

Jimbaran iki no shattoru basu wa mou shuppatsu shimashitanode, tsugi no sukeju-ru wa 11:00 ji koko kara desu.

‘Shuttle bus menuju Jimbaran sudah berangkat. Jadwal selanjutnya berangkat pukul 11.00 dari sini.’

WJ : じゃあ、入れてもらっていい？

Jaa, irete moratte ii?

‘Kalau begitu, bisakah saya memesan?’

Pada tuturan di atas, seorang staf sedang menjelaskan jadwal keberangkatan shuttle bus berikutnya. Hal ini dilakukan staf karena WJ terlambat memesan shuttle bus yang ketika itu akan berangkat. Penggunaan Verba *shuppatsu shimashita* merupakan penanda bentuk *teineigo* kala lampau. Verba *shuppatsu shimasu* berasal dari verba bentuk kamus *shuppatsu suru* yang merupakan verba pada golongan ketiga ditandai oleh ~ *suru* ‘melakukan’. Verba ini mengalami perubahan kala lampau menjadi ~ *shimashita* karena shuttle bus yang diinginkan WJ sudah berangkat sehingga staf menggunakan penanda kala lampau ~ *mashita* untuk menginformasikan keadaan yang sudah terjadi kepada WJ. Staf menjelaskan penggunaan penanda bentuk *teinei* sebagai bentuk layanan dalam situasi formal yang terjadi di biro perjalanan wisata meskipun WJ merespon dengan penanda

bentuk *futsuukei* ‘biasa’ kepada staf. Respon WJ kepada PP tidak saja hanya menggunakan penanda *futsuukei* yang bersifat netral, tetapi pada data tuturan dibawah ini, dialog *guide* dengan WJ saling berkomunikasi menggunakan penanda bentuk *teinei*.

e. Bentuk ~ *masen*

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: Guide (50~55 Tahun/L)
MT	: WJ (30~35 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Guide menjelaskan obyek wisata yang akan dikunjungi saat tur
Waktu	: 13:30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Guide : 今回のツワーは半日コースですので、キンタマニ高原まで 行きませんが、明日のツワーだったら行きます。

Konkai no tsua wa hannichi cosu desunode, kintamani kougen made ikimasenga, ashita no tsua dattara ikimasu.

‘Karena perjalanan kali ini hanya mengambil program setengah hari jadi tidak pergi sampai obyek wisata kintamani, tetapi kalau perjalanan besok akan menuju Kintamani’.

WJ : そうですね、わかりました。

Soudesuka, wakarimashita.

‘Oh begitu, saya mengerti’.

Verba yang diakhiri bentuk ~ *masen* merupakan penanda bentuk negatif dari ~ *masu*. Bentuk ~ *masen* digunakan untuk menyangkal suatu kondisi seperti pada tuturan guide yang menyangkal bahwa perjalanan pada hari itu tidak sampai berkunjung ke obyek wisata Kintamani, tetapi akan berkunjung pada perjalanan di hari berikutnya. Tuturan menggunakan bentuk negatif ini bertujuan untuk menjelaskan perjalanan tur yang tidak sesuai dengan isi tur saat itu kepada WJ dengan tuturan santun agar berterima dan tidak mengancam muka WJ. Meskipun tuturan terjadi didalam mobil tetapi situasi ketika itu

seorang *guide* sedang memberikan layanan jasa tur kepada WJ sehingga penanda bentuk ~ *masen* digunakan walaupun kalimat yang dituturkan mengandung penyangkalan. Bentuk penyangkalan apabila dilakukan pada kala lampau maka bentuk ~ *masen* menjadi ~*masendeshita* yang digunakan oleh PP ketika memberikan layanan kepada WJ. Penggunaan penanda kala dalam layanan informasi menentukan pola yang digunakan *guide* dalam bertutur dengan WJ. Contoh tuturannya dapat dilihat pada dialog berikut.

f) Bentuk ~ *masendeshita*

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (50~55 Tahun/L)

MT : WJ (30~35 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menjelaskan tentang kondisi hujan kepada WJ

Waktu : 10:30 AM

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)

Pertama kali bertemu (++D)

Tingkat Pembebanan (+I)

Situasi formal (+For)

WJ : ガイドさん、最近ものすごい雨ですね。

Gaido san, saikin mono sugoi ame desune.

‘Pak, akhir-akhir ini hujan turun begitu deras ya’.

Guide : はい。

Hai

‘Iya’.

WJ : 夕雨がふりましたか。

Yube ame ga furimashitaka.

Tadi malam apakah turun hujan?

Guide : いいえ、私の実家は雨がふりませんでした。

Iie, watashi no jikka wa ame ga furimasen deshita.

Tidak, di desa saya tidak turun hujan.

WJ : そうか、ここはものすごい雨でひたよ。

Souka, koko wa mono sugoi ame deshitayo

‘Oh begitu, disini hujan sangat deras lho’.

Guide : あ、そうですか。

A, sou desuka

‘Oh begitu ya’.

Tuturan *guide* pada verba negatif kala lampau adalah *furimassen deshita* merujuk pada nomina *ame* ‘hujan’. Tuturan ini merupakan respon *guide* atas pertanyaan WJ yang menanyakan ‘apakah tadi malam turun hujan ataukah tidak’. *Guide* memberikan jawaban menggunakan bentuk *teineigo* bertujuan untuk menjawab dengan santun pertanyaan WJ meskipun lokasi tuturan terjadi dalam situasi nonformal yaitu di dalam mobil saat melakukan tur bersama *guide*. Respon positif dari WJ memberikan kesan bahwa komunikasi diantara kedua belah pihak terjalin harmonis saling memberikan informasi yang dibutuhkan tanpa menggunakan pilihan kata yang dapat mengancam muka kedua belah pihak. *Power* serta jarak yang dimiliki PP terhadap WJ serta tingkat pembebanan dalam bertutur akan bergeser tergantung pada lokasi tuturan dapat dilihat pada tuturan PP ketika menggunakan penanda bahasa bentuk *futsuukei* ‘biasa’.

g) Bentuk *Futsuukei*

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
PP	: <i>Beach boy</i> (25~30 Tahun/L)
MT	: WJ (25~30 Tahun/P)
Lok	: Seputar pantai Kuta
D	: Pertama kali bertemu
Topik Percakapan	: Tamu sedang berjalan di seputaran pantai Kuta, tampak seorang <i>beach boy</i> sedang menawarkan barang dagangannya kepada WJ tersebut
Waktu	: 11:30 - 12:00 PM
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P)
	Pertama kali bertemu (++D)
	Tingkat Pembebanan (+I)
	Situasi nonformal (-For)

Beach boy : おはようございます社長さん。

Ohayou gozaimasu shachou san.

‘Selamat pagi, pak pimpinan.’

WJ : (黙っています、何も答えません)

(*damantte imasu, nani mo kotaemasen*)

(diam, tidak menjawab apa-apa)

Beach boy : サフィングやらない?

Safinngu yaranai?

‘Mau *surfing*, pak?’

WJ : ノ。

No.

‘Tidak.’

Beach boy : みつまみ マッサージは?

Mitsumami, massa-ji wa?

‘Kalau *mitsumami, massage?*’

Interaksi antara *beach boy* dengan WJ terjadi di seputaran pantai. Berdasarkan dari lokasi tuturan pantai merupakan lokasi yang tergolong pada situasi nonformal. pada awal pertemuan tampak *beach boy* ‘laki-laki pantai’ menyapa WJ dengan menuturkan salam *Ohayou gozaimasu shachou san* ‘Selamat pagi, pak pimpinan’ kemudian dilanjutkan dengan menawarkan jasa peminjaman papan surfing dengan kalimat interogatif menggunakan penanda bentuk *futsuukei* pada kalimat *Safinngu yaranai?* ‘Mau *surfing*, pak?’. Bagi *beach boy* memanggil WJ dengan panggilan sapaan *shachou* merupakan suatu bentuk penghargaan tinggi karena ingin menjunjung tinggi status WJ sebagai tamu. Hal ini disebabkan oleh budaya Indonesia bahwa panggilan sapaan ‘bos’ ditujukan kepada MT meskipun belum dikenal baik status sosialnya merupakan suatu penghargaan dan menjadi suatu hal yang wajar dalam dunia perdagangan barang ataupun jasa. Akan berbeda dengan budaya Jepang karena panggilan *sachou* hanya digunakan dalam domain bisnis perusahaan Jepang. Hal ini dapat dibuktikan pada respon WJ hanya diam tanpa menjawab apapun salam dari *beach boy*. Selain itu, tawaran secara berulang ulang dan penggunaan bentuk biasa pada awal pertemuan dengan intensitas pertemuan baru pertama kali mengakibatkan tamu merasa kurang nyaman dan takut.

5.1.3 SK Brown dan Levinson Berdasarkan Penanda Bahasa

5.1.3.1. Tuturan PP Menggunakan Penanda Bahasa dalam SK Positif

Penanda bahasa yang digunakan oleh PP ketika memberikan pelayanan kepada WJ ada yang menggunakan SK positif. Strategi ini digunakan oleh PP berdasarkan pada *power* ‘kekuasaan’, *distance* ‘jarak sosial dan *imposition* ‘tingkat pembebanan’ tuturan yang terjadi dalam setiap peristiwa tutur.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: GRO Staf (24Tahun /L)
MT	: WJ (65 tahun/P)
Lokasi	: Biro perjalanan Jepang X1 (Kuta)
Topik Percakapan	: Percakapan: memesan <i>shuttle bus</i> menuju htl
Waktu	: 15:00
Konteks	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Gro : いらしゃいませ

Irasshaimase.

‘Selamat Datang’

なにかご案内しましょうか。

Nanika go annaiitashimashouka.

‘Apakah ada yang bisa saya bantu’?.

Tamu : ジンバララインのシャトルバスに乗りたいです。

Jimbaran line no shuttle bus ni noritai desu.

‘Saya ingin naik *shuttle bus* jalur Jimbaran.’

Gro : どちらまでですか。

Dochira made desuka.

‘*Jurusan mana Ibu*’.

Tamu : Xホテルです。

X hoteru desu.

‘*Hotel X*’.

Gro : はい、かしこまりました。次バスは15:45です。

Hai, kashikomarimashita. sugi no basu wa 15:45 desu

Iya, baiklah, Bus selanjutnya pukul 15.45.’

Tamu : はい、わかりました。
Hai wakarimashita.
 ‘Baik, saya mengerti.’

Gro : どうぞ、ラウンジの方にお待ちください。
Douzo, raunji no hou ni omachi kudasai.
 ‘Silahkan menunggu di lounge.’
 (Sudah pukul 15:44)

Gro : お待たせいたしました、シャトルバスはこれから出発いたしますので、どうぞ
 ご注意くださいませ。Xホテルまでですね。
Omatase itashimashita, shattoru basu wa ima kara shuppatsu
itashimasu node, douzo gochuui kudasaimase. X hoteru made desu
ne.
 ‘Maaf telah membuat Ibu menunggu. *Shuttle bus* sebentar lagi akan
 berangkat. Silahkan. Harap berhati-hati. Jurusan hotel X, Ibu?’

Tamu : はい。
Hai.
 ‘Benar.’
 (Setelah masuk ke dalam bus)

Gro : すみません、シャトルバスの中にミネラルウォーターとフリーワイファイ
 サービスがあります。はい、どうぞ。水です。
Sumimasen, shattoru basu no naka ni mineraru wo-ta- to furi-
waifai sa-bisu ga arimasu. Hai, douzo, mizu desu.
 ‘Permisi. Di dalam *shuttle bus* ada layanan air mineral dan wi-fi
 gratis. Silahkan, air minumnya.’
 すみません、安全のため、シートベルトをお締めください。
Sumimasen, anzen no tame, shi-to beruto wo oshime kudasai.
 ‘Mohon maaf. Demi keselamatan, dimohon untuk mengencangkan
 sabuk pengaman.’

Tamu : はい、わかりました。

Hai, wakarimashita.

‘Baik. Saya mengerti.’

Gro : マイマイシャトルバスをご利用いただき、ありがとうございます。またなにかございましたら、どうぞご連絡ください。

Maimai shattoru basu wo goriyou itadaki, arigatou gozaimasu.

Mata nanika gozaimashitara, douzo gorenraku shite kudasai.

‘Terima kasih telah menggunakan Maimai Shuttle Bus. Jika butuh bantuan, silahkan hubungi kami kembali.’

Peserta tutur pada dialog di atas terdiri dari staf gro dan WJ. Interaksi ini terjadi pada konteks situasi –P+D+I+For. PP sebagai pemberi jasa kepada WJ yang memiliki power sehingga terjadi komunikasi berjarak dengan pembebanan dalam bertutur tinggi. Berdasarkan struktur percakapan, PP menyapa WJ dengan salam kemudian menggunakan strategi untuk mendekatkan jarak kepada WJ sebagai bentuk pelayanan. Strategi yang digunakan PP untuk mendekati WJ menggunakan SK positif. Strategi ini digunakan PP dengan cara memperlihatkan perhatian terhadap kebutuhan WJ ketika datang ke biro perjalanan wisata Jepang melalui cara menawarkan bantuan kepada WJ dengan tuturan *Nanika go annaiitashimashouka* ‘Apakah ada yang bisa saya bantu?’ Kalimat ajakan ini dilakukan dengan SK positif dengan harapan mendapatkan respon dari WJ. Pada bagian isi percakapan, WJ memberikan respon dengan menyampaikan tujuan wisata yaitu Jimbaran.

