

# **PENGGUNAAN FUNGSI-FUNGSI TINDAK TUTUR DALAM TUTURAN BERBAHASA INGGRIS PETUGAS FRONT OFFICE PADA BEBERAPA HOTEL MELATI DI KAWASAN WISATA LOVINA KABUPATEN BULELENG BALI**

**I KETUT MURDANA**  
iketut.murdana@gmail.com

**NI KADE JULI RASTITIATI**  
julirastiti@gmail.com

**I KETUT SURATA**  
surata\_iketut@yahoo.com

**NI WAYAN PASTINI**  
pastinistp@yahoo.com

**PUTU OKA AGUSTINI**  
okaagustini@yahoo.com

**HARDINA**  
hardina.ia2015@gmail.com

Unit Pelayanan Bahasa  
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa DuaBali  
Jl.Dharmawangsa, Kampil, Nusa DuaBali,Telp: (0361) 773537

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris oleh petugas Kantor Depan pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Lovina. Data dalam penelitian ini yang berupa tuturan petugas Kantor Depan dikumpulkan melalui teknik rekam. Sampel penelitian ditetapkan dengan purposive sampling dan snowball sampling. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif berdasarkan teori pragmatik, yakni teori fungsi Tindak Tutur (Searle, 1983). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima fungsi tindak tutur ,yakni asertif, direktif, ekspresif, komisif dan deklaratif digunakan oleh petugas Kantor Depan di hotel-hotel kecil di kawasan wisata Lovina, Bulelelng- Bali. Hanya saja kelima fungsi tindak tutur tersebut tidak dipakai secara menyeluruh dalam sebuah peristiwa tutur.*

**Kata kunci:** *penggunaan, fungsi tindak tutur dan tuturan*

## **ABSTRACT**

*The research aimed at knowing and analyzing the use of speech act functions in the English utterances of Front Office staff at small hotels in the Lovina Tourist Destination, Bulelelng- Bali. To obtain the research objective, the data which*

*were in the forms of English utterances were collected through recording technique. The sample size was determined through purposive sampling and snowball sampling technique. The data was then analysed qualitatively based on the theory of Speech Acts. The results of the research were that the hotel staff in Lovina Tourist Destination used the five functions of speech acts in their English utterances, namely: assertives, directives, expressive, commissives and declaratives. Those functions, however may not be used all in one speech event.*

**Key words:** *use, speech act function, utterances*

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat di Indonesia dewasa ini sudah diakui dan diyakini oleh berbagai kalangan sebagai industri terbesar pada abad ini, hal ini bisa dilihat dari berbagai indikator yang ada, seperti misalnya sumbangan terhadap pendapatan Negara berupa devisa bagi Negara, penyediaan lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat, dan sekaligus penyerap tenaga kerja, dan sebagainya. Karena berbagai karakteristiknya pariwisata telah menjadi sektor andalan dalam pembangunan ekonomi Negara, baik di pusat maupun di daerah. Dengan demikian, berdasarkan berbagai indikator perkembangan dunia, baik ditingkat regional maupun internasional, di tahun-tahun mendatang peranan pariwisata di Indonesia diprediksi akan semakin meningkat (Pitana dan Gayatri, 2005).

Perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat di Indonesia pada umumnya dan di Bali khususnya, tidak saja menyangkut faktor ekonomi tetapi juga melibatkan berbagai faktor. Dengan kata lain sektor pariwisata merupakan industri yang melibatkan multisektor. Ini artinya banyak komponen yang terlibat di dalamnya, dan antara satu komponen dengan komponen lainnya saling terkait dengan berbagai aspeknya, seperti aspek budaya, adat istiadat, tradisi, bahasa, kesenian, alam dan lingkungan,

manusia dan sebagainya. Singkatnya, sektor pariwisata di Bali melibatkan semua komponen masyarakat Bali.

Dengan berkembang pesatnya sektor pariwisata di Bali tentu sangat diperlukan adanya ketersediaan faktor sarana dan prasarana pendukung pariwisata seperti penyediaan sarana akomodasi, transportasi, tempat makan dan minum, dan sebagainya. Salah satu sarana dan prasarana pendukung pariwisata yang sangat penting dan mutlak harus ada adalah penyediaan sarana akomodasi, yang merupakan penyediaan kamar dan fasilitas lainnya serta pelayanan yang diperlukan, yang dapat berupa hotel, baik hotel berbintang maupun hotel non-bintang. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa yang lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan (Lastara, 1997).

