

## THE SPEECH ACT EXPRESSIVE FUNCTIONS WITHIN THE INTERACTIONS OF TOURISM ACTORS WITH JAPANESE TOURISTS IN BALI

A. A. Ayu Dian Andriyani  
STIBA Saraswati Denpasar  
agungdianstiba@gmail.com

### ABSTRACT

*This qualitative research which is in tourism domain aims at describing the expressive function of tourism actors' speech acts in both formal and non-formal situations as well as the speech level markers dominantly used by the tourism actors when expressing these functions. The research is conducted in Badung and Gianyar Regency, Bali which are visited by a great number of Japanese tourists. The primary data source is obtained from the tourism actors' oral speech containing the expressive functions. The research data are collected through observation, listening and writing, recording and in-depth interview conducted using Spradley analytical techniques consisting of domain, taxonomy, compound and cultural thematic analysis. The analytical result shows that when providing services to Japanese tourists in both formal and non-formal situations, the tourism actors use the expressive functions in the form of psychological expressions during interactions to express gratitude, appraisal form for certain conditions or actions made by the hearer, including apologizing, sympathizing, greeting, and when making interactions as a form of hospitality which are maximally performed in their position as the providers of tourism-domain services. The expressive functions are found based on the context of situation by considering the social distance, power, speech burden level and speech situation. The expressive functions are generally realized in both formal and non-formal in the same way. The difference is that the speech level marker used as the tourism actors' form of respect to the Japanese tourists. The Japanese speech level markers in formal situations generally use sonkeigo forms on prefixes ~ o and ~ go, kenjougo on lexical changes, and teineigo ended with ~ desu and ~ masu copulas. Meanwhile, the non-formal situations dominantly use the 'normal form' of futsuugo speech level markers.*

**Keywords:** *speech act, tourism actor, Japanese tourist, Bali*

### ABSTRAK

Penelitian kualitatif dalam domain pariwisata ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi ekspresif tindak tutur pelaku pariwisata dalam situasi formal maupun nonformal serta penanda tingkat tutur yang dominan digunakan pelaku pariwisata ketika mengekspresikan fungsi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Bali di dua kabupaten yaitu, Badung dan Gianyar yang jumlah kunjungan wisatawan Jepang sangat tinggi. Sumber data primer berupa tuturan lisan dari pelaku pariwisata yang mengandung fungsi ekspresif. Teknik pengumpulan data yaitu, observasi, simak dan catat, rekam serta wawancara mendalam dengan teknik analisis Spradley yang terdiri atas analisis domain, taksonomi, komponensial dan tema budaya. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku pariwisata ketika memberikan layanan jasa kepada wisatawan Jepang dalam situasi formal

maupun nonformal menggunakan fungsi ekspresif sebagai bentuk ungkapan psikologi dalam berinteraksi untuk menyatakan rasa terimakasih, bentuk memuji atas keadaan ataupun perbuatan mitra tutur misalnya, meminta maaf, bersimpati, menyapa, ketika berinteraksi sebagai bentuk *hospitality* yang dilakukan dengan semaksimal mungkin dalam posisinya sebagai pemberi jasa domain pariwisata. Fungsi ekspresif yang ditemukan berdasarkan konteks situasi dengan mempertimbangkan jarak sosial, kekuasaan, tingkat pembebanan dalam bertutur dan situasi tutur. Umumnya cara mengungkapkan fungsi ekspresif baik formal maupun nonformal adalah sama. Perbedaannya adalah penanda tingkat tutur yang digunakan sebagai bentuk penghormatan pelaku pariwisata kepada wisatawan Jepang. Penanda tingkat tutur bahasa Jepang dalam situasi formal umumnya menggunakan bentuk *sonkeigo* pada penanda prefik ~ *o* dan ~ *go*, *kenjougo* pada perubahan secara leksikal dan *teineigo* yang diakhiri dengan kopula ~ *desudan* ~ *masu*. Sedangkan situasi nonformal dominan menggunakan penanda tingkat tutur bentuk *futsuugo* 'bentuk biasa'.

**Kata Kunci:** tindak tutur, pelaku pariwisata, Wisatawan Jepang, Bali

---

## PENDAHULUAN

Pada domain pariwisata yang disebut dengan pelaku pariwisata (selanjutnya disingkat PP) merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam pelayanan jasa baik dalam situasi formal maupun nonformal. Selain *guide*, *staf* biro perjalanan ataupun hotel yang berada dalam situasi formal juga terdapat PP dalam situasi nonformal yang sering disebut dengan pekerja pariwisata yaitu, *beachboy*, pedagang oleh-oleh di pasar atau pedagang jasa pijat, kepeng yang berada disekitar areal pantai, sopir jasa transportasi serta pihak pihak lain yang berhubungan dengan wisatawan. Dalam aktifitasnya, PP menggunakan bahasa Jepang sebagai alat komunikasi ketika berinteraksi dengan WJ. Komunikasi.

Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi antarindividual melalui sistem simbol, tanda atau tingkah laku yang umum. Menurut definisi di atas, komunikasi melibatkan diantaranya (1) pihak yang berkomunikasi, (2) informasi yang dikomunikasikan, dan (3) alat yang digunakan dalam berkomunikasi (Chaer dan Agustina, 1995:22-23). Cara berkomunikasi (*ways of communicating*) sangat ditentukan oleh budaya sebagai dasar penentuan seseorang sebagai anggota masyarakat budaya berkomunikasi (Gunarwan, 2007:57) Budaya sangat mengikat dan bersifat normatif yang dijadikan standar perilaku, sistem norma yang mengatur cara-cara bersikap yang wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota masyarakatnya (Horton dan Hunt, 1987:64). Berdasarkan berbagai kajian tentang cara berkomunikasi, maka dalam aktivitasnya, seorang penutur akan memperhatikan tidak saja bahasa secara linguistik tetapi budaya yang dimiliki oleh mitra tutur. Hal ini dilakukan untuk menjalin komunikasi agar berjalan harmonis.

PP khususnya di Pulau Bali secara tidak langsung mengadopsi budaya Bali dalam berkomunikasi dengan siapa saja termasuk kepada wisatawan. Budaya Bali berkaitan erat dengan Konsep Tri Hita Karana (menuntun

kehidupan masyarakat yang harmonis kepada Tuhan, alam dan sesama manusia). Kehidupan religius dan agama Hindu yang mengenal istilah *Tat Twam Asi* yang artinya 'Itu/dia adalah kamu dan juga saya adalah kamu'. Implementasi dalam filsafat Hindu menjadikan masyarakat Bali untuk tidak saling menyakiti dan memiliki sifat yang sangat ramah dengan siapapun dan dimanapun dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis. Oleh karena itu, para PP di Bali menjadikan sifat ramah sebagai daya tarik tersendiri. Menurut salah satu WJ yang sudah 10 kali berkunjung ke Bali menyatakan bahwa masyarakat Bali sangat ramah sehingga mampu menciptakan suasana nyaman ketika berlibur di Bali. Kerahamtamahan ini merupakan salah satu modal PP dalam menjalankan perannya sebagai pihak pemberi jasa layanan kepada wisatawan khususnya Jepang. Salah satu bentuk kerahamtamahan dapat diwujudkan dalam fungsi tindak tutur ekspresif ketika berinteraksi dengan wisatawan baik dalam situasi formal. Contoh :

**Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : Staf (24Tahun /L)

MT : WJ (65 tahun/P)

Lokasi : Biro perjalanan Jepang X1 (Kuta)

Topik Percakapan : Percakapan: memesan *shuttle bus* menuju hotel

Waktu : 15:00 PM

Gro : *Irasshaimase.*

'Selamat Datang'

*Nanika go annaitashimashouka.*

'Apakah ada yang bisa saya bantu?'

Contoh tuturan lisan pada dialog antara *staf* dengan WJ terjadi di salah satu biro perjalanan Jepang di Bali. Situasi formal yang terjadi saat itu ketika *staf* menyapa dengan mengucapkan salam selamat datang dan selamat siang '*Irasshaimase, konnichiwa*', diikuti oleh tuturan yang memerlihatkan perhatian *staf* terhadap kebutuhan WJ dengan menuturkan *nanika goannai itashimasuka*. 'adakah yang bisa kami bantu?'. Ungkapan *nanika go annai itashimasuka* pada awal percakapan staf *gro* bertujuan memberikan perhatian dan bersedia untuk memberikan bantuan. Implementasi dari fungsi ekspresif tindak tutur PP contoh di atas, pada tuturan pembuka menyambut kedatangan wisatawan dengan menyapa dan bersimpati menggunakan penanda tingkat tutur bentuk *sonkeigo* pada prefik *~ go* mengikuti verba *annai* dan bentuk *kenjouyog* yang mengalami perubahan bentuk secara leksikal pada kata *~ itashimasu*, mengandung makna merendahkan diri staf *groyang* secara langsung bertujuan untuk menghormati WJ. Tuturan menawarkan bantuan dalam bentuk perhatian kepada WJ merupakan bentuk implementasi fungsi ekspresif dari tindak tutur.