SK positif PP juga ditunjukkan dengan memberikan respon menyatakan paham terhadap kebutuhan atau keinginan WJ menuturkan *Hai, kashikomarimashita* ‘baiklah’, dilanjutkan dengan memberikan informasi jadwal keberangkatan *shuttel bus* berikutnya kepada WJ. Ketika memasuki akhir percakapan staf kembali menggunakan SK positif dengan memberikan apresiasi melalui ucapan *Maimai shattoru basu wo goriyou itadaki, arigatou gozaimasu*. Terima kasih telah menggunakan Maimai Shuttle Bus serta diakhiri dengan memberikan tawaran kepada WJ untuk menghubungi jika membutuhkan bantuan. Tuturan *Mata nanika gozaimashitara, douzo gorenraku shite kudasai* ‘Jika membutuhkan bantuan, silahkan hubungi kami kembali’ merupakan salam untuk mengakhiri percakapan melalui sebuah tawaran dengan tujuan memberikan kesan positif terhadap WJ sebagai bentuk pelayanan jasa dalam domain pariwisata.

Selain konteks situasi pada situasi formal (+For), tuturan PP ketika melayani WJ juga ada pada situasi nonformal (-For). Contoh tuturan sebagai berikut.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Beach boy (25~30Tahun/L)
MT	: WJ (30~35Tahun/L)
Lok	: Pantai Kuta
D	: Pertama kali bertemu
Topik Percakapan	: WJ menyewa papan <i>surfing</i>
Waktu	: 08:00 - 08:30
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi nonformal (-For)

Beach boy : おはようございます。

Ohayougozaimasu.

‘Selamat Pagi’.

WJ : おはようございます。

Ohayougozimasu.

‘Selamat Pagi’.

Beachboy : サフィングボードレンタル。どう。

Safinggu bo-do rentaru? Dou?.

‘Pinjam papan *surfing*?. Bagaimana?’.

WJ : 一時間いくら。

Ichijikan ikura.

‘Satu jam berapa’.

Beachboy : 安いよ。50.000 ルピア だけ。

Yasui yo Rp. 50.000 dake.

‘Murah lho, hanya Rp. 50.000’.

WJ : 二時間だったらいくら。

Nijikan dattara ikura.

‘Kalau 2 jam berapa’.

Beach boy : 100.000 ルピアだけ。
 Rp. 100.000 *rupiah dake*.
 ‘Hanya Rp. 100.000 rupiah saja’.

WJ : 割引ないの。
Waribiki naino.
 ‘Tidak ada potongan ya’.

Beachboy : じゃあ、二時間なら 90.000 ルピアだけ。
Jaa, nijikan nara Rp. 90.000 *rupiah dake*.
 Kalau begitu, jika meminjam dua jam hanya Rp. 90.000.
 ひみつね。
Himitsune.
 ‘Rahasia ya’.

WJ : ありがとう。
Arigatou.
 Terimakasih’.

Konteks situasi tuturan antara *beachboy* dan WJ terjadi dalam situasi nonformal. Intensitas pertemuan terjadi baru pertama kali sehingga masih memiliki jarak sosial. Namun berbeda dengan situasi nonformal (-F) meskipun baru bertemu pertama kali tetapi *beachboy* dengan keramahatmahannya memberikan salam kepada WJ kemudian dilanjutkan dengan menawarkan peminjaman papan surfing. WJ merespon dengan menanyakan informasi harga sewa papan *surfing* sampai terjadi transaksi. *Beachboy* menggunakan SK positif dengan cara memberikan potongan harga sebesar Rp. 10.000 kepada WJ. Respon yang muncul adalah WJ merasa senang dan mengucapkan *arigatou* ‘terimakasih’. SK pada konteks ini hanya satu strategi saja yaitu SK positif dengan penanda TT bentuk *futsuugo* meskipun seharusnya pada awal pertemuan tingkat pembebanan tinggi, PP diwajibkan menggunakan TT hormat tetapi atas dasar pertimbangan lokasi bukan kategori formal maka tidak menjadi suatu kewajiban. Konteks situasi yang sama juga terjadi pada tuturan berikut. Namun yang membedakannya adalah interaksi terjadi sudah lebih dari satu kali. Tuturan tersebut sebagai berikut ini.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : *Beach boy* (25 Tahun/L)

MT : 2WJ (25~30 Tahun/L)

Topik Percakapan : *Beach boy* menawarkan *surfing* dan minuman

Waktu : 10:30

Konteks Tuturan : WJ penerima jasa layanan (+P)
Pertemuan lebih dari satu kali (-D)
Tingkat Pembebanan (+I)
Situasi informal (-For)

Beachboy : Xさん 久しぶり。元気？

X san, hisashiburi. Genki?

‘X, lama ngga ketemu. Apa kabar?’

Ken : 元気よ。

Genki yo.

‘Sehat.’

Beachboy : 今からサーフィン？

Ima kara sa-fin?‘Mau *surfing*?’

WJ : 今日ゆつくり。

Kyou yukkuri.

‘Hari ini mau santai-santai.’

Beachboy : 波が高いよXさん。

Nami takai yo, X san.

‘Ombaknya tinggi loh, X.’

WJ : あしたかな。

Ashita kana.

‘Besok kayaknya.’

Beachboy : じゃあ、ビール飲まないの？

Ja, bi-ru nomanaino?

‘Kalau gitu, mau minum bir?’

WJ : 一本だけでいい

Ippon dake de ii

‘Sebotol aja.’

Beachboy : はい、これどうぞ。
Hai, kore douzo.

‘Oke, silahkan.’

WJ : ありがとう。
Arigatou.

‘Makasih.’

Konteks situasi tuturan antara *beachboy* dengan WJ yaitu +P-D+I-For. Intensitas pertemuan sudah terjadi lebih dari satu kali sehingga *beachboy* pada awal percakapan langsung menyapa nama WJ. Kata sapaan dengan memanggil nama merupakan satu SK positif. Strategi positif adalah satu upaya *beachboy* selaku Pn untuk menjaga hubungan baik tanpa berjarak. Hal ini dapat dibuktikan ketika masuk pada isi percakapan, *beachboy* langsung menawarkan WJ bermain surfing *Ima kara sa-fin?* ‘dari sekarang mau main surfing?’. Respon WJ pun positif meskipun menolak tawaran WJ. Cara menolak yang santun dalam bentuk kalimat deklaratif yaitu menginformasikan bahwa hari ini WJ memilih untuk bersantai *Kyou yukkuri* ‘hari ini mau santai’. Komunikasi yang terjadi dua arah membuktikan bahwa hubungan yang harmonis diantara kedua belah pihak meskipun WJ menolak tawaran untuk bermain *surfing* tetapi WJ menerima tawaran *beachboy* untuk minum bir. Strategi positif digunakan *beachboy* melalui cara memberikan perhatian kepada WJ yang secara tidak langsung menawarkan barang dagangan. Setelah interaksi terjadi *beachboy* menutup percakapan dengan mempersilahkan WJ untuk menikmati bir yang ditawarkan seolah-olah *beachboy* memahami kebutuhan WJ ketika itu.

5.1.3.2. Tuturan PP Menggunakan Penanda Bahasa dalam SK Negatif

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: Staf (35-40 Tahun/P)
MT	: 2 W (30~35 Tahun/L&P)
Topik Percakapan	: WJ mengadu keterlambatan penjemputan <i>rafting</i>
Waktu	: 09:30
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P)
	Pertama kali bertemu (++D)
	Tingkat Pembebanan (+I)
	Situasi formal (+ For)

Staf : こんにちは、いらっしゃいませ。
Konnichiwa, Irasshaimase.
 'Selamat siang. Selamat datang.'
 WJ : 電話でラフティングのお迎え時間は8:30を覚えて貰ったのに、なんで今までまだ来ないの？
Denwa de rafutingu no omukae jikan wa 8:30 o oshiete morattanoni, nande ima made mada konaino?
 'Di telpon, saya dikasih tahu kalau jemputan *rafting* akan datang pukul 8.30, kenapa sampai sekarang belum datang juga?'
 Staf : 申しわけございませんが、今から確認いたしますのでしばらくお待ちください。
Moushiwake gozaimasenga, ima kara kakunin itashimasu node shibaraku omachi kudasai.
 'Mohon maaf. Saya akan coba tanyakan terlebih dahulu. Mohon tunggu sebentar.'
 (スタッフがラフティングの担当者へ確認してからお客様を説明いたします。)
(Sutaffu ga rafutingu no tantousha ni kakunin shite kara okyakusama o setsumeishi masu).
 (Staf menghubungi pihak penanggungjawab *rafting*, kemudian menjelaskan)
 すみません。ご確認しましたが、道が混んでまして、ちょっと遅れましてすみませんでした。
Sumimasen, gokakunin itashimashitaga, michi ga kondemashite, chotto okuremashite sumimasen deshita.
 'Maaf. Setelah saya menghubungi pihak *rafting*, ternyata jalannya macet, sehingga jemputan agak lambat. Mohon maaf.'
 WJ : なんで、連絡ないの？
Nande, renraku naino?
 'Tapi kenapa tidak menghubungi?'

Staf : 申しわけございませんが、お迎え上がる場所をご変更になりました、こちらでお迎えになります。

Moushiwake gozaimasenga, omukae agaru basho wa gohenkou ni narimashite, kochira de omukae ni narimasuga.

'Mohon maaf. Karena lokasi jemputan berubah, jadi dijemput di sini.'

WJ : いいよ。

Iiyo.

'Ya sudah.'

Penggunaan kata maaf '*moushiwakegozaimasen* 'maaf', pada konteks situasi +P++D+I+For memiliki fungsi yang beranekaragam tergantung dari topik pembicaraan yang dituturkan staf kepada WJ di biro perjalanan wisatawan. Berdasarkan konteks situasi di atas, Pada tuturan awal staf merespon informasi dari WJ yang menginformasikan bahwa jadwal penjemputan untuk aktivitas tersebut mengalami keterlambatan dengan menggunakan ungkapan *Moushiwake gozaimasenga* sebagai tuturan awal sebagai wujud permohonan maaf. Ungkapan ini memiliki beberapa tingkatan penanda bahasa. Kata *moushiwakegozaimasen* merupakan ungkapan tertinggi setelah *gomen nasai* dan *sumimasen*. Jenis SK yang menggunakan pernyataan minta maaf sebagai ungkapan kesalahan yang telah dilakukan merupakan salah satu wujud dari penerapan SK postif. Selain upaya staf dengan mengutarakan permohonan maaf, juga ditunjukkan dengan penggunaan bentuk penghormatan.

Penanda bentuk penghormatan terdiri dari penanda bentuk *kenjougo* pada tuturan *kakunin itashimasu* dan bentuk *sonkeigo* pada *shibaraku omachi kudasai*. Selain berfungsi untuk menyatakan permohonan maaf, kata *sumimasen* juga dapat digunakan ketika akan memulai tuturan. Tuturan *Sumimasen, gokakunin itashimashitaga, michi ga kondemashite, chotto okuremashitesumimasen deshita* 'Permisi, setelah saya menghubungi pihak *rafting*, ternyata jalannya macet, sehingga jemputan agak lambat. Mohon maaf'. Ungkapan *sumimasen* dituturkan di awal dan akhir tuturan memiliki fungsi yang berbeda. kata *sumimasen* pada awal tuturan berfungsi untuk menyatakan ijin serta meminta perhatian dari MT untuk memulai percakapan. Pada konteks ini, staf menjelaskan bahwa kondisi yang

terjadi adalah kemacetan. Oleh karenanya, maka penjemputan menjadi terlambat. Pada akhir tuturan, kata *Moushiwake gozaimasen* bentuk permohonan maaf ataupun permisi lebih hormat dibandingkan kata *sumimasen* digunakan oleh staf untuk kembali memohon maaf karena disebabkan oleh lokasi penjemputan yang berubah dari lokasi yang sebelumnya.

Tuturan *moushiwakegozaimasenga, omukae agaru bashou wa gohenkou ni narimashite, kochira de omukae ni narimasuga* 'Mohon maaf, Karena lokasi jemputan berubah, menjadi di sini.'. pada konteks istuasi ini staf sebagai seorang Pn dalam tuturannya berupaya untuk menggunakan SK negatif dengan cara menggunakan kalimat yang menyatakan permohonan maaf serta menggunakan bentuk penghormatan yaitu penanda bentuk *sonkeigo* dengan tujuan untuk menghormati MT apalagi pada kontesk ini staf menyatakan permohonan maaf akibat terjadi kesalahan dalam hal lokasi penjemputan.