Seiring dengan perkembangan pariwisata yang begitu pesat di Bali, perkembangan sarana dan prasarana pendukung pariwisata berupa sarana akomodasi sudah, sedang dan akan dibangun di berbagai kawasan wisata yang ada di Bali. Salah satunya adalah di kawasan wisata Lovina. Kawasan wisata Lovina berada di Bali utara yaitu di kabupaten Buleleng. Di kawasan wisata ini sudah tersedia

berbagai jenis sarana akomodasi, seperti hotel, *homestay*, *Inn*, *Cottage*, *Bungalow*, rumah penginapan, dan pondok wisata. Adapun klasifikasi hotel yang tersedia di kawasan wisata Lovina adalah mulai dari hotel melati I, II, III dan hotel bintang I dan bintang II. Beberapa contoh hotel yang termasuk dalam klasifikasi hotel melati misalnya: hotel Ayodya (melati I), hotel Banyualit (melati II), hotel Kalibukbuk (melati III), sedangkan contoh hotel bintang I dan II adalah hotel Bali Taman (bintang I) dan hotel Padma (bintang II), (Suwela, 2002).

Salah satu bagian atau departemen yang sangat penting dan dominan pada sebuah hotel adalah bagian atau departemen kantor depan (*front office*). Hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktivitas yang berlangsung di hotel terkait dengan departemen kantor depan (*front office*). Bahkan sebelum datang ke hotel sebagian tamu telah berkomunikasi dengan *front office*, yaitu pada saat pelanggan melakukan reservasi kamar ketika tiba di hotel, pelanggan juga disambut oleh petugas *doorman* dan *porter* yang membawakan barang-barang bawaannya. Di *lobby*, *reception* telah siap membantu tamu memilih kebutuhan kamarnya. Mereka semua ini adalah para petugas kantor depan (*front office*) (Bagyono, 2012).

Bahasa memiliki peran yang sangat penting sebagai sarana komunikasi bagi kehidupan manusia. Dengan kata lain, bahasa berperan sebagai alat komunikasi dalam proses berkomunikasi. Sehubungan dengan hal tersebut, bahasa yang digunakan sebagai alat komunikasi utama oleh para petugas kantor depan (*front office*) dalam memberikan layanan penginapan kepada para tamu hotel adalah bahasa Inggris. Hal ini karena bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing sebagai alat komunikasi resmi ditingkat Internasional (sebagai bahasa global) yang dipergunakan diberbagai bidang, seperti sektor

pariwisata, bisnis perhotelan, hubungan internasional, politik, pemerintahan, pendidikan, perdagangan, media, dan sebagainya (Chrystal, 1997).

Penggunaan bahasa Inggris dalam proses komunikasi antara petugas kantor depan (*front office*) dengan para tamu hotel merupakan suatu tindak verbal (*verbal act*). Produk yang dihasilkan oleh tindak verbal tersebut adalah tuturan. Jadi tuturan (*utterance*) merupakan entitas yang konkret, jelas antara penutur dan lawan tuturnya, serta waktu, tempat pengutaraannya yang terjadi dalam situasi tertentu. Dalam proses komunikasi satu bentuk tindak verbal dapat memiliki satu atau lebih fungsi tindak tutur. Terkait dengan hal ini, menurut para pakar pragmatik, seperti Searle (1983), Leech (1983), Rahardi (2005), Wijana dan Rohmadi (2009), dan Chaer (2010), mengatakan bahwa sebuah tuturan setidak-tidaknya memiliki lima fungsi tindak tutur, yaitu: (1) asertif, (2) direktif, (3) ekspresif, (4) komisif, (5) deklaratif.

Selanjutnya, mengacu pada kelima fungsi tindak tutur yang dikemukakan oleh para pakar Pragmatik tersebut di atas, maka diduga ada masalah (kesenjangan) bahwa tuturan berbahasa Inggris yang digunakan oleh para petugas *Front Office* dengan para tamu hotel dapat memiliki salah satu atau lebih fungsi tindak tutur tersebut atau bahkan sama sekali tidak memiliki salah satu dari kelima fungsi tindak tutur tersebut. Dugaan berupa masalah ini merupakan suatu fenomena yang sangat menarik dan sangat perlu untuk diteliti untuk mendapatkan data empiris sebagai pendukung kebenaran dugaan tersebut yang dapat dipertanggung jawabkan. Jadi, berdasarkan atas fenomena yang ada tersebut peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penggunaan fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas *Front Office* pada beberapa hotel melati di kawasan Lovina Kabupaten Buleleng Bali.

