

PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA ANTARA PEMANDU WISATA DAN WISATAWAN JEPANG DI CANDI PRAMBANAN (KAJIAN ANALISIS PRAGMATIK)

Annisaa Nurul Atiqah, S.S, M.Pd.

Yerika Ayu Slindri, S.S, M.Sc.

Jurusan Perhotelan D3, Jurusan Hospitality S1
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)
Jl. Ahmad Yani, Ring Road Timur No. 52 Yogyakarta
Telp.(0274) 485650, Fax. (0274) 485214

Email: annisaa.atiqah@stipram.ac.id, yerika.ayusalindri@gmail.com

ABSTRACT

The world of tourism is synonymous with services and services. One of service is tour guide. Tour guides are considered as the main actors in the world of tourism. Service actors interact directly with tourists to explain and provide assistance. Prambanan temple is the largest Hindu temple in Indonesia that holds much history. Therefore tour guide is the first source of information for foreign, especially Japanese. As a provision to communicate with Japanese tourists, need to understand the principle of language politeness in science pragmatic to support the success of communicating. This research uses descriptive qualitative method.

Keywords: Tour guide, principles of politeness, pragmatics.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata identik dengan pelayanan dan jasa. Sebagai produk industri yang memiliki karakteristik *intangible*, maka produk tersebut sangat rentan akan nilai kualitas. Kualitas interaksi tersebut akan memberikan pengaruh besar kepuasan wisatawan terhadap jasa yang diberikan. Wisatawan tidak hanya menilai pelayanan yang diberikan sesuai prosedur, namun termasuk karakteristik dan perilaku penyedia jasa (Pieters, 1998). Perasaan yang timbul dalam berkomunikasi menjadi alat yang dapat meningkatkan hasil yang ingin dicapai serta mendorong perilaku selanjutnya (Schwartz dan Bohner, 1996). Perasaan senang dan puas dari interaksi

yang ditimbulkan akan memberikan dampak besar terhadap keberlangsungan pariwisata pada suatu destinasi. Kepuasan wisatawan menggambarkan kualitas dari pelayanan jasa yang didapatkan dalam suatu destinasi (Swarbrooke dan Susan, 2007).

Kesantunan bahasa adalah kegiatan berkomunikasi untuk mengungkapkan pikiran serta gagasan secara verbal atau non-verbal dengan cara tidak menunjukkan 'citra diri'. Kegiatan komunikasi perlu memperhatikan simbol-simbol komunikasi verbal berupa suara (lisan) atau tanda-tanda berupa tulisan, dan non-verbal berupa *gesture* (gerak tubuh). Perlu sekiranya memadukan penyampaian verbal dan non-verbal khususnya saat berkomunikasi dengan wisatawan Jepang. Karena komunikasi non verbal yaitu *gesture* ini

akan mendukung dan mempengaruhi kelancaran berbicara dalam kegiatan tutur.

Pragmatik merupakan salah satu cabang ilmu tata bahasa yang berkaitan erat dengan tindak tutur. Tindak tutur adalah tindakan-tindakan yang ditampilkan lewat tuturan (Yule, 2006). Tindak tutur yang dapat digunakan dalam sintaksis, semantik, maupun pragmatik. Namun, pada hakikatnya ketika membahas tindak tutur dan peristiwa tutur merupakan tugas pragmatik. Maka dapat disimpulkan bahwa pragmatik memperhatikan tindak tutur dan peristiwa tutur. Peristiwa tutur merupakan situasi sekitar yang mendukung sebuah tuturan yang penutur harapkan dengan maksud komunikasi akan dimengerti oleh petutur.

Sebagian besar objek wisata memiliki pelayanan jasa pemandu wisata seperti yang dapat ditemui di objek wisata Candi Prambanan. Untuk mendapatkan pelayanan jasa pemandu wisata di Candi Prambanan sangat mudah, hal ini karena di Candi tersebut telah menyediakan tenaga pemandu wisata. Pemandu wisata di Candi Prambanan tergabung dalam Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan kesantunan berbahasa menurut teori Leech dalam tindak tutur percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi wisata candi Prambanan?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Candi Prambanan

Lokasi penelitian prinsip kesantunan berbahasa antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di objek wisata Candi Prambanan. Candi Prambanan

berada di wilayah timur Yogyakarta, sekitar 20 km dari pusat kota Yogyakarta dan 40 km dari kota Solo. Candi ini terletak di perbatasan antara Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya di desa Prambanan kecamatan Bokoharjo. Candi Prambanan merupakan sebuah monumen yang memiliki makna sejarah dan budaya di Yogyakarta. Candi tersebut merupakan tujuan utama wisatawan mancanegara saat mengunjungi Yogyakarta karena candi ini merupakan candi Hindu terbesar di Indonesia (sumber:candi.perpusnas.go.id).

2. Pemandu wisata

Pemandu wisata dianggap sebagai garda depan dalam pariwisata, karena ia yang akan berinteraksi langsung dengan wisatawan. Wisatawan akan mendapatkan berbagai penjelasan dan informasi tentang segala hal yang menarik perhatiannya. Ada beberapa kewajiban pemandu wisata sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988 (sumber: <https://hpijakarta.wordpress.com/skkni-pariwisata/>).