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: Staf (25~30 Tahun/L)
MT	: Perempuan (25~30 Tahun/P)
Lok	: Kantor cabang biro perjalanan Ubud
D	: Pertama kali bertemu
Topik Percakapan	: Staf menanyakan informasi nama dari WJ
Waktu	: 11:30 - 12:00 AM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P)
	Pertama kali bertemu (++D)
	Tingkat Pembebanan (+I)
	Situasi formal (+For)

- Staf : はい、かしこまりました。すみません、お客様の名前は何様ですか。
Hai, kashikomarimashita. Sumimasen, okyakusama no onamae wa dochirasama desuka.
 'Baik. Saya mengerti. Mohon maaf, nama anda siapa?'
- Tamu : Xです。Yホテルに泊まっているんです。
X desu. Y hoteru ni tomatteirun desu.
 'Saya X, yang menginap di hotel Y.'

Ungkapan *sumimasen* 'mohon maaf' pada konteks ini merupakan satu ungkapan staf ketika digunakan untuk menanyakan identitas WJ yang bersifat pribadi yaitu, menanyakan nama WJ. Tuturan permohonan maaf dituturkan pada awal tuturan ketika

meminta informasi kepada MT adalah tuturan yang memiliki nilai rasa kedalaman dalam bertutur. Dengan menuturkan kata maaf pada awal tuturan staf sudah menggunakan SK negatif dalam tuturannya kepada WJ. Sebagai upaya menghindari tindak pengancaman muka negatif WJ. Penggunaan kata *sumimasen* pada awal kalimat direktif untuk menyuruh WJ memberitahukan nama pribadi '*okyakusama no onamae wa dochirasama desuka* nama anda siapa?' memiliki nilai rasa yang lebih santun dibandingkan dengan tuturan secara langsung. Selain menanyakan nama, ungkapan *sumimasen* dituturkan terlebih dahulu ketika akan menanyakan program yang akan dilakukan oleh WJ. Seperti data tuturan di bawah ini.

- Staf : すみません、2人様同じコースですか。
Sumimasen, futari sama onaji ko-su desuka.
'Mohon maaf, apakah dua orang dengan program yang sama?'
- Tamu : はい、そうです。
Hai sou desu.
'Iya, sama.'
- Staf : はい、かしこまりました。
Hai, kashikomarimashita.
'Baik. Saya mengerti.'

Pada konteks situasi ini, staf selaku Pn dalam tuturannya berupaya untuk menggunakan kalimat yang menyatakan permisi atau minta maaf sebelum menanyakan sesuatu hal kepada WJ. Staf melayani WJ untuk pertama kali. Sehingga tingkat pembebanan ketika bertutur sangat tinggi. Untuk menghindari tindak pengancaman muka terhadap WJ, maka SK yang digunakan staf adalah SK negatif. SK negatif ditandai dengan penggunaan ungkapan *sumimasen* 'maaf', kemudian dilanjutkan dengan kalimat interogatif untuk mendapatkan jawaban WJ. Selain itu, apabila dilihat berdasarkan bentuk tuturan yang menggunakan penanda TT hormat bahasa Jepang, maka staf dianggap masih menjaga jarak. Karena masih menghormati status WJ yang memiliki kekuasaan (+P) karena statusnya sebagai konsumen, sebagai pihak yang diberikan pelayanan jasa ataupun informasi.

5.1.3.3 Tuturan PP Menggunakan SK *Bald on Record*

SK *bald on record* seperti penjelasan sebelumnya, bahwa SK ini merupakan strategi tutur yang menggunakan tuturan apa adanya tanpa basa-basi. Seorang PP akan mempertimbangkan konteks situasi dan faktor nonkebahasaan yang mendukung SK ini digunakan, misalnya situasi nonformal, topik pembicaraan yang mengharuskan menggunakan SK ini, usia MT lebih kecil daripada Pn. Pada umumnya, SK ini digunakan oleh PP seperti PP berada di lokasi dengan situasi nonformal misalnya *beachboy* di pantai, pedagang di pasar serta berbagai lokasi yang berada pada situasi nonformal, topik pembicaraan memerlukan respon cepat dan faktor jarak sosial yang sudah dekat. Banyak faktor yang bisa dijadikan sebagai pertimbangan seorang PP menggunakan SK ini ketika bertutur dengan WJ di Bali. Contoh dapat di lihat pada dialog yang terjadi antara staf penjual tour dan instruktur surfing dengan WJ ketika menjelaskan kode-kode bermain snorkling dalam air.

Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P	: Staf (40~45 Tahun/L)
MT	: W (30~35Tahun/L&P)
Lok	: Penjual jasa perjalanan
D	: Pertama kali bertemu
Topik Percakapan	: WJ menanyakan restoran <i>seafood</i>
Waktu	: 17:30 - 18:00 PM
Konteks	: +P+D+I-For
	WJ penerima jasa layanan (+P)
	Pertama kali bertemu (+D)
	Tingkat Pembebanan (+I)
	Situasi formal (-For)

Konteks situasi tutur di bawah ini terjadi dalam situasi nonformal. Penjual jasa perjalanan berada di pinggir jalan. Lokasi ini berada dalam situasi nonformal Meskipun hanya bermodalkan satu meja saja, tetapi biro perjalanan ini menjual berbagai aktivitas dan perjalanan. Salam ‘selamat datang’ menggunakan penanda TT bentuk *sonkeigo* kemudian dilanjutkan dengan bentuk *teineigo* ketika mempersilahkan WJ untuk melihat berbagai produk aktivitas dan perjalanan yang ditawarkan penjual jasa perjalanan kecil. SK yang digunakan masih tetap sama seperti SK tuturan yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu SK positif bertujuan untuk mendekatkan jarak melalui salam dan perhatian sedangkan SK

negatif melalui penggunaan penanda TT yang bertujuan menghormati WJ sebagai konsumen.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<i>Irasshaimase.</i> <i>Konnichiwa. Hai, douzo.</i> 'Selamat datang. Selamat siang. Mari, silahkan.'	Jauh	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	SK positif Menyambut kedatangan WJ, memberikan perhatian dengan menuturkan salam untuk mendekatkan jarak SK negatif Penggunaan penanda TT <i>keigo</i>

Ketika masuk pada isi percakapan Konteks ini menggunakan tiga SK berbahasa yaitu SK positif, SK negatif dan *bald on record*. Pada isi percakapan, staf memilih menggunakan penanda TT bentuk *teineigo* dan berangsur-angsur mengalami pergeseran ke bentuk *futsuukei*. SK positif digunakan untuk lebih mendekatkan jarak dengan cara mengulang sebagian tuturan WJ ketika bertanya *seafood ya san desuka* 'apakah warung *seafood*'? dan menjelaskan secara detail tentang Jimbaran sebagai pusat makanan *seafood* sebagai bentuk pelayanan kepada WJ. SK negatif ditandai dengan penggunaan penanda TT bentuk *teinego*. Sedangkan pada kondisi tertentu staf juga menggunakan tuturan secara langsung tanpa basa basi atau disebut dengan *bald on record*. SK berbahasa ini digunakan untuk menanyakan secara jelas keinginan WJ untuk menghindari kesalahan dalam pemesanan makan malam. Berikut adalah dialog penjual jasa perjalanan wisata ketika masuk pada struktur isi percakapan.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Isi Percakapan	<i>Shi-fu-do ya san?</i> <i>Shi-fu-do ya san wa Jinbaran ni arimasu. Jimbaran bi-chi no mae ni iro irona mise o narande Soko de sansetto o minagara tabemasu.</i> ‘Penjual <i>Seafood</i>? Ada di Jimbaran. Di depan pantai Jimbaran ada banyak rumah makan. Anda bisa makan di sana sambil melihat <i>sunset</i>.’	Sedikit dekat	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	SK Positif dengan mengulang sebagian tuturan dari WJ dan memberikan informasi untuk mendekatkan jarak sebagai bahasa layanan SK Negatif Penanda TT hormat Bald on Record Tuturan tanpa basa-basi
	<i>Hai, hai. sougei mo aruyo. Kyou desuka.</i> ‘Iya, bisa. Ada jemputannya juga. Untuk hari ini?’	Sedikit dekat		<i>FutsuukeiTeineigo</i>	SK Positif Memberikan respon atas pernyataan WJ dengan menjawab ‘hai’ yang mengandung tuturan paham terhadap kebutuhan WJ

					SK Negatif Menggunakan penanda TT <i>Teineigo</i> sebagai satu bagian dari bahasa hormat serta didukung oleh tuturan yang mengandung pertanyaan Bald on record Tuturan menyebutkan informasi secara langsung <i>shuttle</i> penjemputan tanpa menggunakan tuturan basa- basi
--	--	--	--	--	---

Penutup percakapan pada situasi ini tampak staf dan WJ sudah mengalami kedekatan namun belum begitu dekat, tetapi interaksi diantara kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda Tuturan	SK Berbahasa
Penutup Percakapan	<i>Mata atode ne.</i> 'Sampai jumpa nanti.'	sedikit Dekat	Pertama kali	<i>Futsuukei</i>	SK Positif memberikan

					tawaran untuk bertemu nanti sebagai bentuk salam akhir agar terjalin hubungan semakin dekat
--	--	--	--	--	---

Penanda TT hormat bentuk *futsuukei* menutup percakapan antara penjual jasa perjalanan terhadap WJ. Salam perpisahan menggunakan penanda TT bentuk *futsuukei* yaitu, memberikan tawaran untuk mengharapkan pertemuan berikutnya sebagai salah satu bentuk harapan staf agar WJ kembali untuk mempertimbangkan berbagai *optional* yang telah ditawarkan oleh staf ketika percakapan berlangsung. Di bawah ini contoh lain dialog yang terjadi di lokasi nonformal. Berikut dialog antara instruktur dengan WJ di dalam laut ketika aktifitas snorkling.

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: Instruktur (40~45Tahun/L)
MT	: 2WJ (35~40 Tahun/L)
Topik Percakapan	: Instruktur ketika akan berangkat menjelaskan tata cara pengkodean dalam laut dan situasi ketika instruktur memakaikan O2 dan memberikan aba-aba untuk loncat saat <i>snorkling</i> di laut
Waktu	: 09:00 - 09:30 AM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (+D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (-For)

Interaksi antara instruktur berbahasa Jepang dengan WJ terjadi saat akan dimulainya aktivitas *snorkeling* di pantai. Pada awal pertemuan instruktur memberikan salam *ohayougozaimasu* ‘selamat pagi’ dilanjutkan dengan menjelaskan kode-kode selama menyelam. Penanda TT hormat yang digunakan instruktur adalah bentuk *teineigo* karena selain memperhatikan konteks situasi dan *tachiba* ‘tempat terjadinya tuturan’ yang tidak memerlukan bentuk penghormatan baik meninggikan ataupun merendahkan Pn, serta usia mitra tutur lebih muda dibandingkan instruktur tersebut. Awal pertemuan SK instruktur

menggunakan SK positif untuk mendekatkan jarak kepada WJ karena dengan mendekatkan jarak maka komunikasi akan berjalan baik dan pelayanan dalam bidang jasa ada aktivitas bermain *snorkling* akan berjalan dengan menyenangkan. Ketika menjelaskan berbagai jenis kode menyelam tampak instruktur hanya menggunakan penanda TT bentuk *futsuukei* untuk mempersingkat waktu dan topik pembicaraan yang terjadi di pantai.

Struktur percakapan	Percakapan	Jarak sosial	Intensitas pertemuan	Penanda TT	SK Berbahasa
Pendahuluan Percakapan	<i>Ohayougozaimasu, snorikelinggu no annai desu.</i> 'selamat pagi, saya akan menjelaskan cara bermain snorkling'.	Jauh	Pertama kali	<i>Teineigo</i>	SK Positif Salam untuk mendekatkan jarak sebagai salah satu perhatian kepada WJ yang datang SK Negatif Tuturan mengandung unsur penanda bentuk hormat <i>teineigo</i>
	<i>Kore wa agaru</i> (sambil menaikkan tangan) Ini kode naik.			<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on record</i> Menjelaskan tanpa basa-basi kode bermain
	<i>Sagaru</i> (sambil menurunkan tangan) Ini kode turun			<i>Futsuukei</i>	Menjelaskan tanpa basa-basi

	<i>Korewa krusu</i> (sambil membaik-balik kan tangan) ‘Ini kode krusu’.		<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on Record</i>
	<i>Kore wa ok</i> ‘ini adalah Ok’.		<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on Record</i>
	Ok desuka. ‘Apakah sudah OK?’.		<i>Teineigo</i>	SK Negatif Tuturan mengandung penanda TT bentuk hormat <i>teineigo</i> dan tuturan yang mengandung pertanyaan
	<i>Kore wa stop...Mattete nani mo shinai.</i> ‘Ini adalah stop. Posisi diam dan tidak melakukan apa-apa’.		<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on Record</i> Bertutur secara langsung tanpa basa-basi