Landasan teori yang dipergunakan sebagai teori utama untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teori pragmatik, yaitu teori fungsi tindak tutur, sedangkan sebagai teori pendukung juga dipergunakan teori *hospitality*, yaitu teori *front office*. Kedua teori tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

## KAJIAN TEORI

### Teori Pragmatik

#### *Teori Fungsi Tindak Tutur*

Searle (1983) dalam Rahardi (2005:36) menggolongkan tindak tutur ilokusi ke dalam lima bentuk tuturan, yang masing-masing memiliki fungsi komunikatif. Kelima macam bentuk tuturan yang menunjukkan fungsi itu dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) Asertif (*Assertives*) adalah bentuk tutur yang mengikat penutur pada kebenaran proposisi yang diungkapkan. Misalnya: menyatakan (*stating*), menyarankan (*suggesting*), membual (*boasting*), mengeluh (*complaining*), dan mengklaim (*claiming*). (2) Direktif (*Directives*) adalah bentuk tutur yang dimaksudkan penuturnya untuk membuat pengaruh agar si mitra tutur melakukan tindakan, misalnya: memesan (*ordering*), memerintah (*commanding*), memohon (*requesting*), menasehati (*advising*), merekomendasi (*recommending*). (3) Ekspresif (*Expressives*) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap suatu keadaan, misalnya: berterima kasih (*thanking*), memberi selamat (*congratulating*), meminta maaf (*pardoning*), menyalahkan (*blaming*), memuji (*praising*), dan menyatakan belasungkawa (*condoling*). (4) Komisif (*Commissives*) adalah bentuk tutur yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran, misalnya: berjanji (*promising*), bersumpah (*vowing*), dan menawarkan sesuatu (*offering*). (5) Deklarasi (*Declaratives*) adalah bentuk tutur yang

berfungsi untuk menghubungkan isi tuturan dengan kenyataannya, misalnya: berprasaah (*resigning*), memecat (*dismissing*), membaptis (*christening*), memberi nama (*naming*), mengangkat (*appointing*), mengucilkan (*excommunicating*), dan menghukum (*sentencing*).

Sejalan dengan pandangan Searle (1983) tentang fungsi tindak tutur tersebut, Leech (1983) dalam Oka (1993) juga mengklasifikasikan tindakan ilokusi menjadi lima fungsi tindak tutur sebagai berikut: (1) Asertif (*Assertives*) Pada ilokusi ini penutur terikat pada kebenaran proposisi yang diungkapkan, misalnya: menyatakan, mengusulkan, membual, mengeluh, mengemukakan pendapat dan melaporkan. (2) Direktif (*Directives*) Ilokusi ini bertujuan untuk menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh penutur; ilokusi itu, misalnya: memesan, memerintah, memohon, menuntut dan memberi nasehat. (3) Komisif (*Commissives*) Pada ilokusi ini penutur (sedikit banyak) terikat pada suatu tindakan di masa depan, misalnya: menjanjikan, menawarkan, berkaul. (4) Ekspresif (*Expressives*) Fungsi ilokusi ini ialah mengungkapkan atau mengutarakan sikap psikologis penutur terhadap keadaan yang tersirat dalam ilokusi, misalnya: mengucapkan terima kasih, mengucapkan selamat, memberi maaf, mengecam, memuji, mengucapkan belasungkawa dan sebagainya. (5) Deklarasi (*Declaratives*) Berhasilnya pelaksanaan ilokusi ini akan mengakibatkan adanya kesesuaian antara isi proposisi dengan realitas, misalnya: mengundurkan diri, membaptis, memecat, memberi nama, menjatuhkan hukuman, mengucilkan atau membuang, mengangkat (pegawai), dan sebagainya.