3. Karakteristik wisatawan Jepang

Masyarakat Jepang sangat terkenal dengan karakter yang disiplin dan ulet. Kedisiplinan masyarakat Jepang juga terwujud dalam hal mematuhi berbagai macam aturan, hal ini menjadi salah satu faktor yang mendorong kemajuan Jepang dari berbagai sektor. Selain patuh terhadap peraturan dan disiplin, masyarakat Jepang sangat menjunjung tinggi norma serta adat istiadatnya. Sehingga penting bagi pemandu wisata untuk memahami adat dan budaya Jepang Adapun karakter umum wisatawan Jepang adalah taat peraturan, kurang menyukai tantangan, merespon pembicaraan lawan bicara, tidak menyukai uang 'tips' dsb

(sumber: <https://japanesestation.com/7-pola-karakteristik-wisatawan-jepang-yang-dapat-dilihat-secara-sekilas/>).

4. Peristiwa Tutur

Peristiwa tutur adalah terjadinya atau berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu bentuk ujaran atau lebih, yang melibatkan dua belah pihak, yaitu penutur dan petutur. Dengan satu pokok tuturan di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu (Chaer, 2004). Dari pendapat tersebut tergambar jelas tentang komponen-komponen yang harus muncul dalam peristiwa tutur. Komponen tersebut secara langsung juga berelevansi dengan penelitian ini, khususnya dalam hal penjabaran data tuturan pemandu wisata kepada wisatawan Jepang. Konteks situasinya adalah latar (*setting*) dari kegiatan di lapangan secara langsung di Taman Wisata Candi Prambanan Yogyakarta.

Situasi tutur tersebut terdapat komponen-komponen yang disebutkan oleh Dell Hymes. Hymes (dalam Chaer, 2004) mengatakan bahwa sebuah percakapan baru dapat disebut sebagai peristiwa tutur apabila memenuhi delapan komponen yang diakronimkan *SPEAKING*.

1. *Setting and scene* dalam bahasa Jepang disebut 状況設定 (*Joukyou settei*). *Setting* adalah berkenaan dengan waktu dan tempat tutur berlangsung, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu atau psikologi pembicara.
2. *Participants* dalam bahasa Jepang disebut 参加者 (*sankasha*) adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pertuturan, bisa pembicara dan pendengar, pesapa dan penyapa, atau pengirim atau penerima (pesan)
3. *Ends* dalam bahasa Jepang disebut 目的 (*mokuteki*), merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan.
4. *Act Sequences* dalam bahasa Jepang disebut 行為連続 (*koui renzoku*),

mengacu pada bentuk ujaran dan isi ujaran. Bentuk ujaran ini berkaitan dengan kata-kata yang digunakan, bagaimana penggunaannya, dan hubungan antara apa yang dikatakan dengan topik pembicaraan.

5. *Key* dalam bahasa Jepang disebut 表現特徴 (*hyougen tokuchou*), mengacu pada nada, cara, dan semangat di mana suatu pesan disampaikan: dengan senang hati, dengan serius, dengan singkat, dengan sombong, dengan mengejek, dan sebagainya.
6. *Instrumentalities* dalam bahasa Jepang disebut 媒介 (*baikai*), mengacu pada jalur bahasa yang digunakan seperti lisan, tertulis, melalui telepon, dan sebagainya. *Instrumentalities* ini juga mengacu pada kode ujaran yang digunakan seperti bahasa.
7. *Norm of interaction and interpretation* dalam bahasa Jepang disebut 相互行為と解釈の規範 (*sougo koui to kaishaku no kihan*), mengacu pada norma atau aturan dalam berinteraksi. Misalnya, berhubungan dengan cara bertanya, menjawab, dan sebagainya.
8. *Genre* dalam bahasa Jepang disebut ジャルク (*gyaru*), mengacu pada jenis bentuk penyampaian, seperti narasi, doa, pepatah, dan sebagainya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peristiwa tutur harus memiliki komponen yaitu konteks. Konteks tersebut setidaknya meliputi peserta tutur, latar dan waktu tuturan, situasi dan instrument tuturan.

5. Konsep Tindak Tutur

Teori tindak tutur “*speech act*” yaitu ketika seseorang mengatakan sesuatu, tentu sambil melakukan suatu tindakan (Austin dalam Nadar, 2009). Maka pada hakikatnya semua tuturan mengandung arti tindakan

dan bukan hanya tuturan yang mempunyai kata kerja performatif.

Mendukung pernyataan di atas, Hashiuchi (1999) menyebutkan bahwa: “発話というものは単にものを言うことだけでなく、その内容に即した行為をも含んでいるということである” (*Hatsuwa to iu mono wa tan ni mono wo iu koto dake denaku, sono naiyou ni sokushita kouji wo mo fukunde iru to iu koto de aru*).

Artinya : adalah tindak tutur tidak hanya menuturkan sesuatu secara sederhana tetapi di dalamnya terkandung juga sesuatu tindak sesuai dengan isi tindak tutur

Dari beberapa konsep pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesamaan konsep terhadap pengertian tindak tutur. Tindakan yang dilakukan antara penutur dalam berbicara yang di dalamnya ada tindakan berbahasa.

6. Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Pragmatik

Prinsip kesantunan merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan substansi bahasanya. Dalam penelitian ini teori yang dipakai adalah kesantunan yang dikemukakan oleh Geoffrey Leech. Prinsip kesantunan dianggap lebih tepat untuk menganalisis tuturan percakapan antara pelaku tindak tutur dalam situasi tersebut.