Yukkuri shite, Arigatou. 'Pelan-pelan, terimakasih'. (Setelah melakukan perjalanan dengan <i>boat</i> dan sudah berada ditengah laut instruktur tampak mempersiapkan alat-alat yang harus dibawa dan digunakan saat menyelam		<i>Futsuukei</i>	SK Positif Memberikan perhatian dengan cara menyuruh WJ untuk pelan
<i>Achi</i> <i>tsukamatte.....</i> 'Pegangan disebelah sana'.		<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on record</i> Bertutur secara langsung tanpa basa-basi ketika menyuruh WJ untuk pegangan
<i>Douzo, kore MS</i> (nama tabung O2 yang harus dipakai saat menyelam) 'Silahkan, ini tabung MS'. Instruktur : 座る。		<i>Futsuukei</i>	SK Positif menjelaskan nama nama tabung
<i>Suwaru.....</i> (Menyuruh WJ untuk duduk karena akan dipasangkan tabung O2 untuk menyelam)		<i>Futsuukei</i>	<i>Bald on record</i> menyuruh WJ duduk di dalam <i>boat</i> yang ditumpangi untuk menuju

			lokasi menyelam
	‘Duduk’. (Sebelum menyuruh loncat) <i>Chotto matte....</i> ‘Tunggu sebentar’. (Mempersilakan WJ loncat dari <i>boat</i>) <i>Hai....</i> ‘Iya’		Bald on record Bertutur secara langsung tanpa basa-basi ketika menyuruh WJ untuk stop dan mempersilakan loncar keluar dari <i>boat</i>
		<i>Futsuukei</i>	

Konteks situasi di atas terjadi di dalam *boat* yang sedang ditumpangi oleh WJ untuk aktivitas *snorkeling* dalam laut. Sebelum staf pantai menjalankan *boat*, tampak instruktur menjelaskan tata cara menyelam dengan cara mempraktekkan kode-kode yang wajib dipahami WJ saat menyelam. Tuturan yang digunakan instruktur dalam situasi ini sangat memperhatikan posisi WJ yang berada di dalam laut sehingga tidak perlu menggunakan tuturan yang panjang menggunakan penanda TT. Meskipun tidak menggunakan penanda hormat dan strategi yang digunakan *bald on record* karena bersifat singkat, padat dan jelas. Tetapi komunikasi dapat berjalan dengan baik. Terbukti WJ tetap mengikuti arahan dari instruktur dan respon WJ sangat antusias mengikuti kode-kode yang telah dijelaskan instruktur. Setelah *boat* menuju lokasi, kalimat perintah dituturkan oleh instruktur tetap menggunakan penanda bentuk *futsuukei*.

Penggunaan TT bentuk *futsuukei* pada konteks di atas akan lebih efektif dibandingkan penggunaan TT hormat yang sangat panjang. Pada konteks ini seorang instruktur tidak dapat dikatakan tidak hormat terhadap WJ karena tidak menggunakan penanda TT hormat, tetapi dengan mempertimbangkan lokasi terjadinya dan topik

pembicaraan. Maka tidak salah apabila instruktur lebih sering menggunakan penanda TT *futsuukei* dan SK *bald on record*.

5.1.3.4 Tuturan PP Menggunakan SK Off Record

SK *off record* merupakan SK berbahasa menggunakan tuturan yang tidak langsung sehingga tuturan ini sifatnya mengambang sehingga SK *off record* jarang ditemukan dalam penelitian ini. Ada satu contoh tuturan yang dapat dijadikan contoh penggunaan SK *off record*.

FO :お疲れさまでした。マッサージがいかがですか。

Otsukare sama deshita, massa-ji wa ikaga desuka.

‘Terimakasih telah menggunakan jasa kami. Bagaimana *massage*-nya?’.

Tamu :すごく気持ちよかったです。

Sugoku kimochi yokatta desu.

‘Luar biasa. Nyaman sekali.’

SK yang digunakan staf FO spa ketika menanyakan kesan WJ setelah mendapat perawatan *massage* dituturkan secara tidak langsung. Penanda bahasa yang digunakan adalah *ikaga* yang merujuk pada pertanyaan untuk mendapatkan kesan WJ setelah *massage*. Kesan bersifat subyektif sehingga sulit untuk mendapatkan respon yang sudah pasti. Sebagai pemberi jasa sudah benar staf FO menggunakan SK sebagai upaya untuk menghindari tindak pengancaman muka WJ oleh staf karena topik pembicaraan bersifat pribadi. Meskipun kalimat interogatif secara tidak langsung merujuk pada kesan WJ tetapi dengan respon positif menjawab bahawa perawatan yang diterima WJ sangat luar biasa karena WJ merasa menikmati pelayanan yang diberikan. Pemaparan berikut akan dipaparkan implementasi SK berbahasa PP terhadap WJ yang memungkinkan menggunakan lebih dari SK berbahasa.

5.2 Implementasi SK Berbahasa Berdasarkan SK Brown dan Levinson

Pada umumnya dalam satu tuturan Pn, ketika memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, menggunakan lebih dari satu SK. Yaitu SK positif maupun negatif, *bald on*

record dan *off record* tergantung dari konteks situasi yang mendasari tuturan tersebut. Berdasarkan fenomena yang ditemukan dalam domain pariwisata yaitu, setiap tuturan PP memungkinkan menggunakan lebih dari satu SK. hal ini dikarenakan dalam bahasa Jepang setiap tuturan tidak bisa terlepas oleh adanya penggunaan penanda TT.

Berikut ini akan dianalisis implementasi SK berdasarkan pada penanda TT. SK yang dapat diklasifikasikan berdasarkan pada penggunaan TT hormat dalam bahasa Jepang yaitu SK negatif. Berikut akan dipaparkan contoh dialog yang mengandung lebih dari satu SK dalam tuturan PP terhadap WJ.

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: Staf GRO (27 Tahun/P)
MT	: 2 WJ (40~45 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Membayar <i>optional</i> spa
Waktu	: 17:30 PM
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

Staf : いらっしゃいませ。こんにちは。

Irasshaimase. Konnichiwa.

‘Selamat datang. Selamat siang.’

WJ : オプショナルツアの支払いをしに来たんですけど、ルピアと日本円をお願い
できますか。

*Opushonaru tsua no shiharai o shi ni kitandesukedo, rupia to Nihon
en o onegai dekimasuka.*

‘Saya ingin membayar *optional tour*. Bisakah menggunakan rupiah
dan yen?’

staf : はい。どうぞ、おかけください。

Hai. Douzo, okake kudasai.

‘Bisa. Silahkan duduk terlebih dahulu.’

オプションのお支払いですね。

Opushon no oshiharai desu ne.

‘Untuk membayar *option* ya.’

WJ : はい。

Hai.

‘Iya.’

Staf : 確認いたしますからしばらくお待ちください。

Kakunin itashimasu kara shibaraku omachi kudasai

‘Baik, kami periksa dulu. Mohon tunggu sebentar.’

(予約をチェックしてから領収書を作ります)

(Yoyaku o chekku shite kara ryoushuusho o tsukurimasu)

‘(Mengecek pesanan, lalu membuat kwitansi)’

大変お待たせいたしました。こちらはお客様の領収書です。

Taihen omatase itashimashita. Kochira wa okyakusama no ryoushuusho desu

‘Mohon maaf telah membuat nyonya menunggu. Ini kwitansinya.’

予約したオプションはエステに名様バリネスマッサージお一人様の金額は30ドルかける2名様60ドルになります。

Yoyaku shita opushon wa esute ni meisama barinesu massa-ji ohitori sama no kingaku wa 30 doru kakeru 2 meisama 60 doru ni narimasu.

‘Option yang dipesan adalah Aesthetic Balinese Massage seharga 30 dolar per orang. Dikalikan dua orang, maka totalnya menjadi 60 dolar.’

現金でお支払いいただいたら、すべてルピアになります。

Genkin de oshiharai itadaitara, subete rupia ni narimasu.

‘Jika membayar dengan uang cash, maka semuanya akan di-convert menjadi rupiah.’

WJ : はい。

Hai.

‘Baik.’

Staf : 本日のレートは1ドル13.800ルピアです。
 60ドルかける13.800ルピアで計算したら、すべて
 828.000ルピアになります。
Honjitsu no re-to wa 1 doru 13.800 rupia desu. 60 doru kakeru
13.800 rupia de keisan shitara, subete 828.000 rupia ni narimasu.
 ‘Kurs hari ini adalah 1 dolar = 13.800 rupiah. Jika 60 dolar
 dikalikan dengan 13.800 rupiah, maka totalnya adalah 828.000
 rupiah.’
 (お客様からお金をもらいます) はい、ぴったり828.000ルピアをいただきました。
 こちらにサインをお願いいたします。
(okyakusama kara okane o moraimasu) Hai, pittari 828.000 rupia o
itadakimashita. Kochira ni sain o onegaiitashimasu.
 ‘(menerima uang dari pengunjung). Baik, uangnya pas 828.000
 rupiah telah saya terima. Mohon untuk tanda tangan di sini.’

WJ : はい。
Hai.
 ‘Baik.’

Staf : ありがとうございます。こちらはお客様の領収書です。ありがとうございます
 した、他は何かございますか。
Arigatou gozaimasu. Kochira wa okyakusama no ryoushuusho desu.
Arigatou gozaimashita. Hoka wa nanika gozaimasuka.
 ‘Terima kasih atas kunjungan nyonya. Berikut kwitansinya. Terima
 kasih. Ada lagi yang bisa kami bantu?’

WJ : いえです。
Ii desu.
 ‘Sudah. Tidak ada.’

Staf : はい、またお越しくださいませ、ありがとうございました。
Hai, mata okoshi kudasaimase, arigatougozaimashita
 ‘Baik. Silakan datang kembali. Terima kasih.’

Dialog yang terjadi antara staf dengan WJ mengandung konteks +P++D+I+For. Aktivitas yang dilakukan pada konteks tersebut yaitu, staf menerima pembayaran *optional* dari WJ. Pada pertemuan awal, staf tetap mengucapkan salam selamat datang, seperti pada contoh sebelumnya sebagai wujud keramahan serta bentuk pelayanan jasa kepada wisatawan.

Keramahan ini merupakan satu wujud dari SK positif dalam domain pariwisata karena dengan bersikap ramah maka bertujuan untuk mendekatkan jarak. SK positif juga dapat dilihat berdasarkan bentuk pengulangan sebagian tuturan. Pengulangan tuturan merupakan bagian dari perhatian dan antusias staf melayani kebutuhan jasa ketika berada di biro perjalanan. Pengulangan sebagian tuturan *Opushon no oshiharai desu ne* ‘untuk membayar *option* ya’ menunjukkan bahwa perhatian staf tertuju pada maksud kedatangan WJ sekaligus mengkonfirmasi. Bentuk mengkonfirmasi ditunjukkan pada penanda *~ ne* diletakkan pada akhir tuturan kopula *desu* menjadi *~ desune* mengandung arti bahwa antara staf dan WJ sama –sama saling memahami topik pembicaraan yang sedang dibicarakan. Staf pada konteks ini mengkonfirmasi kembali agar menghindari kesalahan yang berdampak pada komplain.

Selain SK positif, dalam tuturan tersebut juga ditemukan penggunaan SK negatif. SK negatif dapat ditemukan pada ungkapan yang mengandung suatu pilihan terhadap keputusan WJ pada tuturan *Genkin de oshiharai itadaitara, subete rupia ni narimasu* ‘Jika membayar dengan uang *cash*, maka semuanya akan di-*convert* menjadi rupiah’. Selain mengandung pilihan SK negatif juga dapat dilihat berdasarkan penanda TT bahasa Jepang. Pada konteks ini staf menggunakan penanda TT bentuk *kenjougo* sebagai pihak pemberi layanan jasa. Tuturan yang mengandung bentuk *kenjougo* pada *kakunin itashimasu kara shibaraku omachi kudasai* ‘Baik, kami periksa dulu. Mohon tunggu sebentar.’ Bentuk *~ itashimasu* pada *kakunin itashimasu* merupakan perubahan secara morfologi ke bentuk *kenjougo* sebagai wujud dari bahasa untuk merendahkan diri selaku staf yang secara tidak langsung menghormati WJ. Pada akhir percakapan SK positif digunakan kembali sebagai salam perpisahan staf kepada WJ dengan memberikan perhatian jika ada hal yang kurang dan belum dilakukan pada tuturan *gozaimashita. Hoka wa nanika gozaimasu* ‘Terimakasih.

Ada lagi yang bisa kami bantu?’ dan tuturan *Hai, mata okoshi kudasaimase, ‘arigatougozaimashita*‘baik. Silakan datang kembali, Terima kasih’.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa dalam satu konteks tuturan staf bisa menggunakan lebih dari satu strategi yaitu SK positif ketika memberikan perhatian dan tawaran serta pengulangan sebagai bentuk bahasa layanan kepada WJ ditunjang oleh SK negatif dalam bentuk pilihan untuk meminimalkan paksaan dan penanda TT bahasa hormat ‘*keigo*’.

Selain tuturan di atas, contoh di bawah ini merupakan tuturan antara staf GRO dengan WJ. Pada tuturan yang digunakan, juga menggunakan lebih dari satu SK dengan bermacam-macam jenis SK positif maupun negatif. Pemaparan lebih lanjut terdapat pada penjelasan berikut ini.

