

TINDAK PERLOKUSI INTERAKSI *WAITER & WAITRESS* DI RESTORAN JEPANG

Anak Agung Ayu Dian Andriyani¹, Ida Ayu Putri Gita Ardiantari², Ni Komang
Nanik Purnami³

Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar
^{1,2,3} Jl. Kamboja No. 11A Denpasar Bali, 80233

Correspondence Email: agungdianjepang@unmas.ac.id, idaayupugitaa@unmas.ac.id

Abstract

The response arises as a result of speech from the speaker to the speech partner. This study aimed to find the types of perlocutionary acts that appear in dialogues between waiters/waitresses and consumers in Japanese restaurants located in Badung Regency and Denpasar Municipality. This qualitative research described case studies found in the realm of trading that occurs in Japanese restaurants. The source of research data in the form of dialogue was taken from the observation method with data collection techniques through listening and recording then using the pragmatic equivalent method to analyze perlocutionary speech data and find the context of the situation that followed every activity that occurred among the speech participants. This study found that there was a power of influence in the form of perlocutionary acts containing interrogative sentences in the form of appreciation for consumers, services, greetings, confirmations and asking what is. In addition, declarative sentences contained sentences that state and inform information to consumers and imperative sentences with the aim of ordering and asking consumers to do something. This condition gave an illustration that the context of the situation greatly determines the level of speech and the type of sentences used and pays great attention to hospitality. This was caused by all activities and choices of various languages and language speech levels in the realm of trade in restaurants that highly uphold hospitality.

Keywords: *perlocutionary act, japanese restaurant, participant dialogue*

Abstrak

Respon muncul akibat adanya tuturan dari penutur kepada mitra tutur. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jenis tindak perlokusi yang muncul pada dialog antara *waiter/waitress* dengan konsumen di restoran Jepang yang terletak di kabupaten badung dan Kotamadya Denpasar. Penelitian kualitatif ini mendeskripsikan studi kasus yang ditemukan pada ranah perdagangan yang terjadi di restoran Jepang. Sumber data penelitian dalam bentuk dialog diambil dari metode observasi dengan teknik pengumpulan data melalui cara menyimak dan mencatat kemudian menggunakan metode padan pragmatik untuk menganalisis data tuturan perlokusi serta melihat konteks situasi yang mengikuti setiap aktifitas yang terjadi diantara peserta tutur. Penelitian ini menemukan adanya daya pengaruh berupa tindak perlokusi yang mengandung kalimat interogatif dalam bentuk apresiasi kepada konsumen, pelayanan, sapaan, konfirmasi serta bertanya apa adanya. Selain itu, kalimat deklaratif mengandung kalimat menyatakan serta menginformasikan suatu informasi kepada konsumen dan kalimat imperatif dengan tujuan memerintah dan meminta konsumen untuk melakukan sesuatu. Kondisi ini memberikan suatu gambaran bahwa konteks situasi sangat menentukan tingkat tutur dan jenis kalimat yang digunakan dan sangat memperhatikan hospitality. Hal ini disebabkan oleh segala aktifitas serta pilihan ragam bahasa dan tingkat tutur bahasa dalam ranah perdagangan di restoran sangat menjunjung tinggi hospitality.

Kata kunci: tindak perlokusi, restoran Jepang, dialog peserta tutur

PENDAHULUAN

Tindak perlokusi merupakan respon dari mitra tutur akibat adanya suatu tindakan (Nadzifah & Utomo, 2020; Andriyani; Santika & Raharjo, 2021). Artinya, hasil tindakan seseorang memungkinkan adanya daya pengaruh terhadap mitra tutur. Dalam suatu tuturan umumnya mengandung daya pengaruh terhadap mitra tutur. Apalagi dalam jasa layanan yang terjadi di restoran Jepang. Sebagai tempat penjual jasa layanan, di restoran Jepang sangat mengutamakan pelayanan sesuai dengan konsep bisnis Jepang yaitu, *okyakusama wa kamisama desu* yang artinya adalah memposisikan pengunjung sangat tinggi bagaikan memposisikan Sang Pencipta. Dalam perannya *waitress* sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, itu artinya *waiter* maupun *waitress* wajib memahami tindak tutur agar terhindar dari ketidaknyamanan dari pengunjung yang datang ke restoran Jepang. Apalagi pengunjung berasal dari Jepang yang sangat memahami hospitality sebagai konsep penting dalam ranah perdagangan di Jepang.