Selanjutnya, Searle (1975) dalam Chaer (2010: 29-30) membagi fungsi tindak tutur itu menjadi lima kategori, yaitu: (1) Representatif (Asertif), (2) Direktif, (3) Ekspresif, (4) Komisif, dan (5) Deklaratif. Masing-masing

fungsi tindak tutur tersebut dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut: (1) Representatif (Asertif) adalah tindak tutur yang berfungsi untuk mengikat penuturnya kepada kebenaran atas apa yang dikatakannya, misalnya: mengatakan, melaporkan, dan menyebutkan. (2) Direktif adalah tindak tutur yang berfungsi untuk menyatakan apa yang dilakukan oleh penuturnya dengan maksud agar lawan tutur melakukan tindakan yang disebutkan di dalam tuturan itu, misalnya: menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan dan menantang. (3) Ekspresif adalah tindak tutur yang dilakukan dengan maksud agar tuturannya diartikan sebagai evaluasi mengenai hal yang disebutkan di dalam tuturan itu, misalnya: memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik dan mengelak. (4) Komisif adalah tindak tutur yang berfungsi untuk mengikat penuturnya untuk melaksanakan apa yang disebutkan di dalam tuturannya, misalnya: berjanji, bersumpah, dan mengancam. (5) Deklarasi adalah tindak tutur yang berfungsi untuk menyatakan apa yang dilakukan oleh si penutur dengan maksud untuk menciptakan hal (status, keadaan, dan sebagainya) yang baru, misalnya: memutuskan, membatalkan, melarang, mengizinkan, dan memberi maaf.

### **Teori Front Office**

#### **Pengertian Front Office**

Menurut Bagyono (2012:21) dalam bukunya yang berjudul teori dan praktik hotel *front office* bahwa *front office* berasal dari bahasa Inggris. “*Front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel.

Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu) oleh karena itu kepala departemennya disebut *guest service manager*. Sedangkan, petugasnya disebut *guest service agent*.

Namun demikian istilah *front office* yang masih sering dipakai baik di industri perhotelan maupun dikalangan edukasi. Sedangkan, kata *front liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct guest contact*) seperti *receptionist*, *cashier*, *guest relation officer*, *doorman* dan *bellboy*. Seringkali ditemui pula istilah *front desk* yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerimaan tamu. Disebut *front desk* karena tugasnya di area kantor (*desk*).

#### **Fungsi Front Office**

Kantor depan memiliki fungsi-fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. Fungsi *front office* (Bagyono, 2012:21-22) meliputi hal-hal sebagai berikut: (1) Menjual kamar (reservasi, *check in*, dan *check out*). (2) Menangani informasi, menangani produk atau pelayanan dan informasi umum di luar. (3) Mengkoordinasi pelayanan tamu (koordinasi dari departemen lain di hotel). (4) Melaporkan status kamar (status kamar dapat di *update* secara manual atau komputerised). (5) Mencatat pembayaran tamu (*guest bill* atau *guest folio* atau *guest account*). (6) Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check out*). (7) Menyusun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan). (8) Menangani telepon, pesan, faximili dan e-mail. (9) Menangani barang tamu dan barang-barang bawasanya.

### ***Peranan Front Office***

Departemen kantor depan mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk menjadi pendapatan yang utama (*main service income*) hotel adalah dari kamar. Sedangkan, pendapatan terbesar kedua adalah dari makanan dan minuman (*food and beverage*). Peranan *front office* (Bagyono, 2012:22) adalah sebagai berikut: (1) Kesan pertama dan sekaligus kesan terakhir bagi tamu yang menginap di hotel. (2) Sebagai pusat syarafnya hotel. (3) Sebagai pusat komunikasi. (4) Menjaga hubungan dengan tamu dan departemen lain di hotel. (5) Urat nadi utama sebuah hotel. (6) Jantungnya hotel. (7) Sumbunya hotel. (8) Pusat koordinasi pelayanan hotel. (9) Konter informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel. (10) Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

### ***Uraian Tugas Personal Front Office***

Salah satu personal *front office* adalah *receptionist*. Tugas utama *receptionist* adalah menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan *professional* serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Adapun uraian tugas seorang *receptionist* (Bagyono, 2012:25) adalah sebagai berikut: (1) Melaksanakan kegiatan untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan. (2) Menyiapkan pre-registrasi dan memblok kamar yang sudah reservasi. (3) Memahami kebijaksanaan hotel tentang pembayaran tunai *credit card*, *traveller's check*, dan lain-lain. (4) Bekerjasama dengan *housekeeping* dalam meng-update status kamar dan melacak perbedaan status kamar. (5) Memahami lokasi kamar, kamar yang tersedia beserta harganya. (6) Memproses tamu *check out* sesuai prosedur. (7) Menggunakan *suggestive selling* dalam menjual kamar dan mempromosikan