Ketepatan yang dimaksud adalah bahwa kesantunan berbahasa merupakan hal yang paling utama dalam usaha memaksimalkan keuntungan bagi orang lain (petutur). Prinsip kesopanan dan strategi dalam kesopanan berbahasa adalah meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan orang lain. Koizumi (2001) menyatakan:

日本語には「タベル」という語に対して、「メシアガル」、「イタダ

ク」など行為の主体や対人的な関係などに応じて使い分ける「丁寧さ」表現がある。

“*Nihon go ni wa ‘taberu’ to iu go ni taishite, ‘meshiagaru’, ‘itadaku’ nado kouji no shuutai ya taijinteki na kankei nado ni oujite tsukai wakeru ‘teineisa’ hyougen ga aru*”.

Bahasa Jepang terdapat tingkatan kata seperti “*meshiagaru*”, “*itadaku*” dan lain-lain. Ungkapan yang digunakan untuk merespons pada hubungan tindakan antara subyek dan interpersonal dalam menggunakan ungkapan kesopanan. Bahasa Jepang memiliki ragam bahasa dari tingkatan biasa, sopan dan lebih sopan. Leech (dalam terjemahan Oka, 1993) menjelaskan bahwa prinsip kesantunan dijabarkan menjadi enam maksim (ketentuan dan ajaran).

a. Maksim kearifan (*Tact Maxim*)

Maksim ini menggariskan bahwa setiap peserta petuturan harus memaksimalkan keuntungan bagi orang lain sekaligus memaksimalkan kerugian pada dirinya. Untuk menerapkan maksim ini dapat dilakukan dengan cara: (1) memberikan tuturan yang panjang. Karena semakin panjang tuturan seseorang, menunjukkan semakin besar pula keinginan seseorang untuk bersikap santun kepada lawan tuturnya; (2) Tuturan yang dituturkan secara tidak langsung, lebih santun dibandingkan dengan tuturan yang diutarakan secara langsung; (3) Memerintah dengan kalimat berita atau kalimat tanya dipandang lebih santun dibandingkan dengan kalimat imperative.

b. Maksim kedermawanan (*Generosity Appropriation Maxim*)

Maksim ini menghendaki setiap petuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi dirinya dan meminimalkan keuntungan

bagi diri sendiri. Leech mengemukakan konsep sederhana sebagai berikut: (a) buatlah keuntungan diri sendiri sekecil mungkin, (b) buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin.

c. Maksim pujian (*Approbation Maxim*)

Maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Secara sederhana Leech mengemukakan konsep (a) kecamlah orang lain sedikit mungkin, dan (b) pujilah orang lain sebanyak mungkin.

d. Maksim kerendahan hati (*Modesty Maxim*)

Maksim ini menuntut setiap peserta petuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada dirinya sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Leech mengemukakan konsep sederhana (a) pujilah diri sendiri sedikit mungkin, (b) kecamlah diri sendiri sebanyak mungkin.

e. Maksim kesepakatan (*Agreement Maxim*)

Maksim ini menghendaki agar penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan di antara mereka dan meminimalkan ketidaksetujuan di antara mereka. Leech mengemukakan konsep sederhana (a) usahakan agar ketidaksepakatan antara diri dan lain terjadi sedikit mungkin, dan (b) usahakan agar kesepakatan antara diri dengan lain terjadi sebanyak mungkin. Namun bukan berarti orang senantiasa harus setuju dengan pernyataan lawan tutur. Chaer (2010:59) menyatakan bahwa hal tersebut dapat diantisipasi dengan menggunakan pernyataan yang mengandung ketidaksetujuan parsial (*partian agreement*).

f. Maksim simpati (*Sympathy Maxim*)

Maksim ini mengharuskan semua peserta

pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tutur. Leech mengemukakan konsep (a) kurangilah rasa antipati antara diri dengan lain hingga sekecil mungkin, (b) tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri dan lain.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, karena fokus yang akan diteliti masih bersifat dinamis dan berkembang. Objek penelitian adalah tindak tutur percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi wisata candi Prambanan. Data dalam penelitian ini adalah tindak tutur yang berupa tuturan yang mempunyai kadar kesantunan dan ketidaksantunan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi dokumentasi. Teknik ini digunakan karena sumber data penelitian ini bersifat dokumentatif, sedangkan datanya merupakan hasil pemahaman. Dalam pengumpulan data, peneliti menganalisis percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi wisata candi Prambanan. Prinsip kesantunan selanjutnya dideskripsikan, kemudian dianalisis sesuai dengan konteks latar belakang penuturannya. Hasil analisa tersebut diinterpretasikan berdasarkan prinsip kesantunan berbahasa menurut teori Leech.

Metode dan teknik analisis data ada beberapa tahapan. Huberman dan Miles (1992) berpendapat bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu (1) Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis berdasarkan pemahaman. (2) Penyajian data dilakukan untuk menghubungkan informasi atau data yang tersusun dalam suatu bentuk

yang mudah diraih dan padu. (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian prinsip kesantunan dalam tindak tutur antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi taman wisata Candi Prambanan dibagi menjadi dua yaitu penerapan terhadap prinsip kesopanan dan pelanggaran terhadap prinsip kesopanan.

