

IMPLEMENTASI JENIS DAN FUNGSI TINDAK TUTUR PADA INTERAKSI STAFF WEDDING ORGANIZER TERHADAP WISATAWAN JEPANG DI BALI

Ni Ketut Megawati Dewi, A. A. Ayu Dian Andriyani & Ni Wayan Meidariani
Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar
niketutmegawati@gmail.com; agungdianstiba@gmail.com; meidariani@hotmail.com

ABSTRAK

Penggunaan jenis dan fungsi dari tindak tutur digunakan dalam bisnis di perusahaan *wedding* Jepang yang ada di Bali yang dominan wisatawan Jepang ketika ingin melakukan pernikahan di Bali. Penelitian ini berfokus pada penggunaan jenis dan fungsi dari *staff* lokal ketika berkomunikasi dengan wisatawan Jepang yang dilakukan melalui pelayanan dari hari sebelum dan saat pernikahan berlangsung. Penelitian kualitatif ini dilakukan di kabupaten Badung karena perusahaan tersebut hanya dibuka di kabupaten Badung, dan tidak dibuka di tempat lain. Teknik pengumpulan data yaitu menyimak, mencatat interaksi *staff* lokal, serta didukung teknik wawancara mendalam. Data dalam bentuk percakapan yang digunakan oleh *staff* kepada wisatawan Jepang. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan fungsi dari tindak tutur yang digunakan berbeda-beda sesuai dengan kondisi yang dialami *staff* lokal terhadap wisatawan Jepang. Yaitu (1) tindak tutur asertif dengan fungsi pragmatis menjelaskan dan bertanya; (2) tindak tutur direktif dengan fungsi pragmatis menyuruh, membantu dan memerintahkan. Namun meskipun, fungsi dari tindak tutur yang dihasilkan berbeda-beda, *staff* tetap memberikan pelayanan yang baik dan ramah saat berhadapan dengan wisatawan Jepang. Jenis dari ketiga pembahasan tersebut menggunakan jenis tindak tutur langsung dimana *staff* secara langsung berkomunikasi kepada wisatawan Jepang berupa kalimat tanya dan kalimat perintah.

Kata kunci: interaksi, pernikahan, pragmatik, tindak tutur, wisatawan Jepang

I. PENDAHULUAN

Bali merupakan provinsi yang terkenal dengan sebutan Pulau Seribu Pura karena istiadatnya yang sangat unik dan dilestarikan secara turun temurun. Bali juga terkenal sebagai destinasi wisata internasional yang dapat menarik wisatawan khususnya wisatawan Jepang datang ke pulau Bali, bukan hanya menikmati wisata yang beranekaragam, tetapi wisatawan Jepang dapat memanfaatkan salah satu jasa *wedding organizer* yang memberikan pelayanan khusus secara pribadi yang bertujuan untuk membantu calon pengantin dan keluarga calon pengantin dari mulai perencanaan (*planning*) sampai tahap pelaksanaan. *Wedding Organizer* memberikan informasi mengenai berbagai macam hal yang berhubungan dengan acara pernikahan dan membantu merumuskan segala hal yang dibutuhkan pada saat pernikahan. *Wedding Organizer* memberikan solusi mulai dari tata rias, dekorasi, *prewedding*, gedung, *catering* dan segala sesuatu yang dibutuhkan pada saat acara pernikahan berlangsung. Selain memberikan pelayanan jasa dan solusi mengenai *wedding organizer*, hal yang paling penting di sini adalah bagaimana cara *staff* yang bersangkutan dari melayani maupun berkomunikasi dalam penyampaian tentang *wedding* dengan cara interaksi terhadap tamu Jepang dengan menggunakan tuturan bahasa Jepang yang baik dan benar agar mempermudah menyampaikan maksud yang ingin disampaikan mengenai *wedding organizer*.