P	: Staf Biro Perjalanan Jepang (27 Tahun/L)
MT	: 2 WJ (40~45 Tahun/P)
Topik Percakapan	: Memesan <i>optional tour</i> Ubud kepada staf
Waktu	: 11:30
Konteks Tuturan	: WJ penerima jasa layanan (+P) Pertama kali bertemu (++D) Tingkat Pembebanan (+I) Situasi formal (+For)

- GRO : いらっしゃいませ。こんにちは。なにかご案内いたしますか。
Irasshaimase. Konnichiwa. Nanika goannai itashimasuka. ‘Selamat datang. Selamat siang. Adakah yang bisa kami bantu?’
- WJ : あのう、ヌサデゥアホテルで泊まっているものですが。
Anou, Nusa Dua Hoteru de tomatteiru mono desuga.
‘Begini, saya adalah tamu yang menginap di hotel Nusa Dua.’
- GRO : はい。どうぞ、おかけください。
Hai. Douzo, okake kudasai.
‘Baik. Silahkan duduk’
- WJ : ありがとうございます。あしたウブドツアを申し込みたいのですが。
Arigatou gozaimasu. Ashita Ubudo Tsua o moushikomi shitai desuga.
‘Terimakasih, saya ingin memesan tur Ubud untuk besok.’

GRO : はい、ありがとうございます。何名様ですか。

Hai, arigatou gozaimasu, nan mei sama desuka.

‘Iya, terimakasih, untuk berapa orang?’

WJ : 二人。

Futari.

‘Dua orang.’

GRO : はい、申し込みはオッケーです。あした二名様、ウブドツアに参加して。

お迎えを上げる時間は08:30ロビーでお待ちください。

Hai, moushikomi wa okke- desu. Ashita 2 mei sama, Ubudo tsua ni sankashite. Omukae o agaru jikan wa 08:30 robi- de omachi kudasai.

‘Baik, pesanan tur Ubud anda sudah siap untuk dua orang besok. Karena jam penjemputannya pada pukul 08:30, mohon untuk menunggu di lobi.’

WJ : はい、お願いします。

Hai, onegaishimasu.

‘Iya, mohon bantuannya.’

GRO : お支払い方法はどのようですか。現金だとドルでお支払いいただけます

が、カードだったら、ビザでもマスターでも大丈夫です。

Oshiharai wa nanide yoroshii desuka. Genkin dato doru de oshiharai itadakimasuga, ka-do dattara, bisa demo masuta- demo daijoubu desu.

‘Anda berkenan melakukan pembayaran dengan apa? Apabila pembayaran menggunakan uang *cash* bisa dengan uang dolar. Atau bisa juga menggunakan kartu kredit, kartu visa, ataupun master.’

WJ : ジャルピア現金でお願いします。

Ja, rupia genkin de onegaishimasu.

‘Kalau begitu saya menggunakan *cash* rupiah saja.’

GRO : はい、了解です。

Hai, ryoukai desu.

‘Baik, saya mengerti.’

(領収書を持ってお客様へお返しします)

(Ryoushuusho o motte okyakusama ni agemasu)

'(membawa *bill* pembayaran lalu menyerahkannya kepada tamu)'

GRO : はい、ぴったり100ドルいただきました。こちらにサインをお願いします。

Hai, pittari 100 doru itadakimashita. Kochira ni sain onegaishimasu.

'Baik, saya terima uang pas sebesar 100 dolar. Mohon tanda tangan di sebelah sini.'

WJ : はい。

Hai.

'Iya.'

GRO : はい、キャンセルですが前日5時以降より50%キャンセルがかかりますが、
当日だったら100%がかかりますのでご注意くださいませ。

Hai, kyanseru desuga zenjitsu 5 ji ikou yori 50% kyanseruryou ga kakarimasuga, toujitsu dattara 100% kakarimasu node, gochuui kudasaimase.

'Maaf untuk biaya *cancel*, apabila anda membatalkan satu hari setelah pukul lima lebih maka anda akan dikenakan biaya cancel sebesar 50%. Namun jika pembayaran dilakukan pada hari itu juga, akan dikenakan biaya 100 %. Mohon berhati-hati.'

WJ : はい。

Hai.

'Iya.'

GRO : お申し込みありがとうございました。また何かございましたら、どうぞいら
しゃってください。

Omoushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai.

'Terimakasih karena sudah memesan. Jika ada apa-apa silahkan datang kembali'

WJ : はい。

Hai.

'Iya.'

Dialog ini terjadi di biro perjalanan wisata. Adapun topik pembicaraannya adalah staf menerima pemesanan *optional* tur dari WJ. Awal pertemuan, staf masih menjaga jarak untuk menghindari tindakan pengancaman muka terhadap WJ yang intensitas pertemuan baru pertama kali, dengan mengucapkan salam *Irasshaimase. Konnichiwa* ‘Selamat datang’ ‘Selamat siang’. pada konteks ini ditemukan dua SK dalam satu tuturan yaitu salam selamat datang sebagai bentuk SK positif dan penanda TT hormat bentuk *sonkeigo* sebagai implementasi dari SK negatif. Dialog dilanjutkan kembali dengan penggunaan SK positif yang bertujuan untuk mendekatkan jarak melalui bentuk perhatian terhadap kebutuhan WJ. Bentuk tuturan perhatian melalui kalimat interogatif *Nanika goannai itashimasuka* ‘Adakah yang bisa kami bantu?’. Selain bentuk perhatian, tampak WJ menggunakan kalimat interogatif sebagai bagian dari SK negatif berupa menanyakan kembali jumlah wisatawan yang ikut tur *nan mei sama desuka* ‘Iya, terimakasih, untuk berapa orang?’ sebagai upaya WJ mengkonfirmasi keinginan WJ. Setelah WJ menjawab jumlah peserta tur kepada staf, respon dari staf mengandung makna bahwa jawaban dari WJ sudah dipahami dan dimengerti sehingga SK dari negatif mengalami pergeseran menjadi SK positif.

Berdasarkan hasil analisis awal percakapan dialog di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam satu tuturan bisa mengandung dua SK ataupun lebih tergantung dari konteks situasi. SK negatif umumnya ditandai dengan penghormatan. Dalam bahasa Jepang disebut dengan *keigo*. Selain berdasarkan penggunaan penanda TT, juga bisa menggunakan strategi memberikan pilihan sebagai upaya untuk mengurangi paksaan dengan bentuk kalimat interogatif.

Pada kalimat interogatif yang mengandung suatu pilihan, awalnya staf menanyakan terlebih dahulu tentang metode pembayaran yang diinginkan WJ kemudian menjelaskan satu persatu metode yang dapat digunakan. *Oshiharai wa nanide yoroshii desuka. Genkin dato doru de oshiharai itadakimasuga, ka-do dattara, bisa demo masuta- demo daijoubu desu* ‘Anda berkenan melakukan pembayaran dengan apa? Apabila pembayaran menggunakan uang *cash* bisa dengan uang dolar atau juga dapat menggunakan kartu kredit, kartu visa, ataupun master.’ Konteks ketika bertanya metode pembayaran dengan cara memberikan pilihan kepada WJ, maka dapat mengurangi kekuatan tuturan agar tidak terkesan memaksa. Upaya meminimalkan paksaan dan menggunakan tuturan secara tidak

langsung ketika menjelaskan tentang biaya pembatalan seperti pada tuturan *Hai, kyanseru desuga zenjitsu 5 ji ikou yori 50% kyanseruryou ga kakarimasuga, toujitsu dattara 100% kakarimasu node, gochuui kudasaimase* ‘Maaf untuk biaya cancel, apabila anda membatalkan satu hari setelah pukul lima lebih maka anda akan dikenakan biaya cancel sebesar 50%. Namun jika pembayaran dilakukan pada hari itu juga, akan dikenakan biaya 100 %. Mohon berhati-hati.’

Tuturan ini merupakan SK yang tepat apabila digunakan dalam bahasa layanan ‘hospitality’ apalagi WJ yang baru pertama kali datang ke biro perjalanan. Akhir percakapan, WJ kembali menggunakan SK positif untuk menyampaikan apresiasi dengan cara mengucapkan terimakasih dan memberikan sebuah tawaran kepada WJ untuk datang kembali. Penanda TT pada konteks ini adalah bentuk sonkeigo. Yaitu, *Omoushikomi arigatou gozaimashita. Mata nanika gozaimashitara, douzo irasshatte kudasai* ‘Terima kasih karena sudah memesan. Jika ada apa-apa silakan datang kembali’.

5.3 Temuan Penelitian Pola Interaksi PP terhadap WJ

No	Struktur Percakapan	Konteks	Penanda TT Bahasa Jepang	SK Berbahasa
1	Pembukaan	(+P++D+I+For)	<i>Sonkeigo</i>	SK Neg SK Pos
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
2	Pembukaan	(+P+D+I+For)	<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
3	Pembukaan	(+P++D+I-For)	<i>Teineigo</i>	SK Neg SK Pos
	Isi		<i>Futsuukei</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo, Futsuukei</i>	SK Pos
4	Pembukaan	(+P+D+I-For)	<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Isi		<i>Teineigo</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Futsuukei</i>	SK Pos

5	Pembukaan	(+P-D+I-For)	<i>Futsuukei</i>	SK Pos
	Isi		<i>Futsuukei</i>	SK Pos
	Penutup		<i>Teineigo, Futsuukei</i>	SK Pos

5.4 Luaran Penelitian

Hasil penelitian tentang pola interaksi antara PP terhadap WJ diharapkan mampu memberikan sebuah hasil berupa buku panduan pola interaksi yang berkaitan dengan penanda tingkat tutur hormat bahasa Jepang serta strategi kesantunan berbahasa yang tepat. Buku panduan ini memberikan suatu pegangan dan pengetahuan agar PP memilih dengan tepat penanda bahasa hormat dan strategi kesantunan yang disesuaikan dengan konteks situasi dan berdasarkan pada struktur percakapan strategi dalam bertutur dengan WJ sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Pada akhirnya, hasil penelitian ini secara khusus dapat dipublikasikan pada jurnal ilmiah dalam bidang ilmu linguistik. Disamping itu, hasil penelitian ini juga dipresentasikan dalam seminar ilmiah nasional dan internasional yang dimuat dalam prosiding seminar nasional dan internasional. Adapun hasil sementara luaran penelitian diantaranya:

- 1) Draf Artikel dalam Jurnal Internasional Bereputasi
- 2) Seminar Internasional Prasasti berupa Prosiding Terindeks Thomson Reuter dan Sertifikat Pemakalah Seminar (1-2 Agustus 2018)
- 3) Publikasi Artikel jurnal terindeks Google Scholar dan Sinta, Jurnal Ilmiah Lingua Idea (Universitas Jendral Soedirman (ISSN: 2580-1066 (online) ISSN: 2086-1877 (print)
- 4) Prosiding Nasional dalam Seminar Nasional dan Workshop 'Pemahaman Kosakata Berdasarkan Konteks', 2 April 2018 STIBA Saraswati Denpasar (ISBN 978-602-52259-0-1)
- 5) Publikasi artikel pada Jurnal Ilmiah, Jurnal Sastronesia Volume 6 No: 2018 P-ISSN 2337-7712, E-ISSN 2598-8271, terindeks Sinta dan Google Scholar.
- 6) Buku Ajar Tingkat Tutur Bahasa Jepang ISBN (Dalam Proses pengurusan ISBN)
- 7) Buku ajar Kesantunan Berbahasa, Kajian Pragmatik (Draf)
- 8) Prosiding Seminar Internasional ASPBJI, Unikom 19-20 Oktober 2018. International Conference on Japanese Language Education (ICoJLE)

- 9) Certificate BEST PAPER AWARD International Conference on Japanese Language Education (ICoJLE)

BAB VI

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Rencana tahapan berikutnya adalah setelah submitted, maka proses berikutnya menunggu artikel dapat di review oleh reviwer dari jurnal yang dituju, kemudian jika sudah memperoleh hasil review diharapkan artikel dapat di aceppted dan Published di Jurnal International bereputasi.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tuturan antara PP terhadap WJ dapat disimpulkan berdasarkan rumusan masalah yaitu, pola interaksi SK berbahasa antara pelaku pariwisata dengan wisatawan Jepang ketika memberikan pelayanan dalam domain pariwisata terjadi secara dua arah. Komunikasi terjadi secara dua arah terjadi dalam domain pariwisata yaitu, PP selaku pihak pemberi jasa layanan dan WJ penerima jasa layanan sehingga terjalin komunikasi diantara kedua belah pihak, menggunakan lebih dari satu SK kesantunan yang terdiri dari SK negatif, SK positif, dan *Bold on Record* serta *off record* tergantung dari konteks yang mengikuti setiap tuturan PP terhadap WJ dengan mempertimbangkan faktor-faktor sosial *power*, *distance*, *range of imposition* dan lokasi formal nonformal dari lokasi tuturan. SK berbahasa PP terhadap WJ sangat ditentukan oleh konteks situasi yang mengikuti setiap tuturan, konteks situasi ditemukan pada penelitian ini yakni, +P++D+I+For, +P+D+I+For, +P++D+I-For, +P+D+I-For, +P-D+I-For. Selain faktor (P) *power* ‘kekuasaan’, (D) *distance* ‘jarak sosial’ dan (I) *range of imposition* ‘tingkat pembebanan, juga ditentukan faktor lokasi baik formal (+For) maupun nonformal (-For).