fasilitas lain. (8) Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan dilayani dengan efisien dan ramah tamah. (9) Mengoperasikan peralatan *front office* mesin pencetak kunci, penggunaan *safety box*, dan lain-lain. (10) Menetapkan etika bertelepon dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas *front office* pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Lovina kabupaten Buleleng Bali ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertumpu pada pendekatan filosofi fenomenologis.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas *front office* berlokasi pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Lovina, kabupaten Buleleng, Bali.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas *front office* pada beberapa hotel di kawasan wisata Lovina, kabupaten Buleleng, Bali adalah data kualitatif yaitu data lingual tuturan berbahasa Inggris para petugas *front office* berupa kata, frase, ungkapan, dan kalimat. Data tuturan nerasumber para petugas *front office* dalam menghasilkan layanan penginapan kepada para tamu hotel merupakan data primer karena langsung diambil dari sumbernya.

### **Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian atau alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas *front office* pada beberapa hotel melati

di kawasan wisata Lovina, kabupaten Buleleng adalah alat perekam digital seperti tape recorder, alat pemotret digital seperti kamera digital, dan peneliti sebagai alat pengumpulan data (*instrument*).

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dan sampel penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Populasi merupakan penggeneralisasian berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Masing-masing populasi dan sampel penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

#### **Populasi Penelitian**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, yang dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, fenomena alam, dan sebagainya (Darmadi, 2014:55). Sehubungan dengan hal tersebut bahwa populasi dalam penelitian ini berupa petugas *front office* yang berjumlah 50 orang pada beberapa hotel dengan karakteristiknya berupa hotel dengan klasifikasi hotel melati I, II, III yang berada di kawasan wisata Lovina, kabupaten Buleleng, Bali.

#### **Sampel Penelitian**

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subjek atau objek penelitian. Tegasnya sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Darmadi, 2014:57-59). Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 16 orang dari hotel melati yang diambil dari populasi dengan menggunakan teknik *sampling nonprobabilitas*. Teknik *sampling nonprobabilitas* adalah teknik

pengambilan sampel yang dilakukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Ada dua teknik *sampling nonprobabilitas* yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: pertama teknik *purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel berdasarkan atas kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti, dan kedua teknik *snow-ball sampling* adalah cara penarikan sampel dengan menentukan sampel pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sampel kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sampel semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju.

#### **Langkah-Langkah Penelitian**

Langkah-langkah penelitian dalam penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas *front office* pada beberapa hotel di kawasan Lovina, kabupaten Buleleng Bali ada tiga, yaitu: (1) metode pengumpulan data, (2) metode penganalisisan data, dan (3) metode penyajian hasil analisis data. Ketiga metode penelitian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode atau teknik pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Observasi juga dapat dikatakan sebagai pengamatan langsung tentang suatu kegiatan tertentu. Macam-macam observasi adalah observasi nonpartisipan, observasi alamiah, observasi simulasi, observasi partisipan, dan etnografi (Darmadi, 2014).

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Pada observasi nonpartisipan peneliti tidak langsung terlibat pada situasi yang sedang diamati. Dengan kata lain, peneliti tidak berintegrasi atau memengaruhi objek yang diamati. Dalam penelitian ini observasi

nonpartisipan dilakukan oleh peneliti dengan dengan mengamati peristiwa tutur yang terjadi antara petugas *front office* dengan tamu, antara tamu dengan petugas *front office*. Hasil observasi berupa tuturan berbahasa Inggris para petugas *front office* dalam bentuk dialog, tuturan lepas dan ungkapan.

### **Metode Penganalisisan Data**

Metode penganalisisan data dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penggunaan metode padan (Muhammad, 2011:238). Dalam hal ini, setelah data terkumpul, semua data rekaman ditranskripsikan terlebih dahulu dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Hal ini dilakukan untuk mempermudah proses analisis data. Kemudian data tuturan para petugas *front office* yang terkumpul juga dilakukan elisitasi. Hasil elisitasi data merupakan penyederhanaan data penelitian yang kemudian disajikan secara sistematis, baik dalam bentuk kata, frase, tuturan maupun teks-teks. Setelah itu, hasil elisitasi data diolah dengan cara menafsirkan dan memaknai tuturan tersebut. Dalam analisis data tuturan berbahasa Inggris petugas *front office* digunakan teori pragmatik. Penganalisisan dengan teori pragmatik tindak tutur. Hal ini untuk mengkaji penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur yaitu: asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif.