1. Penerapan Maksim dalam Tindak Tutur Antara Pemandu Wisata dan Wisatawan Jepang

a. Maksim kearifan (*Tact Maxim*)

(1)Pemandu :

それはプランバナンという名前です。ここできれいな写真を取る場所です。

“*Sore wa puranbanan to iu namae desu. Koko de kirei na shashin wo toru bashou desu*”.

(Itulah yang disebut Prambanan. Disinilah tempat yang bagus untuk mengambil foto)

Wisatawan :

ああ、そうか。OK...

“*aa, souka. Ok...*”

(Oo, begitu ya. Ok...)

Pemandu :

一緒に写真を取りたいですか。

“*Isshoni shashin wo toritai desuka*”

(Apakah kalian ingin berfoto bersama?)

Wisatawan :

うん、お願いします。

“*Un, onegaishimasu*”

(Ya, minta tolong ya)

(PH-1-1-CP)

Konteks tuturan (1), Pemandu wisata menjelaskan semua bagian depan lokasi

candi Prambanan. Selanjutnya pemandu wisata mempersilahkan wisatawan untuk mengabadikan foto dilatar tersebut. Dikarenakan tempat tersebut merupakan *spot* foto di area depan candi. Dari tampak depan terlihat semua megahnya candi Prambanan. Ketika melihat wisatawan asik berfoto sendiri, dengan sigap dan cepat tanggap pemandu wisata. Pemandu wisata menawarkan untuk memotretkan tamunya yang merupakan sepasang pengantin baru.

Interpretasi tuturan (1), tuturan pemandu wisata tersebut menerapkan maksim kearifan. Pemandu wisata berusaha meminimalkan kerugian orang lain (wisatawan). Pemandu mengetahui tamunya sibuk berfoto sendiri dengan *berselfie* pemandu wisata langsung mendekat dan berkata “*Isshoni shashin wo toritai desuka*”. Pemandu memberikan tawaran apakah mau difoto bersama. Hal tersebut menunjukkan pemandu wisata berkenan untuk sibuk dengan pekerjaan lain yaitu memotret. Hal tersebut dilakukan karena merupakan salah satu dari pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pemandu. Maka dapat diketahui bahwa tuturan (1) menunjukkan kearifan dengan membantu wisatanya untuk mengambil foto.

b. Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*)

Kajian pembahasan subbab maksim kedermawanan ini, terdapat bentuk tuturan yang sama dengan maksim sebelumnya, yaitu maksim kearifan. Pada **tuturan (1)**, dengan konteks yang sama di pembahasan sebelumnya memiliki makna ganda yaitu makna maksim kearifan dan kedermawanan.

Interpretasi tuturan (1) dari sudut pandang maksim kedermawanan menegaskan bahwa, pemandu wisata berusaha memaksimalkan rasa hormat atau melayani sepenuhnya dengan kepada wisatawan. Dari tuturan “*Isshoni shashin wo torimashouka*”, wisatawan menjawab

dengan kata “*hai, onegaishimasu*” (ya, tolong ya). Jawaban yang menunjukkan bahwa wisatawan menerima tawaran yang diajukan oleh pemandu wisata.

(2)Wisatawan :

ここで写真を撮ってもいい？
“*Koko de shashin wo tottemo ii?*”
(Boleh saya ambil foto disini)

Pemandu :

一緒に写真を撮りましょうか。
“*Isshoni shashin wo torimashouka?*”
(Bolehkah saya membantu potretkan kalian?)

(PH-2-1-CP)

Selain tuturan (1) ada pula tuturan lain yang mendukung untuk maksim kedermawanan ini. Konteks tuturan (2) ini memiliki kemiripan dengan tuturan (1) yang memberikan penawaran kepada wisatawan di tempat yang berbeda. Pemandu wisata berkenan untuk mengambilkkan foto tamunya saat sampai di tempat berikutnya. Pemandu wisata menunjukkan berbagai tempat yang bagus untuk berfoto dari sudut yang berbeda.

Interpretasi tuturan (2), Pemandu wisata berusaha meminimalkan kerugian orang lain (wisatawan/tamunya) dengan menunjukkan rasa hormat. Ditunjukkan dengan adanya pertanyaan wisatawan “*Koko de shashin wo tottemo ii?* (bolehkah berfoto disini), pemandu wisata langsung menyebutkan “*Isshoni shashin wo torimashouka?*” untuk memberikan tawaran “apakah mau difoto bersama?” untuk kedua kalinya di tempat yang berbeda. Apabila memperhatikan pertanyaan tamu, seharusnya pemandu hanya perlu menjawab ‘boleh’ atau ‘tidak boleh’, namun muncul jenis jawaban yang lain yaitu “apakah mau difotokan bersama”. Hal ini menunjukkan bahwa pemandu wisata memahami betul konsep makna implikasi dalam sebuah tuturan tidak langsung yang diucapkan oleh tamunya. Tuturan (2) ini menerapkan terori

ilmu pragmatik, bahwa disetiap tuturan menunjukkan sebuah tindakan.