7.2 Saran

Penelitian linguistik dengan kajian Pragmatik ini diharapkan dapat memberikan suatu pola interaksi kepada PP baik dalam situasi formal maupun nonformal serta dapat menambah parameter dalam konsep SK berbahasa khususnya dalam domain pariwisata. Dengan pemahaman yang baik maka PP mampu memberikan jasa layanan terhadap WJ dengan memberikan kesan positif bagi WJ. Penelitian ini masih dapat dikembangkan dalam domain yang berbeda tetapi masih dalam ranah bisnis Jepang. Penulis sangat berharap agar penelitian berikutnya dapat menyempurnakan penelitian linguistik khususnya dalam kajian pragmatik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi dinas pariwisata khususnya divisi bahasa Jepang sebagai pedoman bagi PP di Bali ketika memberikan pelayanan jasa, sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan berbahasa PP terhadap WJ di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachnik, J.M. 1994a. Introduction: *Uchi/Soto*: Challenging our conceptions of self, social order, and language. In J.M. Bachnik & C.J. Quinn (Eds), *Situated meaning: Inside and outside in Japanese self, Society, and language* (pp. 4-37). Princeton, Nj: Priceton University Press.
- Brown, P. and Levinson, S. C. 1978. *Universals in Language Usage: Politeness Phenomena*. Cambridge: Cambridge University Press.
- _____. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hiroshi. 2015. *Utsukushii Nihongo to Tadashii Keigo ga Mi ni Tsuku Hon*. Japan. Nikkei Business.
- Hudson, R.A. 1980. *An Indruction to Sociolinguistics*. New York: Addision Wesley Logman Inc. (2/54). Pp. 357-358.
- Kabaya, Hiroshi. et all. 2009. *Keigo Hyougen*. Tokyo: Taihuukan.
- _____. 2010. *Keigo Komyunikeeshon*. Tokyo: Asakura.
- Kamei, Yukiko. 2006. *Uchi/Soto Linguistic Expressions*. NII- Elektronik Library Service. Kwansei Gakuin University.
- Kaneko, Hiroyuki. 2014. *Nihongo Keigo Toreeninggu*. Tokyo: PT Ask.
- Purnomo, B. 2010. Politeness Strategies and Levels in Tourism-Service Language in Surakarta Regency. Register, 3 (2) hal 65-101. ISSN 1979-8903.
- Rahayu, Triasih. 2013. Sistem dan Fungsi Tingkat Tutur Bahasa Jepang dalam Domain Perkantoran. Disertasi. Universitas Sebelas Maret.
- Santosa, R. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* (Draf Buku). Surakarta: FSSR Universitas Sebelas Maret.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kebahasaan*. Surakarta: UNS Press.
- Santoso, Teguh. 2015. *Kajian Linguistik Konstrastif 'Tingkatan Bahasa dalam Bahasa Jepang dan Unda-Usuk Bahasa Jawa'*. Yogyakarta: Morfalingua.
- Soepardjo, Djodjok & Wawan Setiawan. 1999. *Budaya Jepang Masa Kini* (kumpulan artikel). Surabaya: CV. Bintang Surabaya.
- Sutopo, H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Dasar dan Teori Penerapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Suzuki, Yukiko. 1998. *Utsukushii Keigo no Manaa*. Tokyo: Miryoku Bijitsu.
- Spradley, J.P. 1980. *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- _____. 1997. *Metode Etnografi*. Pent. Misbah Zulfa Elisabeth. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Yule, G. 1996. *Pragmatic*. New York: Oxford University Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Submitted Artikel Jurnal Scopus

https://journals.tdl.org/ertr/index.php/ertr/author/index

HOME

ABOUT

USER HOME

SEARCH

CURRENT

ARCHIVES

Home > User > Author > **Active Submissions**

Active Submissions

ACTIVEARCHIVE

ID	MM-DD SUBMIT	SEC	AUTHORS	TITLE	STATUS
279	10-30	ART	Andriyani, Djatmika, Sumarlam, Rahayu	PHENOMENON OF MULTILINGUAL SOCIETY AMONG TOURIST ACTORS:...	Awaiting assignment

1 - 1 of 1 Items

Start a New Submission

[CLICK HERE](#) to go to step one of the five-step submission process.

Refbacks

ALLNEWPUBLISHEDIGNORED

DATE ADDED	HITS	URL	ARTICLE	TITLE	STATUS	ACTION
There are currently no refbacks.						

OPEN JOURNAL SYSTEMS

Journal Help

USER
You are logged in as...
agungdian

- [My Profile](#)
- [Log Out](#)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Manage](#)

AUTHOR
Submissions

- [Active](#) (1)
- [Archive](#) (0)
- [New Submission](#)

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

All

Search

Anak Agung Ayu Dian Andriyani

Student of Linguistics Postgraduate Program, Universitas Sebelas Maret, INDONESIA

Djarmika

Linguistics Postgraduate Program, Universitas Sebelas Maret, INDONESIA

Sumarlam

Linguistics Postgraduate Program, Universitas Sebelas Maret, INDONESIA

Ely Triasih Rahayu

Faculty of Language and Arts, Universitas Jendral Soedirman, INDONESIA

Phenomenon of Multilingual Society among Tourist Actors: A Case Study at Kuta Beach of Bali

This study probes a phenomenon from tourism actors because their profession demands the ability to communicate with various types of foreign languages. This case study at Kuta beach in Bali applied observation. The data were collected by recording, listening to the recording, and in-depth interviews. The results showed that the increased number of visits from various countries also increased the ability of tourism actors in foreign languages. Language skills obtained autonomously results in foreign language skills, which diverts from proper language use. The impact, multilingual phenomenon are not in accordance with grammar and ignore politeness aspects by the tourist actors.

Keywords: multi-lingual, tourists, tourism actors, Kuta beach, Bali

A.A.Ayu Dian Andriyani is a student of Universitas Sebelas Maret Surakarta in postgraduate Linguistics study program.

Djarmika is a professor of pragmatic Linguistics at Universitas Sebelas Maret.

Sumarlam is a professor of pragmatic Linguistics at Universitas Sebelas Maret.

Ely Triasih Rahayu is a teaching staff at the Faculty of Language Sciences, Department of Japanese Literature at Universitas Jendral Soedirman.

Phenomenon of Multilingual Society among Tourist Actors:

A Case Study at Kuta Beach of Bali

Anak Agung Ayu Dian Andriyani, Djatmika, Sumarlam
Linguistics Postgraduate Program, Universitas Sebelas Maret, INDONESIA
Ely Triasih Rahayu, Faculty of Language and Arts, Universitas Jendral Soedirman, INDONESIA
agungdianstiba@gmail.com

Abstract

This study probes a phenomenon from tourism actors because their profession demands the ability to communicate with various types of foreign languages. This case study at Kuta beach in Bali applied observation. The data were collected by recording, listening to the recording, and in-depth interviews. The results showed that the increased number of visits from various countries also increased the ability of tourism actors in foreign languages. Language skills obtained autonomously results in foreign language skills, which diverts from proper language use. The impact, multilingual phenomenon are not in accordance with grammar and ignore politeness aspects by the tourist actors.

Keywords: multi-lingual, tourists, tourism actors, Kuta beach, Bali

1 Introduction

Bali Island is rich in culture, customs, and various arts as well as natural beauty, making it wonderful destination for both local and foreign tourists. The number of foreign tourists visiting the island of Bali based on Bali provincial statistics in July 2018 was 624,366 visits. Cumulatively in the January-July period 2018 foreign tourists reached 3,517,371 people. When compared with the previous year, there was an increase of 3.35% (Bali provincial statistics center). Generally, tourists are individuals who are on vacation visiting a place for pleasure or something new (Smith, 1977; Pitana and Gayatri, 2005). One of the most popular tourist destinations is Kuta beach.

At the beginning of the 70-80s, many tour guides did not have the ability to use more than one foreign language (Budiarsa and Kristianto, 2017). However, tourist arrivals from various countries began to increase. So at that time, the tourism industry players felt overwhelmed because they were only able to communicate using one foreign language, namely English. The needs of tourism actors (hereinafter abbreviated as TAs) are not only required to use English as a medium of communication but there are several foreign languages that must be used in the fields. In addition, some tourists still find it difficult to communicate using English. These apply to those coming from Japan, France, Spain, Italy, China, Germany and several other countries. Over time, foreign countries increasingly visited the island of Bali, including those beyond Asia and even Europe (Disparda Bali). The large number of other foreign language needs resulted in almost 70% of tour guides coming from outside the island of Bali (Disparda Bali; Budiarsa and Kristianto, 2017). This of course will have a bad impact on Bali's tourism development because tour guides outside Bali do not deeply know about the real Balinese customs and cultures.

Cystal (2003) argues that the role of English as a communication tool in the tourism domain functions as a professional language that must be mastered by TAs in formal

situations such as hotels, restaurants, spas and does not rule out non-formal situations such as art markets and beaches. English is a foreign language that is growing rapidly as a support for the development of tourism in Bali (Beratha, 1999:123). However, the phenomenon that occurs today is the ability to communicate using more than one foreign language has become a consideration if someone will work in the tourism industry. Besides, another basic consideration is that other foreign languages are also needed when communicating with tourists who do not speak English as their means of communication (Budiarsa, *et al* 2015).

This study is projected to probe a phenomenon in Bali tourism industry that occurs naturally from TAs who have the ability to speak more than two languages. However, foreign language skills are still very low because they only learn through autonomous systems. Nevertheless, TAs are able to manage themselves to communicate directly with tourists supported by an attitude of hospitality and familiarity. This study will take the example of TAs when communicating with tourists from Japan using Japanese and Australian using English with various contexts of the situation.

2 Related Works

Kristianto's view (2016) states that the interaction between TAs and tourists is likened to the relationship between host and guest. Relationships take into account the speech so as not to threaten interlocutor face based on politeness values in hospitality. This is in line with Purnomo (2010) who posits that as a form of service to tourists must use politeness strategies. However, Takajima (2011) holds the principle that when foreign language skills are taken into account, Japanese and some other languages become important. A Japanese-speaking guide in Malaysia is required to only have Japanese language skills at level three. This statement was also clarified by Chiba and Takada (2010) based on the impression of Japanese tourists (hereinafter abbreviated as JTs), indicating that there is no need to focus on the interaction between the tour guide and the guest but the main thing is that a tour guide is able to convey level three Japanese information and skills sufficient. Takajima (2011) explains the results of his research that JT do not question the mistake of using Japanese but instead feel happy and appreciated because TAs are willing to speak Japanese.

A research (Dalakis, Yfantidou, Costa, Matsouka, and Tsitskari, 2018) examines the competitiveness of tourist destinations through the perspective of tourists in Greece, which attempts to figure out whether it depends on the perceived quality of the tourism experience. The behavior of tourists from various countries toward the competitiveness of tourist destinations has many benefits for tourism stakeholders. However, this study only examines the tourist perspective on the competitiveness of tourist set-ups in Greece as a case study only. Therefore, it has not been clearly seen the efforts that have been made by the TA in Greece so as to create an impression in a tour that can later attract other tourists and satisfy consumers. In contrast to this research, although in the domain of tourism, the quality of language must be pursued through several ways, one of which is with human resources as tourism industry players.

Quality resources are closely related to service attitudes and language. In the light of establishing good communication with tourists, the existence of multiculturalism has not been studied. In fact, most studies only study the perspective of tourists. This solution requires solution, one of which is by increasing the human resources of the TAs to be able to communicate well, which will provide a new and memorable experience for tourists. Unlike the findings of Bilbao, Herrero (2012) describes in guide practice the importance of working with governments and other influencers in the tourism chain. Building relationships and network capacity is the key to the success of a certification program. Research with the same domain, tourism, has not specifically described the practice in the tourism domain, which is closely related to language-related interaction as a communication tool. As a corollary, one of the promotions of certification enhancement is also influenced by the ability to communicate through language in order to avoid misunderstandings in interacting with various tourists. Multilingualism in Bali is not based on multitude ethnics in the island of Bali, but rather driven the demands of the tourism industry which is growing every year with the diversity of social speakers closely related to ethnicity and social status (Budiarsa, 2006).

Many studies take objects on the island of Bali as a tourist destination. For instance, research conducted by Ernawati *et al* (2018) took the same location, the island of Bali. Only locations and objects of research were different, but the research domain remained similar, the tourism domain. The research was located in Lake Batur, which revealed an overview of the improvement of economic quality and the infrastructure of tourism objects very well known for its natural beauty. However, the improvement in the quality of the economy, as well as the infrastructure that has occurred, has not yet explained how the efforts made in improving the quality obtained at this time. The improvements described have not included the quality of the foreign language skills of TSs found in Bali tourism objects. In addition to the Batur area, which receives the positive impact of tourism, the impact of tourist visits to Ubud area is also substantial in that Ubud people who have a positive perspective provide support for tourists visiting the area (Ernawati, 2018). Basically, the existence of tourism industry is able to grow rapidly and has the potential in socio-economic development according to the results of research in Thailand (Khan, 2017). The results of the study by Haryono *et al* (2017) taking the object of tourist research for the domestic market when visiting Gunung Kidul Yogyakarta can be classified into three, namely, tourists who do not care about other factors in travel, very sensitive tourists in calculating the costs and very caring tourists with tour promotions offered.