### **Metode Penyajian Hasil Analisis Data**

Metode penyajian hasil analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode informal, yakni hasil analisis data tuturan berbahasa Inggris para petugas *front office* dalam memberikan jasa layanan penginapan dengan para tamu disajikan dengan menggunakan kata-kata atau uraian-uraian biasa. Metode informal dapat disajikan dalam penalaran secara induktif maupun deduktif. Dengan penalaran secara induktif dimak-

sudkan bahwa penyajian hasil analisis data dapat dilakukan mulai dari hal-hal yang bersifat khusus menuju ke hal-hal yang bersifat umum. Sedangkan, penalaran secara deduktif data dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus. Atau dapat diawali dengan cara induktif, diteruskan dengan cara deduktif, kemudian kembali ke cara induktif.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengantar**

Bab ini membahas analisis data yang terkait dengan penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas Front Office pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Lovina di kabupaten Buleleng Bali untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah penelitian yaitu “bagaimanakah penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas Front Office dalam berkomunikasi dengan para tamu hotel?”

Teori yang digunakan untuk menganalisis data adalah Teori Pragmatik yaitu Teori Fungsi Tindak Tutur yang dikemukakan oleh Searle (1983) yang menggolongkan Fungsi Tindak Tutur menjadi lima, yaitu: (1) Asertif (Assertives), (2) Direktif (Directives), (3) Ekspresif (Expressif), (4) Komisif (Comisives), dan (5) Deklaratif (Declaratives).

Analisis penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas Front Office diakhiri dengan mengaitkan ke dalam konteks sebuah peristiwa tutur. Hal ini disebabkan oleh semua tuturan dalam sebuah peristiwa tutur selalu terkait dengan konteks. Konteks dapat diartikan sebagai lingkungan tempat suatu fenomena lingual berada. Jadi dapat dipastikan bahwa setiap peristiwa tutur tentu ada konteksnya.

Adapun data penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris

para petugas Front Office dapat disajikan sebagai berikut

### **Data Penggunaan Fungsi-Fungsi Tindak Tutur.**

Data penggunaan kelima fungsi tindak tutur masing-masing dapat disajikan sebagai berikut

#### **Data Penggunaan Fungsi Asertif (Assertives)**

Asertif (Assertives) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk mengikat penutur pada kebenaran posisi yang diungkapkan, misalnya: mengatakan (stating), menyarankan (suggesting), membool (boasting), mengeluh (complaining), dan mengklaim (claiming).

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menyatakan fungsi tindak tutur asertif (assertives) dalam tuturan berbahasa Inggris dapat disajikan sebagai berikut.

#### **Data Asertif – 1 ( ASE-1 )**

Guest : I'd like a single room fo three nights, please.

Recettionist : Certainly, sir. I give you a nice single room on the second floor.

#### **Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas *receptionist* di hotel Bali Taman Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur Asertif (Assertives) yaitu menyatakan (stating) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada tamu hotel.

#### **Data Assertif — 2 (ASE-2)**

Guest : I'd like a single room with the view of the beach.

Receptionist : Certainly, madam. We have a very nice room overlooking

the beach, Would you like to see it ?

#### **Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas *receptionist* di hotel Puri Bagus Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur asertif (assertives) yaitu menyarankan (suggesting) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

#### **Data Penggunaan Fungsi Tindak Tutur Direktif (Directives)**

Direktif (Directives) adalah bentuk tuturan yang dimaksudkan oleh penuturnya untuk membuat pengaruh agar Si Mitra tutur melakukan suatu tindakan misalnya: memesan (ordering), memerintah (commanding), memohon (requesting), menasehati (advising), dan merekomendasikan (recommending).

Data tuturan narasumber petugas Front Office berbahasa Inggris yang menggunakan fungsi tindak tutur direktif (Directives) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada para tamu hotel yang menginap pada beberapa hotel di kawasan wisata Lovina dapt disajikan sebagai berikut:

#### **Data Direktif—1 (DIR—1)**

Guest : I'm the secretary of the Arcadian Lawyers Association Jakarta Office. I'm trying to organized a conference. Can You help me ?

Receptionist : I can recommend our conference room. I'm sure you could find it suitable.

#### **Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas *Receptionist* di hotel Banyualit Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur direktif

(Directives) yaitu merekomendasi (recommending) dalam memberikan pelayanan tempat pertemuan (Conference) kepada seorang tamu hotel.