Tindak tutur (*speech act*) merupakan unsur pragmatik yang melibatkan pembicara atau pendengar, penulis atau pembaca serta yang dibicarakan. Dalam penerapannya tindak tutur digunakan oleh beberapa disiplin ilmu. Salah satunya Searle (dalam Rusminto, 2010:22) mengemukakan bahwa tindak tutur adalah teori yang mencoba mengkaji makna bahasa yang didasarkan pada hubungan tuturan dengan tindakan yang dilakukan oleh penuturnya. Kajian tersebut didasarkan pada pandangan bahwa (1) tuturan merupakan sarana untuk berkomunikasi dan (2) tuturan baru memiliki makna jika direalisasikan dalam tindak komunikasi nyata, misalnya membuat pernyataan, pertanyaan, perintah, dan permintaan.

Situasi tutur adalah kegiatan yang tidak terkontrol secara keseluruhan oleh kaidah-kaidah yang tetap, seperti pembicaraan pada saat perkelahiran, pembunuhan, makan dan pesta (Hymes, 1972). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sebagai pembicara dituntut untuk memahami situasi, peristiwa, dan tindak tutur yang tidak bisa dilepaskan begitu saja dalam konteks berbahasa. Situasi tuturan dapat dibagi menjadi dua, yaitu tuturan langsung maupun tuturan tidak langsung. Tindak tutur langsung yakni tuturan yang bermodus deklaratif, interogatif dan imperatif secara konvensional masing-masing diujarkan untuk menyatakan informasi, menanyakan sesuatu, dan memerintah mitra tutur melakukan sesuatu. Kesesuaian modus tuturan dan fungsinya secara konvensional inilah yang merupakan tindak tutur langsung (Rustono, 1999:43). Sedangkan tindak tutur tidak langsung terjadi jika tuturan deklaratif untuk bertanya atau memerintah atau tuturan bermodus lain yang digunakan secara tidak konvensional atau tidak langsung (Rustono, 1999:44).

Penelitian yang digunakan dalam menganalisis tindak tutur adalah penggunaan bahasa Jepang dalam dunia pariwisata yang khusus dalam bidang *wedding organizer*, dimana bahasa Jepang yang digunakan pada *staff* lokal dari melayani hingga proses pernikahan yang dilaksanakan. Dalam *wedding organizer* yang memiliki percakapan *staff* terhadap konsumen, dimana konsumen tersebut dikhususkan adalah wisatawan Jepang yang ingin melaksanakan *wedding* di salah satu perusahaan di Bali, yaitu PT. Watabe Wedding. *Staff wedding* memberikan pelayanan dalam fungsinya sebagai pihak penjual jasa layanan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah mampu memahami tuturan wisatawan Jepang selama menerima jasa layanan yang telah diberikan. Tanpa pemahaman yang baik terhadap berbagai tuturan yang terjadi dalam setiap dialog terhadap jenis dan fungsi tindak tutur pada interaksi *staff wedding organizer* terhadap wisatawan Jepang di Bali akan memunculkan kesan yang kurang baik dan berdampak pada *compline* sehingga berdasarkan pada alasan tersebut penelitian ini perlu diteliti lebih dalam agar menghasilkan hasil penelitian yang memberikan manfaat dalam dunia pariwisata umumnya dan tujuan penelitian khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi jenis dan fungsi tindak tutur pada interaksi *staff* lokal terhadap wisatawan Jepang dalam *wedding organizer*.

II. MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer diperoleh dari data lisan berupa tuturan-tuturan pada interaksi *staff* saat terhadap wisatawan Jepang. Data tersebut diambil di salah satu perusahaan instansi penyaluran pernikahan di PT. Watabe Wedding Bali yang berlokasi di jalan By Pass Ngurah Rai 89X, Kedonganan, Kuta Bali 80362. PT. Watabe Wedding Bali didirikan pada tanggal 1 Maret 2005. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi jenis dan fungsi tindak tutur pada interaksi *staff* terhadap wisatawan dalam *wedding organizer*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasi. menurut Satori & Komariah (2011:105) adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung dengan terlibat ke lapangan dengan melibatkan seluruh