Interaksi manusia dengan manusia secara umum mengandung tindak tutur diantaranya, (1) tindak lokusional (*locutionary act*) adalah tindak tutur apa adanya, tanpa maksud yang tersirat dalam mengungkapkan sebuah bahasa dan mendeskripsikan apa yang dikatakan pembicara (Searle, 1983; Kempson (1984:50). Berbeda dengan tindak tutur ilokusional (*illocutionary act*), tindak tutur ini sangat tergantung pada tujuan, maksud dan niat penutur, selain itu (3) tindak perlokusional (*perlocutionary act*) merupakan tindak tutur yang mengandung daya pengaruh (*perlocutionary force*) bagi pendengarnya. Dengan kata lain tindak tutur perlokusi dituturkan untuk memengaruhi mitra tutur (Parker Frank, 1986:11; Searle, 1983). Tindak tutur tersebut akan memiliki makna yang bervariasi, dengan berbagai penafsiran karena sangat dipengaruhi oleh apa yang telah dituturkan. Tuturan seseorang sangat ditentukan oleh adanya konteks situasi. Konteks situasi adalah suatu pengetahuan bersama secara umum maupun budaya yang diketahui oleh peserta tutur.

Umumnya penelitian yang memfokuskan pada bidang kajian tindak tutur telah dilakukan oleh peneliti terdahulu diantaranya, penelitian yang menghasilkan adanya makna pada tindak tutur ilokusi dalam interaksi yang terjadi di Kota Denpasar pada upacara ngidih (Netra, 2013); selain itu, menemukan adanya tindak tutur yang telah memberikan daya pengaruh terhadap mitra tutur (Mujiyanto, 2015; Mukhroji, Nurkamto, Subroto, & Tarjana, 2019; Pande & Artana, 2020; Rahardi, 2020 serta menghasilkan temuan berupa fungsi pragmatik pada kolom smart Traveler surat kabar Tribun Bali (Citrawati, Teguh, & Widarsini, 2020); adapun hasil penelitian yang menemukan implementasi tindak tutur dalam ranah tourism wisatawan di Bali (Andriyani, 2020) yang sangat disesuaikan dengan konteks situasi tutur. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat diambil suatu gap research bahwa daya perlokusi karena dapat terjadi dalam kondisi kapanpun dan dimana pun dengan melihat

konteks situasi tutur yang mendukung maka daya perlokusi juga dapat ditemukan dalam ranah perdagangan yang terjadi di restoran Jepang.

METODE

Penelitian mengambil data berupa berbagai dialog yang terjadi di restoran Jepang yang terletak di kabupaten Badung dan Kotamadya Denpasar yang mengandung daya perlokusi dari penutur kepada mitra tutur. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena menggambarkan fenomena kebahasaan yang terjadi antara *waiter/waitress* kepada pengunjung di restoran Jepang. Pengunjung yang datang tidak saja wisatawan Jepang juga pengunjung lokal untuk menningmati berbagai menu Jepang yang sangat bervariasi. Metode yang digunakan adalah observasi dengan teknik pengumpulan data dengan cara menyimak dan mencatat didukung dengan teknik rekam secara tersembunyi untuk mendapatkan data yang alami. Data-data dialog berbagai interaksi yang terjadi antara *waiter/waitress* tersebut, kemudian dideskripsikan dan diklasifikasikan dengan teliti sehingga mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai rumusan masalah yang dikaji. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode padan pragmatik dengan dasar pertimbangan bahwa padan pragmatik menggunakan teknik analisis yang alatnya adalah mitra wicara (Sudaryanto, 1993:29). Selain itu, triangulasi yang mendukung penelitian ini terdiri dari dua yaitu, triangulasi sumber data yang menyediakan data-data yang bervariasi, disesuaikan dengan tujuan penelitian serta ditunjang dengan triangulasi metode berkaitan erat dengan teknik untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian agar mendapatkan simpulan yang tepat. Setelah analisis data selesai, maka cara penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian informal..

RESULTS AND DISCUSSION/HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan suatu fenomena kebahasaan berupa adanya daya pengaruh tindak perlokusi ditandai dengan banyak munculnya respons atau komentar-komentar yang mengandung makna bervariasi tergantung konteks situasi yang mengikuti. Selain itu pakem yang dimiliki oleh restoran Jepang adalah sangat mementingkan hospitality kepada konsumen sesuai dengan konsep yang dimiliki oleh Jepang. Selain pelayanan, respon terhadap konsumen juga merupakan bagian penting dalam berkomunikasi apalagi dalam ranah perdagangan. Berikut adalah berbagai data tuturan antara *waiter/waitress* yang terjadi di restoran Jepang.