Fungsi ekspresif dalam tindak tutur merupakan bagian dari tindak tutur Parker (1986) menyatakan bahwa kajian tindak tutur merupakan sebuah kajian pemakaian tindak tutur dalam konteks dan situasi bahasa yang sebenarnya dan tindak tutur merupakan alat komunikasi untuk mengungkapkan identitas sosial pelaku tutur maupun budaya pelaku tuturnya. Berdasarkan tindak komunikatif seorang penutur, fungsi tindak tutur menurut Searle (1977); Leech (1993) dapat dibagi menjadi lima yaitu, (1) fungsi ekspresif, (2) fungsi direktif, (3) fungsi komisif, (4) fungsi asertif, dan (5) fungsi deklaratif. Namun pada penelitian ini hanya mendeskripsikan fungsi ekspresif dalam pelayanan PP di Bali. Berdasarkan fenomena tersebut, banyak penelitian yang mengkaji tindak tutur dalam ranah pariwisata. Budiarsa, et al (2006) mengkaji keragaman penggunaan bahasa di hotel karena adanya keragaman sosial dari penuturnya serta adanya keragaman dari fungsi bahasa yang berkaitan dengan etnis serta status sosial, dan pekerjaannya. Oleh karena itu, hal ini sangat berkaitan dengan interaksi sosial yang terjadi diberbagai devisi hotel tempat bahasa tersebut digunakan. Meskipun sama-sama pada kajian domain pariwisata namun, penelitian ini belum mengkaji fungsi ekspresif dari bahasa layanan pemandu wisata terutama di hotel karena hanya terbatas pada keragaman sosial penutur dan penggunaan fungsi bahasa.

Konteks situasi tutur memegang peranan utama dalam pemilihan penggunaan bahasa. Bentuk dan strategi komunikasi para penutur hotel ditentukan pula oleh tujuan, lokasi terjadinya tuturan, serta mitra tutur yang terlibat. Penelitian yang mengkaji bentuk, fungsi dan makna pragmatik tuturan pemandu wisata dengan lokasi penelitian berada di daerah kabupaten badung sama dengan penelitian yang dilakuka penulis juga daerah denpasar serta beberapa daerah lainnya di Bali. Hasil penelitian dengan mengambil data dialog yang mengadung unsur-unsur pragmatik dilatarbelakangi budaya menunjukkan ungkapan verbal yang digunakan dalam bertutur dengan wisatawan didominasi oleh tindak tutur langsung yang berfungsi ekspresif digunakan untuk menjelaskan suatu informasi kepada wisatawan. Penelitian ini belum menjelaskan secara rinci jenis dari fungsi ekspresif yang digunakan oleh pemandu wisata ketika memberikan pelayanan. Andriyani (2010) menghasilkan temuan bahwa fungsi tindak tutur yang paling dominan yaitu (a) fungsi ekspresif dan fungsi direktif. Fungsi ekspresif dari WJ ketika berinteraksi dengan *grostaf* berdasarkan faktor psikologis. Selaku penutur Jepang native memiliki karakteristik dasar senang memuji dengan tujuan untuk menyenangkan mitra tutur agar terhindar dari tindak pengancaman muka. Penelitian ini hanya melihat fungsi ekspresif dari WJ sebagai pihak penerima jasa layanan dari PP. Berbagai penelitian tersebut memberikan suatu *Gapresearch* untuk mendeskripsikan fungsi- fungsi ekspresif yang ditemukan pada tuturan PP di Bali khususnya domain pariwisata dalam aktivitas sebagai PP ketika memberikan layanan bahasa kepada WJ di Bali dan penanda tingkat tutur yang digunakan dalam situasi

formal maupun nonformal untuk mengekspresikan fungsi ekspresif dalam tuturan dengan WJ.

## LANDASAN TEORI

### Pragmatik

Pragmatik merupakan cabang dari ilmu linguistik makro yang mengkaji makna tuturan penutur dalam peristiwa tutur yang terjadi antara peserta tutur (Leech,1983).Selain itu, ilmu linguistik ini juga mengkaji penerapan bahasa oleh peserta tutur dengan cara menggabungkan struktur bahasa dengan faktor nonkebahasaan dalam suatu konteks Levinson (1983:3).Oleh karena itu ciri khusus ilmu pragmatik adalah konteks yang selalu mengikuti setiap peristiwa tutur yang terjadi.

### Tindak Tutur

Tindak Tutur (*speech act*) menurut pandangan Austin (1960) merupakan tindak komunikasi verbal yang terjadi dalam suatu peristiwa tutur. Yule, (1996:83) memperjelas bahwa tindak tutur merupakan suatu tindakan dalam menuturkan suatu tuturan. Artinya, setiap tindakan yang dilakukan oleh penutur mengandung tindakan yang saling berkait satu sama lain. tindakan tuturan tersebut dibagi menjadi tiga yaitu (1) tindak lokusional (*locutionary act*), (2) tindak ilokusional (*illocutionary act*), (3) tindak perlokusional (*perlocutioonary act*) (Austin : 1960; Yule, 1996:83). Apabila diklasifikasikan menurut fungsinya, tindak tutur dapat di bagi menjadi, (1) asertif (*assertives*), (2) direktif (*directives*), (3) ekspresif, (4) komisif (*commissives*), (5) deklaratif (*declarations*) (Parker,1986). Berikut adalah tabel pengklasifikasian fungsi tindak tutur.