pancaindera. Adapun teknik yang digunakan adalah teknik simak dan catat, yaitu menyimak berbagai komunikasi yang dilakukan staff kepada wisatawan Jepang dan ditulis sesuai dengan percakapan yang diutarakan oleh *staff* lokal. Teknik wawancara terstruktur ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Setiap responden diberikan pertanyaan yang sama, dan jawaban dari responden direkam menggunakan *recorder hand phone*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini meliputi jenis dan fungsi tindak tutur pada interaksi *staff* terhadap wisatawan Jepang dalam *wedding organizer*, dimana *staff* yang berinteraksi atau sebagai pelaku penutur adalah *staff* lokal. Adapun hasil penelitian yang diperoleh pada penggunaan jenis dan fungsi tindak tutur sebagai berikut.

Data 1

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: <i>Staff</i> (24Tahun /P)
MT	: WJ (27 tahun/L)
Lokasi	: PT. Watabe Wedding
Topik Percakapan	: Percakapan: ajakan tamu pria untuk <i>fitting</i>
Waktu	: 10:00 AM

Staff : ご新郎様こちらにフィッティングのご部屋です。
はい、どうぞ入ってください。

Goshinro sama kochira ni fitting no heya desu.
Hai, douzo haitte kudasai.

Pengantin pria, di sini kamar untuk mencoba pakaiannya.
Silahkan masuk.

WJ : はい、ありがとう。

Hai, arigatou.

Terima kasih.

Contoh data tuturan di atas terjadi ketika *staff* mengajak tamu WJ untuk melakukan *fitting* atau mencoba pakain pernikahan yang disewakan oleh WJ. Ketika *staff* menjelaskan kepada WJ tentang lokasi kamar *fitting* pakaiannya dengan mengucapkan pengantin pria di sini kamar untuk mencoba pakaiannya, '*Goshinro sama kochira ni fitting no heya desu*', dan diikuti dengan kata '*Hai, douzo haitte kudasai.*', silahkan masuk. Ungkapan '*Hai, douzo haitte kudasai.*' pada awal percakapan *staff* bertujuan untuk mengajak dan bersedia untuk memberikan bantuan seperti cara memakaikan pakain yang disewakan.

Tuturan dalam bentuk menjelaskan ditunjukkan pada kalimat '*Goshinro sama kochira ni fitting no heya desu*', yang artinya pengantin pria di sini kamar untuk mencoba pakaiannya. Kata dalam kalimat menjelaskan yaitu ditunjukkan bahwa tempat atau kamar *fitting* terletak 'di sini' yang menjelaskan tempat tersebut memang berada dekat dengan *staff* dan WJ, kata 'di sini' merupakan bentuk implementasi fungsi asertif dan tuturan dalam

bentuk mengajak ditunjukkan pada kalimat ‘*Hai, douzo haitte kudasai*’, yang artinya ‘*haitte*’ yang berasal dari kata ‘*hairu*’ yang artinya masuk dan diikuti dengan ‘*te kudasai*’ yang artinya mempersilahkan masuk yang ditujukan kepada WJ merupakan bentuk implementasi fungsi direktif dari tindak tutur. Dalam satu tuturan *staff* memungkinkan mengandung dua tindak tutur. Jenis tuturan di atas merupakan jenis tindak tutur langsung dilihat dari kalimat ‘*Goshinro sama kochira ni fitting no heya desu*’, berbentuk kalimat asertif sesuai dengan fungsinya, kalimat menjelaskan digunakan untuk menjelaskan letak kamar *fitting* pakaian kepada WJ dan ‘*Hai, douzo haitte kudasai*’ berbentuk kalimat direktif sesuai dengan fungsinya, kalimat perintah yang diutarakan oleh *staff* digunakan untuk mempersilahkan masuk kepada WJ.

Data 2

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: <i>Staff</i> (24 Tahun /P)
MT	: WJ (27 tahun/L)
Lokasi	: PT. Watabe Wedding
Topik Percakapan	: Percakapan: ajakan tamu pria untuk <i>fitting</i>
Waktu	: 10:00 AM

Staff : こちらにかばんをお置いてください。

Kochirani kaban wo o oitekudasai.

