



## Pemarkah Kesantunan Linguistik Tuturan Bahasa Jepang Staf Hotel di Bali

Indah Kusumarini

Convention and Event Management, Politeknik Pariwisata Bali  
Jl. Darmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Bali, Indonesia

e-mail: [indahnusabakti@gmail.com](mailto:indahnusabakti@gmail.com)

### ABSTRACT

Services in the hotel industry are generally formal. The asymmetric relationship between the service buyer and the service provider has implications for the hotel's procedures in providing services to guests, such as maintaining of courtesy and polite speech. Based on the results of data analysis of conversations between Japanese guests and hotel staff in Bali, several verbal politeness markers in hospitality services have been found, they are; modality (1) " please", (2) "would you please", (3) "if you please", (4) "what", (5) "is there", (6) "do you please?", (7) prefix o or go + guest object, like oheya (your room), (8) the greeting word "Okyaku sama" which means "Mr/Madam/Miss", (9) expressions in hotel services, such as (a) greeting, (b) offering help, (c) inviting, (d) apologizing, (e) thanking, (f) requesting, (g) giving advice, (h) give attention. (i) excuse me, (j) wish good things to guests. All of them are performed in keigo (honorific language) so that based on the concept of politeness, these expressions are relatively safe, do not threaten the faces of guests or hotel staff.

**Keywords:** *hotel services, japanese, linguistic politeness markers*

### Abstrak

Pelayanan di industri perhotelan pada umumnya bersifat formal. Hubungan asimetris antara pihak pembeli jasa dan penyedia jasa, berimplikasi terhadap tata cara pihak hotel dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Misalnya menjaga sikap yang sopan dan tuturan yang santun. Berdasarkan hasil analisis data percakapan antara tamu Jepang dan staf hotel di Bali, telah ditemukan beberapa penanda kesantunan tuturan dalam layanan perhotelan. Penanda kesantunan verbal tersebut adalah modalitas (1) mohon, (2) sudikah kiranya, (3) jika Anda berkenan, (4) apakah, (5) adakah, (6) apakah Anda berkenan, (7) prefiks o atau go + benda milik tamu, seperti *oheya* (kamar Anda), (8) kata sapaan "*Okyaku sama*" yang bermakna "Tuan/Nyonya/Nona", (9) ungkapan-ungkapan dalam pelayanan hotel, seperti (a) memberi salam, (b) menawarkan bantuan, (c) mempersilakan, (d) meminta maaf, (e) berterima kasih, (f) permohonan, (g) memberikan saran, (h) memberi perhatian, (i) permissi, (j) harapan kebaikan untuk tamu, yang semuanya dalam struktur bentuk keigo (honorific language) sehingga jika dilihat dari konsep kesantunan, ungkapan-ungkapan tersebut relatif aman, tidak mengancam muka tamu ataupun staf hotel.

**Kata kunci:** *bahasa Jepang, layanan perhotelan, pemarkah kesantunan linguistic*

## 1. PENDAHULUAN

Penelitian ini mengkaji tentang penanda kesantunan verbal bahasa Jepang yang digunakan dalam layanan perhotelan. Penanda atau pemarkah yang dimaksudkan adalah satuan lingual yang mencerminkan kesantunan berbahasa staf hotel terhadap tamu Jepang. Penelitian terkait penanda kesantunan linguistik telah dilakukan Rahardi (1998), dengan judul “Imperatif Dalam Bahasa Indonesia: Penanda–Penanda Kesantunan Linguistiknya”. Sumber data berupa data tertulis dan data lisan. Data lisan diperoleh dengan metode simak dan cakap. Data tulis diperoleh dari artikel-artikel. Dari hasil penelitiannya ditemukan empat pemarkah kesantunan linguistik tuturan imperatif dalam bahasa Indonesia. Keempat pemarkah kesantunan tersebut adalah (1) panjang pendeknya tuturan, (2) urutan tuturan, (3) intonasi dan isyarat kinesik, (4) ungkapan-ungkapan penanda kesantunan. Ungkapan-ungkapan tersebut adalah, tolong, mohon, silahkan, mari, biar, ayo, coba, harap, hendaknya, sudi kiranya/sudilah kiranya.

Purnomo (2011) dengan judul disertasi “*Politeness Strategies and Levels in Tourism-Service Language in Surakarta*”. Salah satu hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penanda kesantunan linguistik pelaku pariwisata dalam kegiatan kepariwisataan di Surakarta adalah: (1) untuk memberi salam dan menawarkan bantuan, (2) untuk memberikan persetujuan, (3) untuk meminta maaf, (4) untuk berterima kasih, (5) untuk membuat permintaan, (6) untuk memberikan pujian, (7) untuk pemberitahuan, (8) untuk memberikan saran, (9) untuk membuat penolakan, dan (10) untuk memberikan perintah.