Fungsi tindak tutur	Arah penyesuaian	P= penutur X=situasi
Deklaratif	Kata mengubah dunia	P menyebabkan X
Representatif	Kata disesuaikan dengan dunia	P meyakini X
Ekspresif	Kata disesuaikan dengan dunia	P merasakan X
Direktif	Dunia disesuaikan dengan kata	P menginginkan X
Komisif	Dunia disesuaikan dengan kata	P memaksudkan X

**Tabel 1 Fungsi tindak tutur (Searle, 1969; Yule, 1996:95)**

Pada penelitian ini, tuturan secara khusus menganalisis menurut fungsi ekspresif. Fungsi ekspresif merupakan bentuk rasa psikologi penutur kepada mitra tutur untuk mengungkapkan suatu keadaan, misalnya, memberikan simpati atau perhatian, ucapan terima kasih (*thanking*), ucapan selamat (*congratulating*), meminta maaf, mengeluh dan lain sebagainya yang dapat

diungkapkan berdasarkan psikologi penutur.

### **Konteks**

Apabila peserta tutur tidak jeli dalam menyikapi peran konteks pada suatu interaksi, maka komunikasi tidak dapat berjalan harmonis. Subroto, (2008: 511) menyatakan bahwa konteks dalam kajian ilmu pragmatik merupakan kajian ilmu yang bersifat dinamis seiring dengan proses komunikasi terjadi, posisinya berada dimanapun dan kapanpun, berbicara konteks berarti membicarakan interaksi dari peserta tutur dengan mempertimbangkan usia, jenis kelamin, jarak sosial, status sosial dan kekuasaan yang dimiliki oleh peserta tutur, konteks berkaitan erat dengan latar belakang pengetahuan peserta tutur, psikologi yang dimiliki serta faktor sosial seperti warna suara dan nada suara peserta tutur. Satu tuturan memiliki berbagai makna tergantung dari konteks yang mengikutinya. Apabila peserta tutur tidak memperhatikan konteks dengan baik, maka akan terjadi kesalahpahaman dalam memaknai makna suatu tuturan.

### **Wisatawan Jepang**

Berdasarkan UU Pariwisata no: 9 tahun 1990 & Perda no: 3 tahun 1999 Wisatawan Jepang (selanjutnya disingkat WJ) adalah warga berkebangsaan Jepang yang datang ke suatu tempat dengan tujuan berlibur secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek wisata, baik yang datang secara sendiri maupun melalui biro perjalanan wisata. Berdasarkan jumlah kunjungan WJ KeBali, Jepang menduduki peringkat ketiga setelah Cina dan Australia yang sebelumnya menduduki peringkat pertama dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2008 (Disparda Propinsi, 2015).

### **Penanda Tingkat tutur Bahasa Jepang**

Penanda tingkat tutur dalam bahasa dapat diklasifikasi menjadi dua yaitu, *futsuugo* 'bahasa biasa' dan *keigo* 'bahasa hormat' (Suzuki, 1998; Kabaya, 2010; Kaneko, 2010). *Keigo* dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis menjadi *sonkeigo* 'bahasa hormat', *kenjougo* 'bahasa merendah' dan *teineigo* 'bahasa santun'. *Futsuugo* adalah tingkatan bahasa dengan penanda verba dasar yang diungkapkan penutur terhadap mitra tutur yang sudah akrab dan tidak adanya jarak sosial antara penutur dengan mitra tutur (Santoso, 2015:65). Penanda yang digunakan pada verba bentuk *futsuugo* adalah verba bentuk dasar (*gokan*) atau verba bentuk *futsuukei*. Bentuk *futsuugo* merupakan kata dasar sebagai awal dari perubahan bentuk kata yang lebih bervariasi.

*Keigo* merupakan ragam hormat dengan mempertimbangkan posisi mitra tutur, keadaan/situasi, suasana, jabatan serta faktor usia, atasan, senior, dan tempat (Suzuki, 1998:23; Rahayu, 2013). *Sonkeigo* digunakan untuk menunjukkan rasa hormat secara langsung dengan cara meninggikan mitra tutur ataupun pihak ketiga. *Kenjougo* digunakan untuk diri sendiri.

Tujuannya untuk menunjukkan rasa hormat secara langsung dengan cara merendahkan diri sendiri. Sedangkan *Teineigo* digunakan untuk memberikan rasa sopan dalam semua kata-kata agar terdengar santun ditelinga MT atau pihak ketiga yang dijadikan topik pembicaraan. Umumnya diakhiri oleh kopula ~ *desu* untuk nomina dan adjektiva sedangkan ~ *masu* untuk verba (Kaneko, 2014).