**Data Direktif—2 (DIR—2):**

Receptionist : Good afternoon, sir. May I help you ?

Guest : Yes, I have a booking for tonight.

Receptionist : Would you like to register, please ?

**Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber-receptionist di hotel Puri Saron Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur direktif (Directives) yaitu memohon (Requesting) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

**Data Penggunaan Fungsi Tindak Tutur Ekspresif (Expressives)**

Ekspresif (Expressives) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan

Menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap suatu keadaan, misalnya : berterimakasih (thanking), memberi selamat (congratulation), meminta maaf (pardoning), menyalahkan (blaming), memuji (praising), dan menyatakan bela sungkawa (condoling). Data tuturan berbahasa Inggris narasumber petugas Front Office yang menggunakan fungsi tindak tutur Ekspresif (Expressives) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada para tamu hotel yang menginap pada beberapa hotel di kawasan wisata Lovina dapat disajikan sebagai berikut:

**Ekspresif—1(EKS—1)**

Guest : Can I have a luxury suite for two nights, please ?

Receptionist : I'm afraid we don't have a luxury suite, sir, but we can give you a junior suite.

**Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas receptionist di hotel Bayu Kartika Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur ekspresif (Expressive) yaitu meminta maaf (pardoning) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

**Data Ekspresif—2(EKS—2)**

Guest : Do you have a family room, for two adults and two children ?

Receptionist : I'm sorry, we don't have a family room, sir, but we can give you aconnecting room.

**Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas Receptionist di hotel Aldian Jaya Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur ekspresif (Expressive) yaitu meminta maaf (pardoning) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

**Data Penggunaan Fungsi Tindak Tutur Komisif (Commisives).**

Komisif (Commisives) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran misalnya : berjanji (promising), bersumpah (vowing), dan menawarkan (offering). Data tuturan berbahasa Inggris narasumber petugas Front Office yang menggunakan fungsi tindak tutur komisif (commisives) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada para tamu hotel yang menginap pada beberapa hotel di kawasan wisata Lovina dapat disajikan sebagai berikut.

**Data Komisif—1 (KOM—1)**

Guest : I'd like a room with a view of the beach.  
 Receptionist : Certainly, Madam. We have a very nice room with the view of beach. Would you like to take it.

**Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas receptionist di hotel Palma Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur komisif (Commissive) yaitu menawarkan sesuatu kamar (Offering) dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seseorang tamu hotel.

**Data Komisif—2 (KOM—2)**

Bellboy : Are you ready to go to your room now, Mr Brown ?  
 Guest : Yes, please.  
 Bellboy : Can I take your bags for you ?  
 Guest : Oh, yes Thank you.

**Konteks :**

Data tersebut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber petugas Bellboy di hotel Bali Taman Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur komisif (Commissives) yaitu menawarkan (offering) membawakantass tamu ke kamar dalam memberikan pelayanan Akomodasi kepada seorang tamu hotel.

**Data Pelayanan Fungsi Tindak Tutur Deklaratif (Declaratives).**

Deklaratif (Declaratives) adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk mengembangkan isi Tuturan dengan kenyataann, misalnya: berparsarah (resigning), memecat (dismissing), Mengangkat (appropriating), mengucilkan (excommicating), menghukum (sentencing),

dan member atau menyebut atau menyertakan nama (naming).

Data tuturan berbahasa Inggris narasumber petugas Front Office yang Menggunakan fungsi tindak tutur deklaratif (Declaratives) dalam memberikan pelayanan Akomodasi kepada para tamu hotel yang menginap pada beberapa hotel di kawasan Wisata Lovina dapat disajikan sebagai berikut :

**Data Deklaratif—1(DEK—1)**

Doorman : Welcome to Aneka Hotel Lovina, Sir.  
 Guest : Thank you.

**Konteks :**

Data tersebut di atas tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber Doorman di hotel Aneka Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur deklaratif (Declaratives) yaitu memberi/menyebut/menyatakan (naming)) hotel dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