3 Methodology

This qualitative research applied a case study approach to see the multiplicity of TAs phenomena occurring on Kuta beach when communicating with tourists. The case study was concerned with a phenomenon in real life by trying to answer various questions consisting of how, why and what (Bungin, 2007). The question of 'how' is the phenomenon that occurred at Kuta beach, related to why multiplicity of occurrences is evident and answers to what is "with the existence of the multiplicity of TAs able to communicate with tourists related to the research to be studied (Bungin, 2007). Data collection techniques applied recording, listening to the recording, and recording as well as in-depth interviews with senior TAs to obtain information that helped this research.

4 Result

The phenomenon that occurs at Kuta beach is very unique. The uniqueness can be seen when TAs meet tourists from Australia. They will communicate using English, just as the tourists do. When tourists communicate using Japanese then, TAs use Japanese language, which is known to them, even though the use of language spoken does not match the correct language rules. When meeting tourists from China, TAs will say hello using Mandarin and other. Capitalizing on a friendly and family-friendly attitude has a positive impact. This can be seen based on the response of tourists from both Japan and Australia. Hereunder are examples of the multilingualism of TAs at Kuta beach when using English and Japanese.

Speech (1):

This takes place when TA, a trader, is offering his stuffs to an Australian tourist in English.

Trader : Yes, madam, buy me... *Bir bintang*, very good madam....

International tourist : Ok, thanks.

Speech (1) is an interaction that occurs when a trader offers beer to tourists. Based on speech in correct English, traders can only change sentence patterns in Indonesian into English without paying attention to the sequence syntactically. Therefore, the meaning contained in the sentence is to ask tourists to buy themselves, even though what is meant is to buy beer that they offer. Although the sentence patterns spoken are not correct in English language, the tourists understand the intent of traders that offer star beer that tastes good so they tell the tourists to buy. This phenomenon is in accordance with the view of Reisinger & Turner (1999), the variation of culture and behavior of service providers has a distinctive impression for the experience of tourists. Despite the ability to speak foreign languages, TAs are able to make the enjoyable.

In addition to the data above, it is found that there are a lot of tourism worker speech data when interacting without regard to the correct grammar. Other data are mentioned which indicate grammar errors. In addition to grammar, there were also findings of errors in the pronunciation of different vocabulary words but said the same, resulting in misunderstanding of intent by English-speaking tourists. For example, the word *sweet* which means *sweet* is pronounced a *suite* that refers to the type of hotel room *suite room*.

Speech (2):

The context of the situation when the same trader (1) is offering merchandise other than star beer. In this context TA as a trader offers various souvenirs to JT that passes by on the beach area. On this occasion, the foreign language used has become Japanese language because the speech partner is JT.

Souvenir trader : *Ohayou....Hai, douzo, 100 en, nandemo 100 en, yasui.*

“Good morning. Please have a look. It’s only 100 yens”

JT : *Kawaii (“Lovely...”)*

Souvenir trader : *Disukaunto ageruyo, 10 katte, yasui.*

“I’ll give you discount, 10%! It’s so cheap”

JT

: *Iranai, ikkou dake.*
“No thanks. I’ll just take one”

In speech (2), communication occurs in two directions because the speech participants respond to each speech. Traders try to bring distance by saying greetings that should not be used by consumers. Because the word “ohayou” is a word in the level of the ordinary form that does not contain a sense of respect for consumers. By contrast, in Japan when giving greetings to consumers or people who are newly known it is imperative to use a sign of respect. Greetings told in the morning to consumers is “ohayougozaimasu”. Although traders use language that does not contain a form of respect and speak in Japanese in a word-by-word, but the message conveyed has been understood by JTs. The use of Japanese by souvenir traders without paying attention to linguistic acts of language because it is clearly seen that traders have made mistakes in various linguistic aspects. However, the purpose of traders through hospitality is realized in the form of understanding. As such, the awareness between the two parties is actualized in two-way communication.

Politeness in Japanese on the domain of tourism are concerned. One form of implementation of Japanese-language politeness is the use of the ‘keigo’ respectful speech level marker. In interactions that occur in formal situations because of the lack of Japanese language skills of tourism workers. The speech data show that tourism workers did not pay attention to the politeness aspect as evidenced by ignoring the use of respectful form markers consisting of ‘*sonkeigo*’ to elevate speech partners, ‘*kenjougo*’ to lower speakers, and ‘*teineigo*’ to show polite form. Tourism workers prefer to use the ‘*futsuugo*’ form marker, which is the usual form. The *yasui* objective will feel polite if it ends with copula ~ *desu* being *yasui desu*. This form is appropriate to be used by WJ as consumers who must be respected. This error is caused by their self-taught factors in learning Japanese from the dictionary.

5 Discussion

Various speaking skills in using a foreign language are called Multilingualism or known as foreign language diversity, for Balinese people. Nearly 60% of the people in the tourism industry have more than two foreign language skills. Tourists who come to visit the island of Bali are come from China, Australia, Japan, India, Singapore and several other countries.

The cultural phenomenon of TAs at Kuta beach, which is characterized by autonomous learning, can be a pivotal concern to Bali provincial tourism department in general. In addition, Badung community in particular can consider providing linguistic training for a wide range of foreign languages in order to improve TAs’ speaking skills when meeting tourists at Kuta Beach. This is corroborated by interview results from 25 tourists overseas, indicating that even simple greeting using tourist’s language is one form of appreciation and hospitality by TAs as the Indonesian nation.

The advice of tourism workers when using foreign languages as active speakers is still not good enough. This is because they do not count grammar and vocabulary pronunciation in English. Ignorance of politeness is also a finding in the realm of Japanese tourism. This kind of foreign language ability is actually not a problem for tourism workers because they only focus on interaction with the aim of selling merchandise, however TAs consider the value of a sense of kinship to foreign tourists. However, this kind of phenomenon requires direction so that TAs have better skills in foreign languages that need to be considered by the Bali Provincial Tourism Office and the role of the community in general.

6 Conclusion

Tourism development has become a conflict for local culture, but this has fostered positive development for human resources engaged in the tourism industry, one of which is the multi-literacy for TAs in Bali, especially those at Kuta beach. The impact is quite substantial, increasing community economy in that 60% work in the tourism industry. Although the ability to speak foreign languages is very minimal, tourists feel appreciated because the TAs try to use the language of the country from the tourists they meet. Foreign languages that have developed in the island of Bali are driven by environmental factors because foreign languages are used as communication tools. Multilingualism serves as communication tool to provide information and scaffold tourism image as a service industry, which makes foreign languages a catalyst for various products and tourism services.

Acknowledgement

The authors express their deep gratitude to The Ministry of Research, Technology, and Higher Education of Indonesia for the assistance in the form of Grant for Doctoral Dissertation Writing. It is due to their support that this research can be carried out according to plan.

References

- Bali, B. P. S. P. (2000). Data Statistik Propinsi Bali. *Badan Pusat Statistik, Bali*. Badan Pusat Statistik. <https://bali.bps.go.id>.
- Bali, D. P. P. (2018). Statistik Pariwisata Bali 2018. Denpasar: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, diakses dari www.disparda.baliprov.go.id/id/statistik.
- Beratha, N. S. (1999). Variasi bahasa Inggris pada kawasan pariwisata di Bali. *Jurnal Humaniora*, 11(3), 122-131.
- Bilbao, S., & Jesus, H. (2012). Improving Tourism Information Search and Retrieval. *e-Review of Tourism Research (eRTR)*, 10(2), 27-30.
- Budiarsa, M. (2006). Penggunaan Bahasa dalam Ranah Pariwisata di Beberapa Hotel di Kuta, Kabupaten Badung, Bali. *Dissertation*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Budiarsa, M., & Kristianto, Y. (2017). *Bahasa Pariwisata: Sebuah Kajian Ekososiolinguistik, Bahasa dalam Perspektif Sosial Budaya*. Bali. Swasta Nulus.
- Budiarsa, M., Artawa, K., Sedeng, N., Putra, K., Kristianto, Y., & Sukaja, R. (2017). Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, Bali. *Bahasa dalam Perspektif Sosial Budaya*. Denpasar. Swasta Nulus.
- Bungin, B. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Chiba, N., & Takada, C. (2010). Tai ni okeru Nihongo gaido ni motomerareru mono-Beteran gaido e no intabyuu nimotozuite. Tai kuni Nihongo Kyooiku Kenkyuukai Dai 22kai nenji Seminaa Bunkakai shirryoo. *Seminar Tahunan ke 22 kali Pendidikan Bahasa Jepun*, Thailand.
- Cystal, D. (2003). *English as Global Language Second Edition*. UK: Cambridge University Press.
- Dalakis, A., Yfantidou, G., Costa, G., Matsouka, O., & Tsitskari, E. (2018). Tourists' Perspective and Nationality Impact on Destination Competitiveness. *e- Review of Tourism Research (eRTR)*, 15(2-3). 192-222.
- Ernawati, N. M. (2018). Impacts of Tourism in Ubud Bali Indonesia: a community-based tourism perspective. *Journal of Physics Conference Series* 953. DOI: 10.1088/1742-6596/953/1/012078.
- Ernawati, N. M., Sitawati, A.A.R., Muliati, N.K. (2008). Batur toward Sustainable Tourism Development- A Community- based Geotourism Case from Bali in Indonesia. *Journal of Environmental Management and Tourism*, Volume IX, Spring, 2(26):291-297.Doi:10.14505/jemt.v9.2 (26).09.
- Haryono, S., Kustiyadi, G., El Qadri, Z.M., Muafi. (2017). Analysis of Domestic Tourist Market. *Journal of Environmental Management and Tourism*, (Volume VIII, Winter), 8 (24): 1591-1598. DOI: 10. 14505/jernt.v8.8(24).15.
- Khan. H.R. (2017). Impacts of tourism activities on environment and sustainability of Pattaya beach in Thailand. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 8(8): 1469-1473. DOI: 10.14505/jemt.v8.8(24).02.
- Kristianto, Y. (2016). *Bahasa Hospitalitas dalam Ranah Pariwisata: Praktik Muka. Dissertation*. Denpasar: Pascasarjana Universitas Udayana.
- Pitana & Gayatri. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Purnomo, B. (2010). *Politeness Strategies and Levels in Tourism-Service Language in Surakarta Regency*. Register, 3(2). 65-101.
- Purnomo, B. (2011). Tourism-Service Language: A Crosscultural Perspective on Politeness. *Humaniora*. Vol. 23. No 2 Juni 2011 pp. 185-198.
- Reisinger, Y. & Turner, L. (1999). A Cultural Analysis of Japanese Tourists: Challenges for Tourism Marketers. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1203-1227. <http://doi.org/10.1108/03090569910292348>.
- Smith, V. (1977). *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*. University of Pennsylvania: Philadelphia.
- Takajima, M. (2011). Hinihongo Bogowasha Kankoogaido Ni Motomerareru Nihongo Noryoku to Hyooka No sokumen- Tsuaa Opereetaa Shain No Choosa Kara. J. F. Oberlin University NII- Electronic Library Service.

Lampiran 2:
Seminar Nasional dan Workshop STIBA Saraswati



Lampiran 3:
Bukti publikasi jurnal ilmiah nasional

	SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN STKIP PGRI JOMBANG PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA STATUS : TERAKREDITASI : SK. BAN-PT. No. 1694/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2016 Jalan Patimura III/20, Telp. (0321) 861319 Jombang - 61418 E-mail: pmp@stkippgri-jb.ac.id Website : http://www.stkippgri-jb.net
---	--

SURAT KETERANGAN

Nomor : 80/6.09/PBSI/2018

Hal : Surat Keterangan Publikasi Jurnal Ilmiah

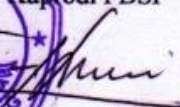
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Dr. Akhmad Sauqi Ahya M.A
Alamat	: STKIP PGRI Jombang
Jabatan	: Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

Dengan ini kami menerangkan bahwa jurnal Sastranesia Volume 6 Maret No I 2018 P-ISSN 2337-7712 E-ISSN 2598-8271 telah dipublikasikan secara online dan secara offline. Adapaun penulis atas nama A.A. Ayu Dian Andriyani adalah benar-benar sedang proses review pada Jurnal kami. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Jombang, 25 September 2018

Mengetahui
Keprodi PBSI


Dr. Akhmad Sauqi Ahya M.A
NIK:0104770210



Lampiran 4:
Prosiding Seminar Internasional Terindeks Thomson Reuter



THE 4th PRASASTI INTERNATIONAL SEMINAR
CURRENT RESEARCH IN LINGUISTICS
Secretariat: Doctoral Program in Linguistics, Postgraduate,
Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36A Ketingan, Surakarta 57126, Telp/Fax (0271) 632450 Psw 377



Email: seminarprasasti@gmail.com ; s3linguistik@mail.uns.ac.id

Website: pasca.uns.ac.id/s3linguistik

Nomor : 16/PRASASTI/IV/S3LG/2018
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : Pengumuman artikel yang lolos publikasi melalui Atlantis Press

Yth. Bapak/Ibu Penulis Makalah Seminar Internasional PRASASTI IV

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa fullpaper Bapak/Ibu dinyatakan lolos review oleh Atlantis Press yang terindeks Web of Science (WoS/ Thomson Reuter). Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon Bapak/Ibu memperhatikan poin-poin sebagai berikut.