## METODE

Penelitian kualitatif ini mendeskripsikan data tuturan PP ketika memberikan layanan bahasa kepada WJ di Bali. Data primer pada penelitian ini adalah tuturan lisan dari PP saat berinteraksi di pusat kunjungan WJ yang berada di dua kabupaten yaitu, kabupaten Badung dan Gianyar dengan intensitas kunjungan WJ lebih tinggi dibandingkan beberapa kabupaten lainnya di Bali. Data dikumpulkan dalam bentuk dialog berdasarkan konteks tuturan dengan teknik pengumpulan data yaitu, 1) observasi, simak dan catat, rekam serta wawancara mendalam. Untuk meningkatkan validitas data dalam Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode, dianalisis secara kualitatif dan induktif. Menurut Santosa, (1994:64) prosedur penelitian terdiri atas kegiatan menyimak, memahami, menata dan mengklasifikasikan, menghubungkan antar kategori, dan menginterpretasikan data berdasarkan konteksnya yang terbagi menjadi empat tahapan besar yaitu analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

FO (PP) : *Staf* (28 Tahun /L)

WJ : Perempuan (40 tahunan)

Topik percakapan : Menerima telepon dari WJ yang kehilangan arah pulang ke hotel

Waktu : 16.30 PM

2) *Staf* : ***Odenwa arigatougozaimasu X shiten no X de gozaimasu***

'Terima kasih sudah menghubungi kami, saya X dari kantor cabang X'.

WJ : *Sumimasen, michi ga mayotteimasuga hoteru made kaeri no houhou o oshiete kudasai.*

'Maaf saya tidak paham jalan kembali ke hotel, apakah Anda bisa beritahu?'

*Staf* : *Sumimasenga, ima dochira ni irasshaimasuka.*

'Maaf, sekarang anda berada di mana?'

WJ : *Ubudo Ichiba desu.*

'Pasar Ubud'.

*Guide* menuturkan *Odenwa arigatougozaimasu X shiten no X de gozaimasu* 'terima kasih sudah menghubungi kami, saya X dari kantor cabang X', pada awal penerimaan melalui media telepon. Bentuk *teineigo* tuturan

*arigatougozaimasu* merupakan fungsi ekspresif dari tindak tutur yang menyatakan rasa terima kasih karena telah menghubungi biro perjalanan. Prefik *~o* merupakan penanda *sonkeigo* yang diletakkan pada awal nomina *denwabertujuan* untuk menghormati benda 'telepon' milik mitra tutur yang telah digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menghubungi biro perjalanan wisata. Bentuk *~masu* pada tuturan *arigatougozaimasu* juga sebagai penanda bentuk *teineigo* digunakan dengan tujuan agar tuturan dapat diungkapkan secara santun untuk menyatakan rasa terima kasih kepada WJ selaku pihak penerima jasa layanan.

### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

P : Staf (30~35 Tahun/L)

MT : Perempuan (25~30 Tahun/P)

Topik Percakapan : WJ menanyakan informasi kondisi tempat tur yang telah dipesannya

Waktu : 11.30 – 12.00 PM

3) Staf : *Irasshaimase, hai douzo.*

'Selamat datang, silahkan'.

WJ : *Ano, kinou gaido san to tsua o yoyaku shimashitaga, kono basho wa doudesukane.*

'Begini, kemarin saya sudah memesan tur dengan guide, kira-kira bagaimana dengan tempat ini ya?'

Staf : *Ubudo desune. Kono basho wa yumei desu.*

Ubud ya. Tempat ini terkenal'.

WJ : *Hai....Soudesuka, wakarimashita.*

'Iya, Oh begitu, saya mengerti'.

Staf : *Arigatougozaimashita. Hoka wa daijoubu desuka.*

'Terimakasih, apakah ada yang lain?'

Dialog yang terjadi antara staf dengan WJ terjadi dalam situasi formal. Staf menyapa dengan sangat ramah mengucapkan salam dan mempersilahkan WJ masuk. Pilihan kata *irasshaimase*'selamat datang', dalam tuturan ekspresif digunakan staf untuk menyapa pertama kali dan menyambut kedatangan WJ sebagai bentuk sikap ramah dalam layanan domain pariwisata. Kata *irasshaimase*'selamat datang' merupakan salam untuk menyambut WJ selaku konsumen yang berkunjung ke biro perjalanan. Ucapan selamat datang ini sudah menjadi keharusan sebagai salam digunakan oleh pelayan kepada konsumen di Jepang. Dialog dilanjutkan dengan respon staf menjawab dan mengkonfirmasi kembali lokasi yang dimaksud WJ pada tuturan *Ubudo desune*. Staf mengkonfirmasi dengan cara mengulang sebagai tuturan WJ menggunakan partikel *~ne* pada akhir kata keterangan tempat Ubud. Partikel *~ne* digunakan staf untuk mendapatkan persetujuan terhadap sesuatu hal yang dimaksud oleh mitra tutur.