**Data Deklaratif—2(DEK-2)**

Doorman : Welcome to Angsoka Hotel Lovina, Madam  
 Guest : Thank you

**Konteks :**

Data tersbut di atas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang narasumber doorman di hotel Angsoka Lovina yang menggunakan fungsi tindak tutur deklaratif (Declaratives) yaitu memberi/menyebut/menyatakan (naming) nama hotel yakni Angsoka Hotel Lovina dalam menyambut dan memberikan pelayanan akomodasi kepada seorang tamu hotel.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan atas hasil analisis data yang telah dilakukan beberapa simpulan dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Fungsi tindak tutur asertif (assertives) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah menyatakan (stating) dan menyarankan (suggesting) sedangkan fungsi lainnya seperti membual (boasting), mengeluh (complaining), dan mengklaim (claiming) tidak digunakan. (2) Fungsi tindak tutur Direktif (Directives) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah semuanya yang termasuk dalam fungsi direktif yaitu merekomendasi (recommending), memohon (requesting), memerintah (commanding), memesan (ordering), dan menasehati (advising). (3) Fungsi tindak tutur ekspresif (expressive), yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah meminta maaf (pardoning) dan memuji (praising), sedangkan fungsi lainnya seperti berterimakasih (thanking), memberi selamat (congratulating), menyalahkan (blaming), menyatakan bela sungkawa (condoling) tidak digunakan. (4) Fungsi tindak tutur komisif (commissives) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah menawarkan sesuatu (offering) dan berjanji (promising) sedangkan fungsi yang tidak digunakan adalah bersumpah (vowing). (5) Fungsi tindak tutur deklaratif (declaratives) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office hanya fungsi memberi/ menyebut/ menyatakan nama (naming), sedangkan fungsi lainnya seperti berpasrah (resigning), memecat (dismissing), membaptis (christening), mengangkat (appointing), mengucilkan (excommunicating), dan menghukum (sentencing) tidak digunakan.

### SARAN

Penelitian ini telah berhasil mengungkap dan menjelaskan tentang penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas front office pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Lovina kabupaten Buleleng Bali. Selanjutnya berdasarkan atas temuan tersebut di atas beberapa saran yang dapat disampaikan kepada beberapa pihak sebagai berikut: (1) Bagi para karyawan hotel khususnya para petugas front office hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan referensi dalam memberikan pelayanan akomodasi kepada para tamu hotel. (2) Bagi para dosen/pengajar, akademisi yang terlibat langsung dalam proses pembelajaran bahasa Inggris hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan dalam penyusunan kurikulum, silabus, RPP dan bahan ajar mata kuliah bahasa Inggris profesi, (3) Bagi para peneliti lain karena penelitian ini hanya membahas aspek verbal dari penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas Front Office, penelitian ini merekomendasikan kepada peneliti lain untuk dapat melakukan penelitian lanjutan yang terkait dengan aspek non-verbal dan aspek suprasegmental dari penggunaan fungsi-fungsi tindak tutur tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Budiarsa, M. 2006. "Penggunaan Bahasa Dalam Ranah Pariwisata di Beberapa Hotel Di Kuta, Kabupaten Badung, Bali" (disertasi). Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

- Chaer, A. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta
- Crystal, D. 1997. *English as a Global Language*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Darmadi, H. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Teori Konsep Dasar dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Kridalaksana, H. 1984. *Kamus Linguistik*. Jakarta: PT. Gramedia
- Lastara, IM. 1997. *Peraturan Kepariwisata*. Denpasar. Percetakan STP Nusa Dua Bali.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London and New York : Longman.
- Muhammad. 2011. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. IK
- Murdana, dkk. 2015. "Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Ranah Pariwisata di beberapa hotel di Kuta, Tuban, dan Jimbaran, Kabupaten Badung, Bali" (Hasil Penelitian kelompok). Nusa Dua : STP Nusa Dua Bali
- Pitana, IG. Dan P.G. Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Rahardi, R.K. 2005. *Pragmatik : Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Searle, J. 1983. *Speech Acts An Essay in the Philosophy of Language*. Oxford : Basil Blackwell.
- Suwandi, S. 2008. *Serbalinguistik : Mengupas Berbagai Praktek Berbahasa*. Surakarta : LPPUNS dan UNS Press
- Suwela, N. 2002 *Discover The Sights and Sounds of Buleleng North of Bali*. Singaraja: Pelawa sari Offset
- UtamiRahayu, N.L., dkk. 2015. "Penggunaan bahasa Indonesia dalam Ranah Pariwisata Oleh Pramuwisata Divisi Domestik pada Beberapa Object Wisata yang ada dikabupaten badung dan kodya denpasar , Bali". (Hasil Penelitian Kelompok). Nusa Dua : STP Nusa Dua Bali
- Wijana, I.D.P. dan Rohmadi, M. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik : Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta : Yuma Pustaka.
-