Silahkan letakkan tasnya anda di sini. (menunjuk ke kursi)

WJ : はい、分かった。

Hai, wakatta.

Baiklah. (meletakkan di kursi)

Contoh data tuturan di atas merupakan lanjutan dari data pertama setelah menjelaskan letak ruang *fitting*. Setelah memasuki ruangan tersebut, kondisi WJ pada saat itu sedang membawa tas yang berisi barang-barang penting milik WJ. Saat itu *staff* memberikan bantuan serta menyuruh kepada WJ dengan mengatakan ‘*Kochirani kaban wo o oitekudasai.*’ yang artinya Silahkan letakkan tasnya anda di sini, dengan sopan *staff* menunjukkan ke arah kursi untuk mempersilahkan meletakkan tas tersebut, dimana di dalam ruangan *fitting* memiliki dua kursi, satu kursi sudah ada tas milik WJ dan kursi kedua untuk WJ yang digunakan duduk. Pada percakapan *staff* dengan WJ bertujuan untuk memberikan bantuan serta menyuruh WJ yang hendak kebingungan saat meletakkan tas tersebut.

Tuturan dalam bentuk membantu dan menyuruh ditunjukkan dengan kalimat ‘*Kochirani kaban wo o oitekudasai*’ dalam kalimat tersebut bentuk membantu WJ dengan menuturkan kata tersebut dengan sopan, sedangkan bentuk menyuruh dari kalimat tersebut terletak pada kalimat ‘*oite kudasai*’, ‘*oite*’ tersebut berasal dari kata ‘*oku*’ yang artinya meletakkan, dan diikuti dengan bentuk ‘*te + kudasai*’ yang artinya menyuruh, tolong dan mempersilahkan. Dua bentuk tuturan yang terdapat dalam satu kalimat merupakan implementasi fungsi dari direktif. Dalam satu kalimat yang diutarakan oleh *staff* kepada WJ bisa menghasilkan dua atau lebih bentuk tindak tutur. Jenis tuturan di atas merupakan jenis tindak tutur langsung dilihat dari kalimat ‘*Kochirani kaban wo o oitekudasai*’ berbentuk kalimat direktif sesuai dengan fungsinya, kalimat memberikan bantuan digunakan untuk membantu WJ saat kebingungan menaruh tas dan kalimat direktif

menyuruh yang diutarakan oleh *staff* digunakan untuk mempersilahkan meletakkan tas tersebut di atas kursi yang sudah ditunjukkan *staff* kepada WJ.

Data 3

Konteks Situasi Tutur	
Pelaku Tuturan:	
P	: <i>Staff</i> (24Tahun /P)
MT	: WJ (27 tahun/L)
Lokasi	: PT. Watabe Wedding
Topik Percakapan	: Percakapan: ajakan tamu pria untuk <i>fitting</i>
Waktu	: 10:00 AM

Staff : すみません、ご新郎様はTシャツと靴下をお持ちいらっしゃいますか？。

Sumimasen, goshinro sama wa T-shatsu to kutsu shita wo omotte irsshaimasuka?

Permisi, pengantin pria apakah anda membawa T-shirt dan kaos kaki?

WJ : はい、持っている。

Hai, motte iru.