Kopula ~ *desu* pada akhir kata keterangan tempat Ubud, pada tuturan *basho wa yumei desu* 'Ubud ya. Tempat ini terkenal' adalah bentuk ekspresif staf ketika mengungkapkan rasa takjub melalui pilihan kata adjektif *yumei desu* 'terkenal' untuk menjelaskan kondisi Ubud kepada WJ sebagai tempat yang terkenal. Kopula ~ *desu* pada akhir adjektif *yumei* merupakan penanda tingkat tutur bentuk *teineigo* 'bentuk santun'. Selain itu, fungsi ekspresif yang menyatakan rasa terima kasih kepada WJ *arigatougozaimashita* 'terimakasih'. Kopula ~ *deshita* adalah penanda kala lampau untuk rasa terimakasih yang ditujukan kepada WJ.

#### Konteks Situasi Tutur

Pelaku Tuturan:

P : Pedagang (40 Tahun/P)

M : 2 WJ (20~25 Tahun/P)

Topik Percakapan : Pedagang menawarkan *souvenir* kepada WJ

Waktu : 10.00 AM

- 4) Pedagang : *Hai, saron, shatsu, bari omiyage, kawaiiyo.*  
 'Silahkan.. sarung, kaos, oleh-oleh Bali, imut-imut loh.'
- WJ : *Kawaii. Kore hitotsu ikura.*  
 'Bagusnya. Ini berapaan?'
- Pedagang : *Disukounto ageruyo, hitotsu 7hyaku en*  
 'Saya kasih diskon ya. Satunya 700 yen.'
- WJ : *Takai.*  
 'Mahalnya.'
- Pedagang : *Jaa, futatsu kau to sen en dou.*  
 'Kalau begitu, seribu dapat dua gimana?'
- WJ : *Yatta. Arigatou ne.*  
 'Hore. Makasih ya.'
- Pedagang : *Arigatou. Mata kite ne.*  
 'Makasih. Datang lagi ya.'

Interaksi yang terjadi antara pedagang dan WJ terjadi di pasar seni. Komunikasi di lokasi nonformal ini tampak harmonis meskipun bahasa Jepang yang digunakan tidak menggunakan penanda bahasa hormat layaknya dalam situasi formal kepada WJ yang baru pertama kali bertemu. Kalimat deklaratif membuka dialog dengan memberikan informasi bahwa pedagang menjual oleh-oleh Bali yang kemungkinan dibutuhkan WJ. Fungsi ekspresif dari tuturan pedagang selain menawarkan barang dagangan dengan cara menjelaskan bahwa barang-barang yang dijual bagus, unik menggunakan adjektif *kawaii* diikuti partikel *~yo*. Adjektif *kawaii* tanpa diakhiri penanda bentuk hormat sehingga adjektif *~i* tuturan pedagang hanya mengandung tingkat tutur bentuk *futsuugo* 'bentuk biasa'. Sedangkan partikel *~yo* pada akhir adjektif *~i* bertujuan untuk mempertegas tuturan atau memberitahukan sesuatu informasi yang belum diketahui WJ bahwa barang yang dijual memang bagus ataupun unik.

Ungkapan rasa terima kasih pada kata *arigatou* 'makasih' tanpa diakhiri penanda hormat bentuk apapun tetapi memilih menggunakan

bentuk *futsuugo* 'bentuk biasa' apabila dituturkan kepada WJ selaku pihak penerima jasa layanan terkesan kurang santun dibandingkan *arigatougozaimasu*, namun karena faktor lokasi terjadi di pasar dan memahami kemampuan berbahasa Jepang dari pedagang tersebut sangat kurang maka, WJ menerima tanpa merasa khawatir. Dialog ini juga menggunakan tuturan ekspresif mengandung unsur tawaran dan harapan untuk dapat bertemu kembali. Pedagang dalam bertegur sapa kepada wisatawan menutup dialog dengan menuturkan tuturan *Mata kite ne'* datang lagi ya'. Tuturan ini tidak diakhiri oleh penanda hormat bentuk apapun sehingga dapat diklasifikasikan sebagai bentuk *futsuugo* 'bentuk biasa'. Pada akhir tuturan ~ *mata kite*, partikel ~ *ne* berfungsi untuk meminta persetujuan terhadap WJ yang dapat mengandung makna "~ kan?", "~ iya kan?", "~ bukan?".

Pada dialog di bawah ini, terdapat komunikasi antara *guide* dengan WJ ketika melakukan tur menuju areal Pura yang berada di Bali. Tampak *guide* menjelaskan tata cara dan aturan untuk masuk ke tempat suci yaitu, Pura.

#### **Konteks Situasi Tutur**

Pelaku Tuturan:

P : *Guide* (45 Tahun/L)

MT : 2 WJ (20~25 Tahun/P)

Topik Percakapan : *Guide* menjelaskan aturan masuk ke Pura

Waktu : 10.00 AM

5) *Guide* : *Okyakusama, otera ni hairu tameni, kono saron o haite kudasai.*

'Nyonya, untuk masuk ke kuil pakailah sarung ini.'

WJ : *Hai. Yatta. Bari jin da!*

'Iya. Hore, udah jadi orang Bali.'