Konteks Situasi Tutur (1):

<i>Waitress</i>	: Perempuan
Pengunjung	: Laki-laki
Usia <i>Waitress</i>	: 25-30 tahun
Usia Pengunjung	: 40-50 tahun
Waktu	: 11.30-13.00 wita

Lokasi : Restoran Jepang (Inisial K)
Situasi : Pembeli datang untuk memesan Ramen yang terkenal di restoran Jepang ini, *waitress* melayani dengan standar omotenashi Jepang

Data Tuturan:

Waitress : *Irasshaimase*, silakan, untuk berapa orang?
“ Selamat datang, silakan, untuk berapa orang?.”
Pengunjung : satu saja
Waitress : Silakan di sebelah sini masih kosong pak
Pengunjung : Cuaca panas sekali
Waitress : Atau Bapak mau dekat AC?
Pengunjung : Iya, boleh
Waitress : Silakan pak, ini menunya, apakah mau langsung pesan?
Pengunjung : Miso Ramen satu dan ocha dingin Satu
Waitress : Baik, saya ulang sekali lagi, Miso ramen dan ocha dingin satu ya pak, mohon menunggu

(Tak berapa lama kemudian, *waitress* membawa pesana berupa miso ramen dan ocha dingin)

Waitress : Silakan pak, pesanannya sudah semua ya...
Pengunjung : kurang pedas ya?
Waitress : mohon menunggu pak saya bawakan cabe, silakan pak
Pengunjung : Makasi

(setelah selesai menikmati tampak pengunjung ingin membayar, dengan menaikkan tangan)

Waitress : Iya pak, ada yang bisa dibantu?
Pengunjung : Mau bayar
Waitress : Baik akan saya siapkan billnya (setelah nota siap langsung diserahkan kepada pengunjung
Pengunjung : (menyerahkan uang cash sesuai yang tertulis di nota, langsung keluar)
Waitress : Ungunya pas ya pak, terima kasih, *arigatou gozaimashita*

Analisis :

Data (1) merupakan interaksi antara *waitress* dan pengunjung yang terjadi di restoran Jepang. Restoran Jepang ini banyak diminati tidak saja oleh wisatawan mancanegara, juga pengunjung lokal yang sangat menyukai makanan dan minuman Jepang. Pada awal tuturan sebagai wujud dari hospitality ‘pelayanan’, *waitress* menyapa pengunjung dengan sangat ramah mengucapkan kata “*irasshaimase*” sebagai

bentuk apresiasi sambil mengkonfirmasi jumlah pengunjung yang datang. kalimat mengkonfirmasi tanpa ada maksud yang tersirat dari tuturan tersebut merupakan salah satu implementasi dari tindak tutur lokusi. Namun berbeda dengan tuturan pengunjung yang menyatakan cuaca panas yang memunculkan adanya daya pengaruh dalam bentuk respon dari *waitress* dengan menawarkan tempat duduk yang dekat dengan AC. Tuturan pengunjung telah memberikan daya pengaruh yang mudah dipahami oleh *waitress* sehingga tujuan dalam bentuk perintah secara tidak langsung memberikan respon positif. Respon ini merupakan wujud dari *hospitality* dalam ranah perdagangan yang secara tidak langsung telah memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang datang ke restoran. Interaksi masih terus terjadi sampai akhirnya pengunjung langsung memesan. Selain itu, tidak perlokusi juga muncul ketika pengunjung menuturkan “kurang pedas ya?”, adapun tuturan yang dituturkan oleh *waitress* mengandung makna memahami kebutuhan pengunjung untuk membawakan cabe, agar makanannya menjadi pedas sesuai yang diinginkan. Setelah menikmati makanan tampak pengunjung ingin membayar. Dengan sigap *waitress* menyiapkan bill untuk diserahkan kepada pengunjung dan setelah terjadi pembayaran *waitress* mengucapkan “arigatou gozaimashita” sebagai kalimat apresiasi kepada pengunjung meskipun yang datang adalah wisatawan lokal namun sebagai standar pelayanan kepada pengunjung wajib menggunakan bahasa Jepang ketika mengucapkan terima kasih.

Konteks situasi di atas telah memberikan suatu gambaran bahwa tindak perlokusi telah memunculkan daya pengaruh dalam bentuk tuturan yang merespons dari *waitress* ketika berkomunikasi dengan pengunjung. Tindak perlokusi dari pengunjung kepada pihak penjual jasa layanan dalam ranah perdagangan memberikan suatu daya pengaruh yang memberikan dampak terhadap kenyamanan pengunjung. Hal ini merupakan satu bagian penting dalam mewujudkan *hospitality*. Kepekaan dari *waitress* memberikan kenyamanan selama pengunjung berada di restoran Jepang tersebut. Kondisi ini sesuai dengan cara pandang dalam pelayanan masyarakat Jepang yang sangat mementingkan ‘*hospitality*’ *omotenashi*’. Berdasarkan pada interaksi yang terjadi antara pengunjung dengan *waitress* dapat disimpulkan bahwa, dalam perannya sebagai mitra tutur, *waitress* telah memberikan respon yang cepat dan baik secara lisan (Parker, 1986; Searle, 1983).