1. Artikel-artikel dalam daftar di bawah ini dinyatakan lolos untuk dipublikasikan melalui Atlantis Press yang terindeks Web of Science (WoS/ Thomson Reuter). Jika ada perbaikan atau masukan dari Atlantis, hasil review akan langsung dikirim melalui email Bapak/Ibu **secara pribadi**. Jika tidak ada permintaan revisi maka kami tidak mengirimkan email permintaan perbaikan secara pribadi, Bapak/ibu tidak perlu merevisi dan dapat melanjutkan proses pembayaran untuk keperluan indeks yaitu sebesar Rp 1.500.000,00 transfer ke **BNI a.n. Angga Cahyaning Utami**, no rekening **0719881211**. Panitia tidak melayani pembayaran secara tunai.
2. Melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan selambat-lambatnya 5 Agustus 2018.
3. Mengirim bukti pembayaran melalui email seminarprasasti@gmail.com (atau nomor Contact Person via WA Text ke nomor 081227335779) dengan subjek **nama_tanggal transaksi**.
4. Bukti transfer mohon disimpan dengan baik.
5. Menyiapkan slide/ file presentasi dengan durasi maksimal 10 menit.

Perlu kami sampaikan bahwa artikel-artikel yang telah lolos terindeks tersebut akan selesai di-online kan ± akhir bulan Agustus 2018. Oleh sebab itu, alamat url untuk akses artikel tersebut akan kami beritahukan kemudian.

Berikut kami lampirkan daftar nama penulis yang dinyatakan lolos publikasi untuk melanjutkan pembayaran.

Demikian pemberitahuan dari kami. Kami sampaikan terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu. Kami mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara seminar tersebut tanggal 1 – 2 Agustus 2018, di Syariah Hotel Solo.

Ketua Panitia,



Prof. Dr. Djatmika, M.A.
NIP 196707261993021001

Contact Person: Havid [+6285229289435]
Bayu [+628983456120]
Ari [+6281227335779]



**THE 4th PRASASTI INTERNATIONAL SEMINAR
CURRENT RESEARCH IN LINGUISTICS**
Secretariat: Doctoral Program in Linguistics, Postgraduate,
Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36A Ketingan, Surakarta 57126, Telp/Fax (0271) 632450 Psw 377



Email: seminarprasasti@gmail.com ; s3linguistik@mail.uns.ac.id

Website: pasca.uns.ac.id/s3linguistik

**DAFTAR JUDUL FULLPAPER PEMAKALAH SEMINAR INTERNASIONAL PRASASTI IV
YANG DINYATAKAN LOLOS ATLANTIS PRESS**

*Makalah yang disajikan adalah karya original (karya sendiri) dan belum pernah dipublikasikan. Segala bentuk plagiarisme merupakan tanggungjawab penulis.

No	Nama	Judul	**Afiliasi
1.	A.A. A. Dian Andriyani; Djarmika; Sumarlani; Ely Triasih Rahayu	The Implementation of Brown and Levinson's Linguistic Politeness Strategies used by the Tourism Actors in Kuta Beach, Bali	Universitas Sebelas Maret
2.	Adi Suryani; Soedarso; Setiawan	Language and Identity: Promoting Dolly's Community Identity through Language Use	Institut Teknologi Sepuluh November
3.	Agus Hari Wibowo; Djarmika	Structures of Teenlit Stories Written by Indonesian Teenage Authors	Universitas Sebelas Maret
4.	Alip Sugianto; Wakid Abdullah	<i>Bombongan</i> , Expressive Speech Act Ethnic Java of <i>Panaragan</i> in the Art of Reyog an Etnopragmatic Study	Universitas Muhammadiyah Ponorogo; Universitas Sebelas Maret
5.	Atmy Rese	The Phenomenon of Culture Shock on Western People in Senggigi, West Lombok	Universitas Mataram
6.	Bayu Budiharjo	Google, Translate This Website Page-Flipping Through Google Translate's Ability	Universitas Sebelas Maret
7.	Bayu Dewa Murti; M.R. Nababan; Riyadi Santosa; Tri Wiratno	The Role of Ergative Clauses in Developing Narrative Genre: A Case Study of A Detective Novel Entitled Angels and Demons by Dan Brown	Universitas Sebelas Maret
8.	Chalimah; Riyadi Santosa; Djarmika, Tri Wiratno	Evaluating Attitudes in News Text: Appraisal in Critical Discourse Study	Universitas Sebelas Maret
9.	Dewi Kusumaningsih; Djarmika; Riyadi Santosa; H.D. Edi Subroto	Vulgar and Obscene Terms in Indonesian Song Lyrics (The Reflection Language Creativity)	Universitas Sebelas Maret
10.	Dewi Norma Utami	Prepositional Phrase in Javanese: an X-bar Analysis	Universitas Diponegoro
11.	Dyah Atiek Mustikawati; Sumarlani; Tri Wiratno; Dwi Purnanto	A Study on Code Choice Used by Female Chief of Village	Universitas Sebelas Maret
12.	Djarmika; Agus Hari Wibowo; Sugini	Teacher Non verbal Behaviour as Part of Multimodal Interaction to Children With Autism	Universitas Sebelas Maret
13.	Dwi Aji Prajoko ; M.R. Nababan; Djarmika; Tri Wiratno	The Optimal Relevance of American Dream Metaphor Translation	Universitas Sebelas Maret
14.	Dwi Astuti Wahyu Nurhayati	Suprasegmental Phonology Used in Star Wars: The Last Jedi Trailer Movie on Implied the Characters' Purpose and Emotion in General	State Islamic Institute of Tulungagung
15.	Dwi Atmawati	Influence of Societal Factor to the Emergence of Language Variants: the Study Indonesia Language Use in Javanese Society	Balai bahasa Daerah Istimewa Yogyakarta
16.	Dwi Purnanto; Sumarlani; Sutji Muljani	The Grammatical Structure of Discourse in the Notary Text	Universitas Sebelas Maret
17.	Eka Susylowati; Sumarlani;	Language Choice in Female Dormitory of the Boarding	Universitas Sebelas

Contact Person: Havid [+6285229289435]

Bayu [+628983456120]

Ari [+6281227335779]

Lampiran 5:

Surat Penerimaan Artikel ke jurnal tidak terindeks Jurnal Ilmiah Lingua Idea

(Universitas Jendral Soedirman (ISSN: 2580-1066 (online) ISSN : 2086-1877 (print))

JURNAL ILMIAH LINGUA IDEA
(ISSN 2086-1877 (print), ISSN 2580-1066 (online))

Fakultas Ilmu Budaya Unsoed

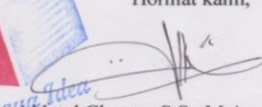
Jl. Dr. Soeparno 1 Karangwangkal Purwokerto-Jawa Tengah, 53123
Telp/Faks. 0281-625152, e-mail: linguaidea.fibunsoed@gmail.com.

SURAT PENERIMAAN ARTIKEL

Surat Keterangan Pengiriman Jurnal ini dibuat untuk memberitahukan bahwa:

Judul Artikel : *The Speech Act Expressive Functions Within The Interactions of Tourism Actors With The Japanese Tourists in Bali*
Kontributor : A.A.Ayu Dian Andriyani
Institusi : STIBA Saraswati, Bali

telah diterima oleh Tim Redaksi *Jurnal Ilmiah Lingua Idea* serta telah melalui proses review dan akan diterbitkan pada *Jurnal Ilmiah Lingua Idea* Vol.9 No.2 2018. *Jurnal Ilmiah Lingua Idea* (ISSN print 2086-1877/ISSN online 2580-1066) merupakan jurnal tahunan yang dikelola oleh Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Lingua Idea* merupakan jurnal yang memuat artikel/makalah yang menekankan pada bidang Linguistik, Sastra, dan Budaya.

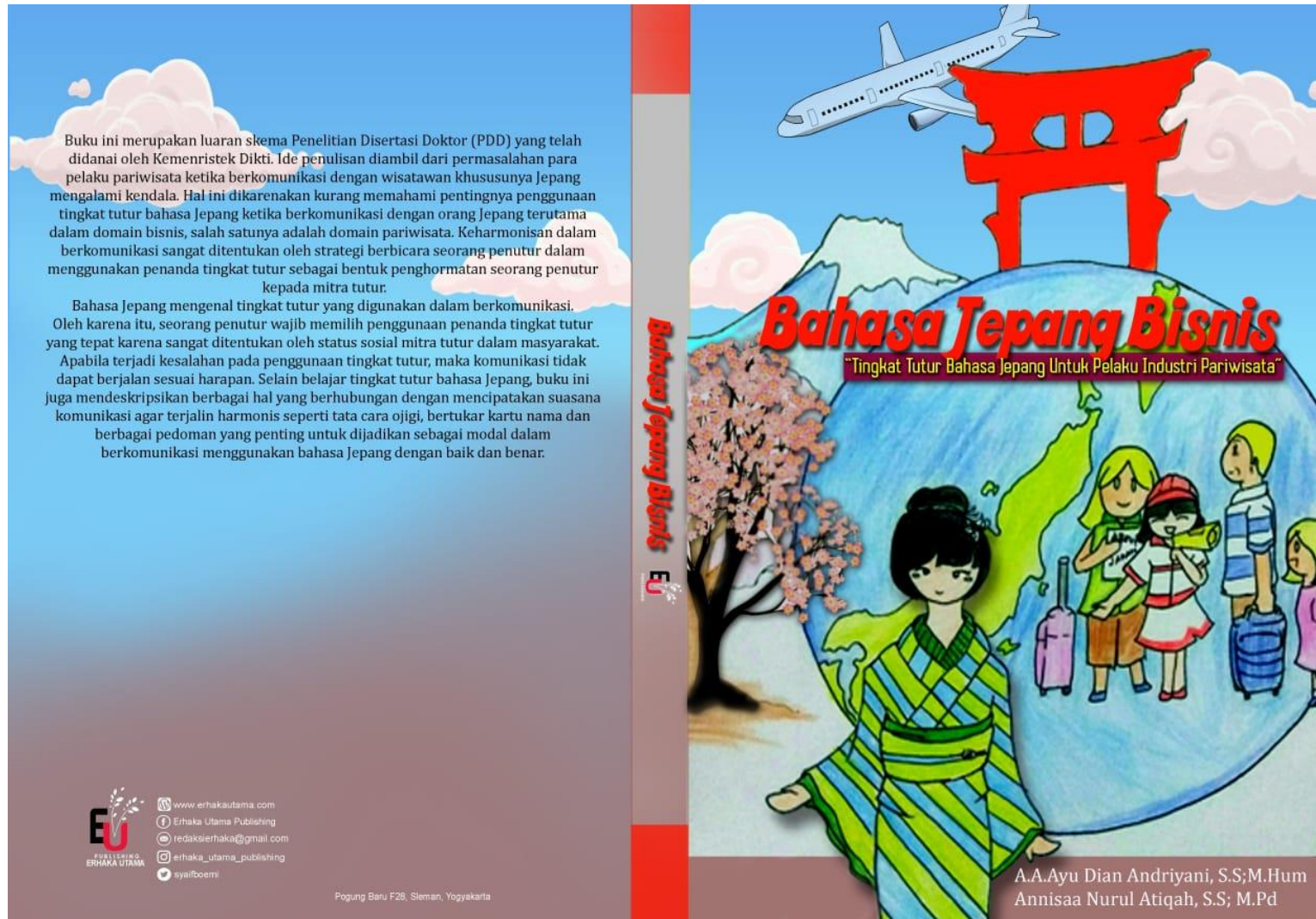
 Purwokerto, 25 Juli 2018
Hormat kami,

Aldatul Chusna, S.S., M.A.
Ketua Redaksi *Jurnal Ilmiah Lingua Idea*

Lampiran 6:

Prosiding Seminar Internasional dan Certificate BEST Paper Award International Conference on Japanese Language Education (ICoJLE) ASPBJI and UNIKOM, The Japan Foundation October 19-20, 2018.



Lampiran 7:
Buku Ajar berISBN





Y A Y A S A N

Erhaka Utama

Pogung Baru F28 Sleman Yogyakarta



8814-5606-0279

SURAT KETERANGAN

Dengan ini Penerbit Erhaka Utama menerangkan bahwa penulis berikut:

Nama : A.A. Ayu Dian Andriyani

Alamat : Denpasar-Bal

Judul Naskah : 日本語のビジネス *BAHASA JEPANG BISNIS* “Tingkat Tutur
Bahasa Jepang Untuk Pelaku Industri Pariwisata”

Adalah benar-benar sedang dalam proses review, editing dan layouting.

Demikian surat keterangan ini disampaikan untuk digunakan sebaik-baiknya.



Yogyakarta, 29 September 2018

Chief Editor



M. Syaifuddin S, S.S., M.A

Lampiran 8:
Dokumentasi Kegiatan Observasi, Pencarian Data dan FGD Penelitian







Lampiran 9:
Draft Buku Teks Luaran Penelitian