*Guide* : *Niatteimasuyo, Bari jin. Kirei.*

'Cocok loh, orang Bali. Cantik'.

WJ : *Arigatou.*

'Makasih.'

*Kyou wa tenki ii desu ne.*

'Cuaca hari ini cerah ya.'

Konteks situasi tutur antara *guide* dan WJ terjadi pada kondisi situasi nonformal dengan jarak sosial dekat karena sudah beberapa kali melakukan perjalanan dengan *guide* tersebut. Tuturan ekspresif juga berfungsi untuk menyampaikan pujian atau memuji atas perbuatan ataupun keadaan/kondisi orang lain. Contoh tuturan yang menyatakan pujian terhadap penampilan WJ ketika memakai kain ikat sebagai syarat memasuki pura. Penampilannya memberikan kesan yang baik sehingga *guide* langsung memuji dengan menuturkan *niatteimasuyo, Bari jin. Kirei* 'Cocok loh, orang Bali. Cantik'. Nomina pada kata ~ *Bari jin* dan adjektif bentuk na pada kata ~ *kirei* dituturkan oleh *guide* tanpa diakhiri pemarkah bentuk hormat apapun

hanya bentuk *futsuugo*. *Guide* menggunakan bentuk ini dengan mempertimbangkan jarak sosial, situasi tuturan serta topik pembicaraan yang secara spontan dituturkan *guide* meskipun tuturan sebelumnya menggunakan penanda bentuk *teineigo*. Tuturan pujian ini secara tidak langsung memberikan kesan positif bagi WJ terlihat dengan respon positif menjawab *arigatou* 'terimakasih', tanpa menggunakan penanda bentuk hormat pula.

### Konteks Situasi Tutur:

Pelaku Tuturan:

(PP) : *Guide* (45-50Tahun /L)

WJ : (35-40 tahunan/P)

Topik percakapan: *Guide* menanyakan kabar WJ yang pernah dilayani selama di Bali

Waktu : 08.30-09.00 AM

- 6) *Guide* : Hai  
'Iya'  
WJ : *Hai, moshi moshi X desuyo.*  
'Iya, halo, saya X lho'.  
*Guide* : *A, X san, Ohayougozaimasu. Ogenki desuka.*  
'A, X san, selamat pagi, apa kabar?.'  
WJ : *Genki desuyo. X san dou?.*  
'Sehat lho, Bapak X bagaimana?'.  
*Guide* : *Watashi mo genki desu.*  
'Saya juga sehat'.

Kontekstuturan terjadi dalam situasi nonformal pada dialog *guide* dengan WJ yang telah beberapa kali datang ke Bali. Intensitas pertemuan yang lebih dari satu kali memberikan suasana kekeluargaan. Tidak saja menjalin hubungan antara konsumen dan pemberi jasa tetapi hubungan pertemanan yang baik dengan *guide* tersebut. Komunikasi tampak terjalin harmonis dari awal komunikasi melalui media telepon. Ketika menuturkan salam pembuka, *ohayougozaimasu* dan menanyakan kabar *Ogenki desuka*'selamat pagi, Apa khabar', penggunaan prefik ~ o sama dengan contoh tuturan di atas adalah penanda bentuk *sonkeigo* untuk menghormati kondisi atau keadaan seseorang di akhiri dengan kalimat interogatif menggunakan kopula ~ *desuka*.Keharmonisan terjalin sampai akhir dialog dengan saling merespon pertanyaan WJ tentang keadaan *guide* saat itu yang dalam kondisi sehat menggunakan adjektif ~ *na* pada kata ~ *genki* kemudian ditutup oleh kopula ~ *desu* sebagai implementasi dari penanda tingkat tutur bentuk *teineigo*. Tuturan ekspresif dalam dialog tersebut memiliki fungsi memberikan salam ketika menerima telepon dan memiliki simpati dengan menanyakan keadaan WJ meskipun melalui media telepon.

### 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 AM

- 7) *Staf* : ***Konnichiwa, Irasshaimase.***  
 'Selamat siang. Selamat datang.'
- WJ : *Denwa de rafutingu no omukae jikan wa 8:30 o oshiete morattanoni, nande ima made mada konaino?*  
 'Di telepon, saya dikasih tahu kalau jemputan *rafting* akan datang pukul 8.30, kenapa sampai sekarang belum datang juga?'
- Staf* : ***Moushiwake gozaimasenga, ima kara kakunin itashimasu node shibaraku omachi kudasai.***

'Mohon maaf. Saya akan coba tanyakan terlebih dahulu. Mohon tunggu sebentar.'