Selain itu pernyataan di atas menjelaskan bahwa pemandu wisata sudah memahami tugasnya sebagai pendampingan wisatawan. Sebagai pendamping haruslah bisa membantu tamunya disegala kondisi yang dibutuhkan para tamunya. Untuk konteks tuturan (2) akan mengambil gambar beberapa kali di beberapa tempat yang berbeda dalam satu destinasi yang sama. Pemakluman tersebut sudah dipahami betul sehingga pemandu wisata perlu menawarkan kembali untuk berkenan atau tidak untuk difoto. Hal tersebut untuk memaksimalkan pelayanan jasa yang diberikan secara arif dan dermawan. Oleh sebab itu tawaran dilakukan terlebih dahulu untuk menunjukkan kedermawanan pemandu wisata.

c. Maksim Pujian (*Approbation Maxim*)

(3)Pemandu :

もうできました。いい写真です。
面白い。。
“*Mou dekimashita. Ii shashin desu. Omoshiroi..*”
(Sudah jadi, fotonya bagus sekali..)

Wisatawan :

有難う。。
“*Arigatou*”
(Terima kasih)

(PH-3-1-CP)

Konteks tuturan (3), pemandu wisata telah selesai memotret tamunya. Sambil menghampiri tamunya, pemandu wisata melihat hasil foto dan menunjukkan ke tamunya. Diperlihatkan semua hasil foto yang diambil langsung beberapa kali dalam satu kesempatan.

Interpretasi tuturan (3), tuturan pemandu wisata menerapkan maksim pujian. Sebagai penutur, pemandu menunjukkan bahwa berusaha memaksimalkan rasa hormat kepada petutur

yaitu wisatawan/tamunya. Penutur memuji hasil foto yang memang bagus dari beberapa hasil yang telah diambil. Tuturan “*Mou dekimashita. Ii shashin desu. Omoshiroi*” menunjukkan memberikan pujian sebanyak mungkin dengan adanya kata “*Ii shashin desu* (fotonya bagus sekali)” dan ditambahkan dengan ungkapan “*omoshiroi* (menarik sekali)”. Maka tuturan tersebut menjadi bagian dari maksim pujian.

(4)Pemandu :

かわいね、やすこさんは...
“*Kawai ne. Yasuko san wa...*”
(Manisnya, yasuko san...)

Yasuko :

いいえ... いいえ... ガイド様は
きれいな場所が分かるし、上手な
写真を取ったからね。光もちよっ
どいい

“*Iie... iie... gaido sama wa kirei na
basho ga wakarushi, jouzu na shashin
wo totta kara ne. Hikari mo choddo
ii*”.

(Tidak.. tidak.. Karena pemandu yang
tahu tempat yang bagus dan keahlian
bapak mengambil foto. Cahaya juga
pas)

(PH-4-1-CP)

Konteks tuturan (4), setelah pemandu wisata menjelaskan beberapa bagian yang ada di candi prambanan, pemandu selalu mempersilahkan untuk mengabadikan gambar di beberapa *spot* yang momentum dan utama dalam candi. Tak jarang pemandu memperhatikan pasangan suami istri yang baru menikah ini terlihat sangat manis yang sedang berfoto.

Interpretasi (4), berdasarkan konteks di atas menjelaskan bahwa penutur yaitu pemandu wisata memberikan penghargaan terhadap pasangan pengantin baru yang terlihat bahagia bersama dan berhasil memiliki banyak foto di setiap sudut candi prambanan. Tuturan (4) “*Kawai ne. Yasuko san wa...* (manisnya, yasuko

san...)” menjelaskan bahwa pemandu wisata menerapkan prinsip kesantunan maksim pujian yaitu memuji orang lain sebanyak mungkin, dan sedikit sekali mengecam orang lain.

d. Maksim kerendahan hati (*Modesty Maxim*)

(5) Pemandu :

...シワ師の乗物はナンディ、ナン
ディは牛ですよ。だから、シワお
寺の中で、シワ師は高い神様と牛
があります。それから皆さんは牛
肉を食べません。牛肉は食べては
いけまん、仏教ですからね。私は
美味しい食べ物を食べても、家で
あまり食べない、時々だけ食べま
す。高いたから。

... “*Shiwa no norimono wa Nandi,
Nandi wa ushi desuyo. Dakara shiwa
otera no naka de, Shiwa shi wa
takai kami sama to ushi ga arimasu.
Sore kara minna san wa gyuuniku
wo tabemasen. Gyuuniku wa tabete
wa ikemasen, bukyou desukarane.
Watashi wa oishii tabemono wo tabete
mo uchi de amari tabenai, toki-doki
dake tabemasu, takai dakara*”.

... “Kendaraan Shiwa adalah Nandi,
nandi adalah sapi. Di dalam candi
shiwa terdapat kendaraan sapi dan
dewa Shiwa sebagai dewa tertinggi.
Oleh karena itu penganut agama
budha tidak boleh makan daging sapi.
Kalau saya akan tetap makan makanan
yang enak, tapi di rumah jarang
makan, hanya kadang-kadang saja,
karena harganya yang mahal”.

Wisatawan :

ねえー (笑ってる)
“*Nee... (waratteru)*”
(Yaaa... (tertawa))

(PH-5-1-CP)

Konteks tuturan (5), pemandu wisata mulai masuk di plataran tengahan atau

bagian tengah Candi Prambanan. Pemandu menjelaskan candi utama yang berdiri kokoh di bagian plataran dalam. Sambil berjalan dari plataran tengah menuju ke plataran dalam pemandu wisata menjelaskan ketiga candi utama yang ada di bagian candi Prambanan yaitu candi Brahma, Shiwa dan Wisnu. Di dalam candi Shiwa terdapat patung sapi yang dianggap sebagai hewan suci bagi penganut agama Hindu dan Budha. Sembari menjelaskan terkait hal tersebut, pemandu wisata beberapa kali memberikan selingan dengan gurauan dan candaan sehingga para tamu sering tertawa mendengar penjelasan pemandu wisata.