Konteks Situasi Tutur (2) :

Penutur : *Waiter*
Mitra Tutur : Wisatawan Jepang
Lokasi : Restoran Jepang

Data Tuturan:

Waiter : Irrashaimase, onegai shimasu
“ Selamat datang, silakan”.
(Waiter lainnya) : Irrashaimase. “Selamat datang”.

- Wisatawan Jepang : *Hai konbanwa.*
Iya, Selamat Malam
- Waiter : *San nin desu ne.*
Untuk tiga orang khan ya.
- Wisatawan Jepang : *Hai sou desu.*
Iya Benar.
- Waiter : Achira ni goannai shimasu, haik douzo.
Akan saya antarkan menuju arah sana, silakan
- Wisatawan Jepang : *Arigatou gozaimasu.*
Terima kasih

(Situasi Setelah selesai makan)

- Wisatawan Jepang : Sumimasen, oshiaharai wa genki de onegaishimasu.
Maaf, tolong pembayarannya menggunakan cash.
- Waiter : Hai, kashikomarimashita.
Iya, Baiklah....
- Wisatawan Jepang : Mata kimasu, gochisousamadeshita.
Datang lagi, terima kasih untuk makanan hari ini.
- Waiter : Arigatou gozaimashita.
- (Waiter/waitress) : Arigatou gozaimashita
Terimakasih

Analisis :

Interaksi antara *Waiter/waitress* dan wisatawan Jepang terjadi di restoran Jepang. Data (2) ini merupakan dialog secara dua arah, mengandung tuturan tindak tutur perlokusi yang telah menumbuhkan suatu daya pengaruh terhadap *Waiter/waitress* di restoran Jepang. Pada awal dialog *Waiter/waitress* sangat ramah menyapa wisatawan Jepang dalam perannya sebagai konsumen. Kalimat sapaan “*Irasshaimase*” selamat datang memunculkan respon positif dengan jawaban ‘*hai konbanwa*’ Iya selamat malam dari wisatawan Jepang. Dialog berlanjut dengan tuturan *Waiter* mengkonfirmasi kedatangan wisatawan Jepang. Karena apa yang telah dikonfirmasi benar maka respon wisatawan Jepang yang muncul juga bermakna positif. Interaksi berjalan baik karena tamu tampak nyaman untuk diarahkan duduk di meja makan yang sesuai dengan jumlah kunjungan. Fenomena ini memberikan suatu gambaran bahwa tindak perlokusi dapat menumbuhkan berbagai persepsi, tergantung dari pola pikir para peserta tutur. Interaksi harmonis masih tetap berjalan sampai akhir. Namun pada konteks ini wisatawan Jepang yang memulai tuturan untuk menginformasikan pembayaran secara tunai. Respon dari *waiter* adalah menjawab “*Hai, kashikomarimashita*” Iya, baiklah. Setelah transaksi pembayaran selesai tamu menutup interaksi dengan “*Mata kimasu, gochisousamadeshita*”, Datang lagi, terima kasih untuk makanan hari ini. Tuturan ini membuktikan bahwa pelayanan yang baik dan tutur kata yang santun dengan menggunakan bahasa Jepang ragam bahasa hormat

‘*keigo*’ telah memberikan daya pengaruh terhadap kenyamanan yang telah dirasakan wisatawan Jepang sebagai pengunjung. Daya pengaruh perlokusi ditandai dengan rencana kedatangan wisatawan kembali ke restoran.

SIMPULAN

Daya tindak perlokusi terbentuk dari interaksi yang terjadi secara lisan diantara peserta tutur. Yaitu antara *waiter/waitress* dengan pengunjung lokal dan pengunjung asli dari Jepang Tindak perlokusi yang ditemukan pada penelitian ini mengandung berbagai jenis kalimat, diantaranya, kalimat interogatif identik dengan tuturan yang sifatnya memberikan pelayanan dan apresiasi kepada konsumen selain itu, tuturan sapaan sebagai cerminan *hospitality* yang ramah kepada pengunjung. Berbeda dengan kalimat deklaratif umumnya mengandung kalimat yang bertujuan untuk menyatakan serta menginformasikan suatu informasi kepada pengunjung dalam perannya sebagai konsumen dan kalimat imperatif dengan tujuan memerintah dan meminta konsumen untuk melakukan sesuatu contohnya membayar, pindah tempat atau meminta untuk mengambilkan menu makanan. Daya perlokusi yang muncul telah memberikan berbagai tasfiran yang bervariasi tergantung dari konteks situasi tutur. Kondisi ini memberikan suatu gambaran bahwa konteks situasi sangat menentukan tingkat tutur dan jenis kalimat yang digunakan dan sangat memperhatikan *hospitality*. Hal ini disebabkan oleh segala aktifitas serta pilihan ragam bahasa dan tingkat tutur bahasa dalam ranah perdagangan di restoran sangat menjunjung tinggi *hospitality* apalagi dilakukan di restoran Jepang yang sangat mengutamakan pelayanan kepada konsumen