Awal pertemuan pada dialog (7), *staf* langsung menyapa WJ mengucapkan salam *Konnichiwa, Irasshaimase* 'Selamat siang. Selamat datang'. Menuturkansalam merupakan implementasi dari fungsi ekspresif yang menyatakan perhatian kepada mitra tutur sebagai bentuk rasa senang atas kedatangan mitra tutur dan berharap dapat menjalin hubungan yang baik dan bisa berlanjut, meskipun situasi ketika itu, WJ sedang marah karena jemputan mobil untuk aktifitas terlambat datang. *Staf* memahami maksud WJ, sehingga langsung menjawab dan mengkonfirmasi ke pihak penjemputan dengan menuturkan permohonan maaf *Moushiwake gozaimasenga* 'mohon maaf. Penggunaan *moushiwake gozaimasen* merupakan tuturan yang menggunakan penanda tingkat tutur bentuk *kenjougoyang* menyatakan permohonan maaf juga merupakan tuturan dalam fungsi ekspresif yang bertujuan meminta maaf dan mengakui kesalahan atas keterlambatan dalam penjemputan.

## SIMPULAN

Fungsi ekspresif dari tindak tutur pada interaksi antara PP terhadap WJ di Bali, memiliki fungsi yang beranekaragam. Hal ini disebabkan oleh pelayanan sebagai pemberi jasa yang selalu mempertimbangkan konteks situasi tidak saja jarak sosial, kekuasaan, tingkat pembebanan dalam bertutur tetapi situasi tutur dalam mengungkapkan berbagai fungsi ekspresif. Budaya lokal yang mencirikan PP di Indonesia dan Bali khususnya mencerminkan suatu nilai positif terhadap kesan layanan yang diberikan. Sikap ramah dan rasa simpati mampu menjadikan interaksi berjalan harmonis. Interaksi yang terjadi antara PP dengan WJ menggunakan fungsi ekspresif sebagai bentuk ungkapan psikologi yang digunakan dalam berinteraksi dengan WJ untuk menyatakan rasa terimakasih, bentuk memuji atas keadaan atau perbuatan mitra tutur misalnya, meminta maaf, bersimpati, menyapa, ketika berinteraksi sebagai bentuk *hospitality* yang dilakukan semaksimal mungkin dalam posisinya sebagai pemberi jasa domain pariwisata. Pada umumnya

bentuk-bentuk ungkapan ekspresif baik formal maupun nonformal adalah sama. Yang membedakan adalah penanda tingkat tutur PP. Penanda tingkat tutur bahasa Jepang PP dalam situasi formal dominan menggunakan penanda tingkat tutur bentuk *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo* 'santun' Sedangkan situasi nonformal dominan menggunakan penanda tingkat tutur bentuk *futsuugo* 'bentuk biasa'.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andriyani, D. (2010). "Tuturan Wisatawan Jepang Dalam Berkomunikasi Dengan *Gro Staf*" Di Lingkungan Pt His Tour & Travel Bali: Kajian Pragmatik. *Tesis*. Bali. Universitas Udayana.
- Austin, J.L. (1967). *How to Do Things with Words*. A Galaxy Book, New York: Oxford University.
- Budiarsa, M. (2006). "Penggunaan Bahasa dalam Ranah Pariwisata Di Beberapa Hotel Di Kuta, Kabupaten Badung, Bali". *Disertasi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Budiarsa, M. et.al. (2010). "Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, Bali". *Linguistika*. Vol. 17. No. 32. Denpasar: Universitas Udayana.
- Chaer & Agustina. (1995). *Sociolinguistik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunarwan, A. (2007). *Pragmatik Teori dan Kajian Nusantara*. Jakarta: Universitas Atmajaya.
- Horton dan Hunt. (1987). *Sosiologi*. Jilid I, Jakarta: Erlangga.
- Kabaya, H. (2010). *Keigo Komyunikeeshon*. Tokyo: Asakura.
- Kaneko, H. (2010). *Nihongo Keigo Toreeninggu*. Tokyo: PT Ask.
- Kaneko, H. (2014). *Nihongo Keigo Toreeninggu*. Tokyo: PT Ask.
- Kristianto, Y. (2009). "Tuturan Wisatawan Jerman Di Bali: Sebuah Studi Perilaku Berbahasa". *Tesis*. Denpasar: Program Studi Linguistik Pascasarjana Universitas Udayana.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Leech, G. (1993). *Prinsip-Prinsip Pragmatik* (diterjemahkan oleh M.D.D.Oka). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Levinson, C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Levinson, C. (1989). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge Universitas Press.
- Parker, Frank. (1986). *Linguistics For Non- Linguists*. Taylor & Francis Ltd.
- Rahayu, T. (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.
- Santosa, R. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Kebahasaan*. Surakarta: UNS Press.
- Searle, J.R. (1969). *Speech Acts, an Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.
- Suzuki, Y. (1998). *Utsukushii Keigo no Manaa*. Tokyo: Miryoku Bijitsu.
- Subroto, E. (2008). "Pragmatik dan Beberapa Segi Metode Penelitiannya", *Makalah*, Universitas Atma Jaya. Jakarta.
- Spradley, J.P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Spradley, J.P.(1997). *Metode Etnografi*. Pent. Misbah Zulfa Elisabeth. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press.