Interpretasi tuturan (5), tuturan pemandu wisata tersebut menerapkan maksim kerendahan hati. Karena penutur yaitu pemandu berusaha memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri. Penutur berusaha meminimalkan rasa hormat pada dirinya dengan mengatakan “*watashi wa oishii tabemono wo tabete mo uchi de amari tabenai toki-doki dake tabemasu, takai dakara*” yang berarti “Kalau saya akan makan makanan yang enak, tapi di rumah jarang makan, hanya kadang-kadang saja, karena harganya yang mahal”. Makan enak disini dimaksudkan adalah makanan dari olahan daging sapi. Menurut pemahaman penganut agama Hindu dan Budha sapi adalah hewan suci, oleh karena itu adanya larangan untuk memakan daging sapi. Namun, pemandu wisata menyebutkan bahwa dia tetap mengkonsumsi daging sapi tapi dengan frekuensi yang sangat jarang. Di rumah juga jarang menyediakan menu makanan dari olahan daging sapi bukan karena faktor keyakinan tetapi karena harga yang relatif mahal. Maka tuturan (5) menunjukkan kerendahan hati pemandu wisata dengan menyebutkan ketidakmampuan untuk membeli daging sapi terus menerus.

e. Maksim Kesepakatan (*Agreement*

Maxim)

(6) Pemandu :

あそこへ一緒に見ましようか。

“*Asoko he isshoni mimashouka*”

(Mari kita bersama-sama melihat ke sana)

Wisatawan :

.....

(Langsung mengikuti pemandu wisata dari belakang)

(PH-6-1-CP)

Konteks tuturan (6), di pelataran luar pemandu wisata menunjukkan gambar/foto candi perambanan sebelum dan setelah terjadi gempa di Yogyakarta pada tahun 2006. Berkaitan hal tersebut pemandu mengarahkan wisatawan untuk masuk ke pelataran tengahan untuk menunjukkan bagian dan asal muasal terbentuknya candi prambanan.

Interpretasi tuturan (6), tuturan pemandu di atas menerapkan maksim kesepakatan karena penutur berusaha untuk membuat kesepakatan dengan petutur menuju tempat yang akan ditunjukkan oleh pemandu wisata di bagian pelataran tengahan di candi Prambanan. Dengan tuturan “*Asoko he isshoni mimashouka* (mari kita bersama-sama melihat ke sana)” merupakan kalimat ajakan yang sopan, dimana penutur secara tidak langsung meminta petutur mengikuti arahnya. Arahan atau intruksi penutur dikemas dalam kalimat ajakan dan dalam bentuk kalimat interogatif. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengurangi keuntungan secara pribadi. Maka dengan pemaksimalan keuntungan untuk petutur memberikan implikasi imperatif yang sopan. Strategi berkomunikasi tersebut dilakukan dengan maksud petutur supaya tidak berkeberatan dan tetap bersuka cita melanjutkan menjelajahi sudut candi Prambanan dengan berbagai cerita dari pemandu wisata. Meskipun petutur tidak

menjawab tuturan penutur namun dengan cepat dan memahami pemandu wisata, mereka langsung mengikuti dari belakang. Tindakan wisatawan telah menunjukkan adanya respon dari ungkapan pemandu yang menerapkan maksim kesepakatan.

(7)Pemandu :

入りましょうね。

“*Asoko, hairimashoune*”

(Mari kita masuk ke sana)

Wisatawan :

はい...

“*Hai...*”

(Iya...)

(PH-7-1-CP)

Pada contoh tuturan konteks tujuh ini masih berkaitan dengan tuturan yang sama dengan tuturan enam. **Konteks tuturan (7)**, memasuki daerah pelataran dalam candi Prambanan. Pemandu lebih detail menjelaskan beberapa bagian dalam candi. Setelah menunjukkan candi Nandi, pemandu mengajak menuju candi Shiwa.

Interpretasi tuturan (7), tuturan pemandu wisata menawarkan ajakan untuk masuk ke candi Shiwa. Karena tempatnya berada di bagian pelataran dalam pemandu lebih cepat menjelaskan setiap cerita yang ada di sudut candi. Dengan tuturan “*Asoko, hairimashoune* (mari kita masuk ke sana ya)” petutur merespon dengan tuturan “*Hai...*”, hal ini menunjukkan bahwa petutur menerapkan maksim kesepakatan.

(8) Pemandu :

じゃ、それからこっちに来てくだ
さい。

“*Ja, sore kara kocchi ni kitte kudasai*”

(Selanjutnya, tolong datang ke sini)

Wisatawan :

行きます

“*Ikimasu*”

(Baik...)

(PH-8-1-CP)

Konteks (8), Pemandu wisata

menjelaskan relief-relief yang ada di bagian luar candi Brahma. Setelah selesai menjelaskan bagian luar candi Brahma, kemudian pemandu wisata menawarkan untuk masuk ke dalam candi Brahma dengan cara pemandu wisata jalan terlebih dahulu mengarah ke tangga candi Brahma. Wisatawan dengan sigap dan cepat mengikuti arah pemandu wisata.