Ya, bawa

Contoh data tuturan di atas merupakan lanjutan dari data kedua setelah memberikan bantuan kepada WJ untuk meletakkan tas di atas kursi. Setelah meletakkan tas, *staff* bertanya kepada WJ dengan mengucapkan ‘*Sumimasen, goshinro sama wa T-shatsu to kutsu shita wo omotte irsshaimasuka?*’ yang artinya permisi, pengantin pria apakah anda membawa *T-shirt* dan kaos kaki?, respon dari WJ saat itu langsung memeriksa ke dalam tas miliknya dan mengambil *T-shirt* dan kaos kaki dari tas tersebut dan memberikannya ke *staff*. Tuturan dalam bentuk bertanya ditunjukkan dengan kalimat ‘*Sumimasen, goshinro sama wa T-shatsu to kutsu shita wo omotte irsshaimasuka?*’ dalam kalimat yang diucapkan oleh *staff* kepada WJ yang bertujuan untuk menanyakan apakah membawa *T-shirt* dan kaos kaki. ‘*T-shatsu to kutsu shita wo omotte irsshaimasuka?*’ dari kata ‘*omotte*’ berasal dari kata ‘*moru*’ yang artinya membawa dan ‘*irsshaimasuka*’ yang berasal dari kata ‘*arimasuka*’ diubah ke bentuk *sonkeigo* diartikan dengan menghormati seseorang dengan derajat seperti atasan, tamu maupun orang yang lebih tua. Dalam kalimat tersebut hanya satu terdapat implementasi fungsi asertif bentuk tindak tutur yang ditemukan, yaitu bertanya. Jenis tuturan di atas merupakan jenis tindak tutur langsung dilihat dari kalimat ‘*Sumimasen, goshinro sama wa T-shatsu to kutsu shita wo omotte irsshaimasuka?*’ berbentuk kalimat asertif sesuai dengan fungsinya, kalimat bertanya digunakan untuk memastikan WJ apakah membawa *T-shirt* dan kaos kaki yang ditanyakan oleh *staff* terhadap WJ yang nantinya digunakan sebelum mencoba kemeja tersebut.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam percakapan antara *staff* terhadap wisatawan Jepang menggunakan fungsi tindak tutur. Fungsi tindak tutur yang dihasilkan dalam tiga pembahasan adalah (1)

tindak tutur asertif dengan fungsi pragmatis menjelaskan dan bertanya; (2) tindak tutur direktif dengan fungsi pragmatis menyuruh, membantu dan memerintahkan.

2. Jenis dari ketiga pembahasan tersebut menggunakan jenis tindak tutur langsung dimana *staff* secara langsung berkomunikasi kepada wisatawan Jepang Jepang berupa kalimat tanya dan kalimat perintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011. "*Metode Penelitian Kualitatif*". Bandung: Alfabeta.
- Andri Prasetya, Rian. 2017. "*Tindak Tutur Pada Iklan Produk Makanan Cepat Saji di Televisi dan Implikasinya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Menengah Pertama*". Tesis. Bandar Lampung: Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung.
- Andriyani, A. A. Ayu Dian. 2018. "*The Speech Act Expressive Functions Within The Interactions of Tourism Actors with Japanese Tourists in Bali*". *Jurnal Ilmiah Lingua Idea*, 9(2).
- Andriyani, A. A. Ayu Dian & Atiqah Nurul Annisa. 2018. Bahasa Jepang Bisnis 'Tingkat Tutur Bahasa Jepang untuk Pelaku Industri Pariwisata'. Yogyakarta: Erhaka Utama.
- Arifiany, Nurinna. 2015. "*Pemaknaan Tindak Tutur Direktif dalam Komik Yowamushi Pedal Chapter 87-93*". Skripsi. Semarang: Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro.
- Hymes, Dell. 1972. "*Language in Culture and Society*". New York: Harper and Row.
- Rahma, Anis Nurulita. 2018. "*Analisis Tindak Tutur Ilokusi Dalam Dialog Film Animasi Meraih Mimpi*". *Jurnal*. Surabaya: Skriptorium, 2(2), Universitas Airlangga.
- Rusminto, Nurlaksana Eko. 2010. *Analisis Wacana; Kajian Teoritis dan Praktis*. Bandar Lampung. Universitas Lampung.
- Rustono. 1999. *Pokok-pokok Pragmatik*. Semarang: CV. IKIP Semarang Press

Rujukan Internet

- Susanto, Hadi. akses: (26/02/20). *Tindak Tutur Pragmatis*. Alamat situs: <https://bagawanabiyasa.wordpress.com/2015/12/27/tindak-tutur-pragmatis/>