REFERENCE/RUJUKAN

- Andriyani, AAAD., & Jayantini, IGASR. (2021). Wabah Corona Dan Unggahan Di Instagram: Analisis Komponen Tindak Tutur. *CALLs (Journal of Culture, Arts, Literature, and Linguistics)*, 7(1), 15-27.
- Andriyani, AAAD., Santika, IDADM., & Raharjo, YM. (2021). Daya tindak perlokusi pengguna instagram dalam unggahan bertema Covid-19. *KEMBARA: Jurnal Keilmuan Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 7(1), 20-33. *Central Sulawesi. Lingua Cultura*, 10(1), 37–42. <https://doi.org/10.21512/lc.v10i1.848>
- Citrawati, N. P. E. W., Teguh, I. W., & Widarsini, N. P. N. (2020). Pragmatic functions of Indonesian in the column “smart traveler” of the Bali tribun newspaper. *Journal of Applied Studies in Language*, 4(2), 273–280. <http://dx.doi.org/10.31940/jasl.v4i2.2110>
- Fatihah, A. C., & Utomo, A. P. Y. (2020). Analisis tindak tutur perlokusi dalam konpers Presiden soal COVID-19 pada saluran Youtube CNN Indonesia. *METAMORFOSIS| Jurnal Bahasa, Sastra Indonesia dan Pengajarannya*, 13(1), 1-10.
- Fatihah, A. C., & Utomo, A. P. Y. (2020). Analisis tindak tutur perlokusi dalam konpers presiden soal Covid-19 pada saluran youtube CNN Indonesia.

- Metamorfosis| Jurnal Bahasa, Sastra Indonesia dan Pengajarannya, 13(1), 1–10. Retrieved from
<http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/metamorfosis/article/view/298>
- Fatma, K. S. (2016). The Form and function of local language in directive speech act at a university in
<http://jurnalvivid.fib.unand.ac.id/index.php/lingkul/article/view/42/51>
- Kempson, R. M. (1977). Semantic theory. Cambridge: University Press. *Kultura*, 6(3). Retrieved from litera.pdf
- Mujianto, G. (2015). Tindak tutur guru dalam pembelajaran menulis dengan komposisi terarah berdasarkan tingkat kognisi siswa. *KEMBARA: Jurnal Keilmuan Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya (e-journal)*, 1(2), 173–197.
<https://doi.org/10.22219/kembara.v1i2.2614>
- Mukhroji, M., Nurkamto, J., Subroto, H. D. E., & Tarjana, S. S. (2019). Pragmatic forces in the speech acts of EFL speakers at kampung Inggris, Indonesia. *Journal of Social Studies Education Research*, 10(1), 38–60. Retrieved from
<https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/issue/45447/570402>
- Nadzifah, Z. N., & Utomo, A. P. Y. (2020). Tindak tutur perlokusi pada dialog film “Keluarga Cemara” karya Yandy Laurens. *Dinamika: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*, 3(2), 43-53.
- Netra, I. M. (2013). Daya ilokusi ngidih ‘permintaan’ perspektif wacana kebudayaan bali. *Linguistika*
- Pande, N. K. N. N., & Artana, N. (2020). Kajian pragmatik mengenai tindak tutur bahasa indonesia dalam unggahan media sosial instagram@ halostiki. *Alfabeta: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*, 3(1), 32–38.
<https://doi.org/10.33503/alfabeta.v3i1.766>
- Parker, F. 1986. *Linguistics for Non- Linguists*. London: Brown and Company Inc.
- Rahardi, R. K. (2020). Perlokusi hoaks Covid-19: Perspektif cyberpragmatics. *LITERA*, 19(3), 471–
- Searle, Jhon R. (1969). *Speech Acts, An Essay in The Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sudaryanto. (1993). *Metode Linguistik. Bagian Kedua. Metode dan Aneka Teknik Pengumpulan Data*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.