Interpretasi tuturan (7), tuturan pemandu wisata dan wisatawan di atas menerapkan maksim kesepakatan. Penutur dan petutur memaksimalkan kesetujuan mereka. Secara implisit penutur mengarahkan dan meminta kepada wisatawan untuk mengikutinya masuk ke dalam candi Brahma karena ada bagian yang perlu dijelaskan dalam candi Brahma tersebut. Arahan pemandu wisata tersebut mengandung makna imperatif langsung, dengan cara mengucapkan “*kocchi ni kitte kudasai* (selanjutnya, tolong datang ke sini)”, sudah termasuk bentuk perintah yang sopan, meskipun penutur menggunakan ungkapan “*~ kudasai*”, ungkapan ini digunakan untuk memerintah. Dalam tuturan tersebut penutur tidak memberikan kesempatan untuk petutur mengucapkan “tidak”. Maka wisatawan menyetujui dan mengikuti arahan pemandu wisata dengan menjawab *ikimasu*. Respon tersebut merupakan bentuk kesepakatan dari tuturan pemandu.

f. Maksim Simpati (*Sympathy Maxim*)

(9)Pemandu :

いつジョグジャカルタに着いた
の。

“*Itsu jogujakaruta ni tsuitano*”.

(Kapan sampai di Jogja?)

Wisatawan :

今日の朝、一時前。十時ごろ。

“*Kyou no asa, ichi ji mae. 10 ji goro.*

Koukou ni tsuita, chokusetsu koko ni kite kite”

(Pagi hari ini, satu jam yang lalu. Sekitar jam 10.00. Baru sampai bandara langsung menuju ke sini)

Pemandu :

来たばかりですね。空港に着いて、それからここに来て有難う。

“*Kita bakaridesune. Kuukou ni tsuite, sorekara koko ni kite arigatou*”.

(Baru saja sampai ya. Setiba dari bandara langsung datang kesini, terima kasih ya)

(PH-9-1-CP)

Konteks tuturan (9), setelah keluar dari pelataran dalam pemandu wisata dan wisatawan membicarakan hal yang lebih ringan dan intim karena tugas untuk menjelaskan candi Perambanan berakhir seiring meninggalkan bagian pelataran dalam. Pemandu mulai mengajarkan beberapa ungkapan salam dalam bahasa Indonesia kepada wisatawan asing Jepang tersebut. Pemandu menanyakan kapan sampai di Yogyakarta.

Interpretasi tuturan (9), menerapkan maksim simpati. Penutur menunjukkan rasa simpati dengan tuturan “*Kita bakaridesune* (Baru saja sampai ya)”. Dan pemaksimalan rasa simpati penutur ditunjukkan dengan tuturan selanjutnya “*koko ni kite arigatou* (terima kasih telah datang kesini)”. Wisatawan tersebut baru saja sampai di Yogyakarta satu jam sebelum datang ke candi Prambanan dan langsung memilih menuju lokasi taman wisata candi Prambanan. Hal tersebut membuat pemandu merasa terkesan dan senang. Maka apresiasi dan penghargaan diberikan kepada wisatawan dengan tuturan “*Arigatou* (terima kasih ya)”.

2. Pelanggaran Maksim dalam Tindak Tutur Percakapan antara Pemandu Wisata dan Wisatawan Asing – Jepang

Dalam penelitian ini tidak ditemukan tuturan yang melanggar maksim kesantunan

dari teori Leech. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kode etik pramuwisata dan etika umum. Tugas sebagai pemandu wisata adalah memberikan pelayanan dalam bentuk jasa, sehingga harus mendampingi dan menghormati setiap tamu yang datang berkunjung untuk menikmati suatu tempat wisata. Dan keenam maksim dalam teori Leech seperti (a) Maksim kearifan, (b) Maksim kedermawanan, (c) Maksim pujian, (d) Maksim kerendahan hati, (e) Maksim kesepakatan, (f) Maksim simpati tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan maksim kesopanan pada tindak tutur percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi taman wisata candi Prambanan. Berikut hasil pembahasannya.

C. Penerapan Prinsip Kesantunan

Hasil penelitian analisis prinsip kesantunan menurut teori Leech dalam tindak tutur percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang di lokasi taman wisata candi Prambanan ada enam jenis penerapan maksim. Keenam maksim diantaranya di antaranya adalah maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati. Keenam teori kesantunan Leech dapat ditemukan dalam tuturan pemandu wisata kepada wisatawan Jepang. Sedangkan untuk jenis pelanggaran terhadap maksim teori Leech tidak ditemukan pada penelitian ini. Hal tersebut dipengaruhi oleh latar belakang profesi pramuwisata yang mengenal kode etik dalam memandu wisatawan.

Penerapan prinsip kesantunan yang dimaksudkan adalah penerapan kaidah-kaidah non-linguistik yang berkesesuaian dengan maksim-maksim untuk mencapai

Tabel 3.1 Tabel Penerapan Prinsip Kesantunan.

No	Kode Tuturan	Jenis Maksim					
		TM	GAM	Ap.M	MM	Ag.M	SM
1.	(PH-1-1-CP)	√	√				
2.	(PH-2-1-CP)	√	√				
3.	(PH-3-1-CP)			√			
4.	(PH-4-1-CP)			√			
5.	(PH-5-1-CP)				√		
6.	(PH-6-1-CP)	√				√	
7.	(PH-7-1-CP)					√	
8.	(PH-8-1-CP)					√	
9.	(PH-9-1-CP)						√
10.	(PH-10-1-CP)		√				
11.	(PH-11-1-CP)	√	√				
JUMLAH		4	4	2	1	3	1

Tabel 3.2 Tabel Pelanggaran Prinsip Kesantunan

No	Kode Tuturan	Jenis Maksim					
		TM	GAM	Ap.M	MM	Ag.M	SM
1.	-						
JUMLAH		0	0	0	0	0	0

Tabel 3.3 Temuan Kesantunan Berbahasa teori Leech dalam kumpulan percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan Jepang.

Nmr	Jenis Maksim Kesantunan Menurut Leech	Jumlah Temuan	
		Penerapan	Pelanggaran
1	Maksim Kearifan (TM)	4	0
2	Maksim Kedermawanan (GAM)	4	0
3	Maksim Pujian (Ap.M)	2	0
4	Maksim Kerendahan Hati (MM)	1	0
5	Maksim Kesepakatan (Ag.M)	3	0
6	Maksim Simpati (SM)	1	0
JUMLAH		15 data	0

tuturan yang baik dan halus dalam tindak tutur percakapan pemandu wisata kepada wisatawan Jepang. Dalam kegiatan memandu dan mendampingi wisatawan Jepang dalam penelitian ini, peneliti tidak menilai berdasarkan pola kalimat atau tata bahasa yang benar. Namun kesesuaian dan pemahaman dalam berinteraksi dengan wisatawanlah yang diperhatikan dan menjadi fokus penelitian ini. Ketika wisatawan asing memahami semua yang

disampaikan oleh pemandu wisata gugurlah kajian dari segi sintaksis dan kelinguistikan. Dalam pelayanan jasa justru bagian diluar non-linguistik yang memiliki peran yang lebih penting yaitu pemahaman pragmatik. Pragmatik adalah ilmu yang menyelidiki petuturan, konteks, dan makna bahasa.

Berdasarkan data pada tabel 3.3, penerapan kesantunan berbahasa dalam tuturan antar pemandu wisata dan wisatawan Jepang dibagi dalam enam jenis

maksim dengan jumlah data lima belas jenis. Tuturan yang mengandung makna (1) maksim kearifan ada empat jenis, (2) maksim kedermawanan ada empat jenis, (3) maksim pujian ada dua jenis, (4) maksim kerendahan hati ada satu jenis, (5) maksim kesepakatan ada tiga jenis dan (6) maksim simpati ada satu jenis. Data-data tersebut ditunjang dari tabel 3.1 yang menjelaskan bahwa setiap tuturan memungkinkan mengandung dari beberapa maksim. Satu tuturan memiliki lebih dari satu makna maksim. Hal tersebut dikarenakan oleh keterdekatan makna dari maksim satu dan lainnya.

Perbandingan kuantitas penerapan prinsip kesantunan dan pelanggaran prinsip kesantunan terlihat satu dibanding nol. Hal ini semakin membuktikan bahwa penerapan prinsip kesantunan pemandu wisata di lokasi taman wisata candi sangatlah bagus. Sehingga menunjukkan keprofesionalan dalam bekerja. Kode etik yang ada dijadikan dasar sebagai bekal untuk menentukan saat berkomunikasi dengan wisatawan dalam konteks ini adalah wisatawan asing - Jepang.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip kesantunan berbahasa menurut teori Leech dalam tindak tutur percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan asing – Jepang berjumlah lima belas data. Sedangkan untuk pelanggaran prinsip kesantunan tidak ditemukan dalam penelitian ini. Pemandu wisata di lokasi taman wisata Candi Prambanan menerapkan prinsip kesantunan berbahasa sesuai teori kesantunan Leech.

B. Saran

Ketika sedang bertutur hendaknya perlu selalu memperhatikan kesantunan

berbahasa agar tidak terjadi pelanggaran prinsip kesantunan. Kesantunan berbahasa dalam tuturan percakapan dengan orang lain penting untuk selalu dijaga agar tetap mematuhi prinsip kesopanan sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman di antara para penutur dan petutur.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Nurgiantoro, Burhan. 2007. *Teori Pengkajian Fiksi*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Chaer, Abdul. 2004. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hashiuchi, Takeshi. 1999. *Diskoosu*. Tokyo: Kuroshio.
- Hubermen, A. Michael dan Matthew. B. Miles. 1992. *Analisis data Kualitatif* (terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi) Jakarta: Universitas Indonesia.
- Keraf, Gorys. 2008. *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Koizumi. 2001. *Nyuumon Goyouron Kenkyuu*. Japan: Kenkyuusha.
- Leech, Goffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Penyusun Kamus. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Pieters, Rik; Gunther Bottschen dan Eva Thelen. 1998. *Customer Desire Expectations about Service Employees: An Analysis of Hierarchical Relations* dalam *Psychology & Marketing* Dec 1998; 15, 8; ABI/INFORM Complete pg. 755.

Schwartz, N. dan G. Bohner. 1996. Feelings and their motivational implications: Moods and the action sequence dalam P. M. Gollwitzer dan J.A. Bargh (Eds.) *The Psychology Of Action: Linking Cogtinition And Motivation To Behavior* (117-145). New York: The Guilford Press.

Swarbrooke, John dan Susan Horner. 2007. *Consumer Behaviour in Tourism Second edition*. Oxford: Elsevier.