Yulihana (2014) dengan judul penelitian “Tindak tutur Direktif Bahasa Jepang Dalam Konteks Interlokutor Superior dan Subordinat” Dari hasil penelitiannya diketahui bahwa dalam komunikasi di ranah perkantoran lebih banyak digunakan tindak tutur langsung, dari superior terhadap subordinat. Begitu juga dari subordinat terhadap superior, yang dapat dilihat dari penanda linguistik *verba te kudasai* (tolong). Sedangkan penanda linguistik yang digunakan superior terhadap subordinat lebih bervariasi, yakni pola verba *te kure*, *te kudasai*, *verba -ro/ e*, *verba tamae*, *verba-nasai*, *verba tekureyo*, *verba nayo*.

Dari penelitian Yulihana terkait kesantunan verba di lingkungan perkantoran, hubungan subordinat dan superior menentukan pilihan penanda linguistik permohonan. Penanda verba *te kudasai* lebih banyak digunakan oleh subordinat terhadap superior. Bagaimana dengan lingkungan perhotelan? Melihat hubungan antara pembeli jasa dan penyedia jasa, maka secara tidak langsung berpengaruh terhadap bentuk layanan yang diberikan oleh staf hotel terhadap tamu Jepang. Staf hotel sebagai pihak penyedia jasa, selalu menjaga sikap yang sopan dan tuturan yang santun terhadap tamu Jepang sebagai *guest*. Kita ketahui bahwa tamu merupakan aset dan sumber pemasukan utama bisnis di bidang perhotelan. Oleh karena itu pihak manajemen hotel selalu menekankan kepada semua stafnya untuk bersikap sopan dan santun terhadap tamu hotel. Tamu diibaratkan sebagai raja, sehingga segala pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel terhadap tamu ditujukan demi menjaga kepuasan tamu. Jika tamu merasa puas, maka tamu akan berkunjung ulang dan tidak segan merekomendasikan hotel tersebut terhadap teman, kerabat dan juga akan memberikan *review* positif di website hotel dimana ulasan-ulasan tersebut dapat dibaca oleh siapapun. Ulasan positif secara tidak langsung akan memberikan pengaruh bagi calon tamu sehingga tertarik menginap di hotel tersebut. Seperti halnya tamu dari negara Jepang, hingga saat ini lebih percaya terhadap rekomendasi teman, kerabat dan testimoni orang lain di ulasan website hotel. Ulasan pelanggan mencerminkan kualitas suatu produk. Bagaimanakah kualitas produk akomodasi di Bali menurut tamu Jepang? Terkait pelayanan dalam komunikasi, apakah sudah menyenangkan dan memuaskan tamu Jepang? Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian ini yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan wisatawan Jepang terhadap layanan komunikasi, yakni kemampuan berbahasa Jepang staf hotel terhadap tamu Jepang. Apakah santun atau tidak santun? Untuk itu perlu dilakukan penelitian ini guna mengetahui kesantunan tuturan staf

hotel yang dapat dilihat dari pemarkah linguistik yang muncul dalam percakapan antara staf hotel dan tamu Jepang.

## 2. LANDASAN TEORI

### Kesantunan (Politeness)

Kesantunan menurut pandangan Brown & Levinson (1987) adalah sebuah sikap kepedulian terhadap wajah atau muka, baik milik penutur, maupun milik petutur. Wajah dalam hal ini bukan berarti rupa fisik, melainkan merujuk pada citra atau harga diri. *Face* atau muka merupakan cerminan bahasa yang pertama kali terlihat dalam suatu peristiwa komunikasi. Oleh sebab itu, muka sangat berperan penting, muka harus dipelihara, dihormati, dan dijaga. Jadi hakekat kesantunan adalah kemampuan untuk selalu menjaga harga diri, perasaan, dan kehormatan baik diri sendiri maupun orang lain. Brown & Levinson membedakan dua jenis 'muka', yaitu *positive face* dan *muka negatif*. Muka positif menunjukkan solidaritas, kedekatan, keinginan untuk terkoneksi, sehingga lebih cenderung menggunakan bahasa informal. Sedangkan *negative face*, menunjukkan hasrat untuk tidak diganggu, adanya jarak sosial, misalnya hubungan antara atasan dan bawahan.

Kesantunan berbahasa Jepang sangat erat kaitannya dengan kemampuan seseorang dalam memilih ragam bahasa dimana pilihan ragam bahasa ini dipengaruhi faktor-faktor sosial, seperti perbedaan usia, status sosial, kedekatan hubungan, gender, kelompok *uchi-soto* (ingroup- outgroup) dan hubungan *sempai-koohai* (senior-junior).

Menurut Kabaya (2009), ragam bahasa Jepang terdiri dari dua macam, yakni ragam *keigo* (bahasa hormat) dan ragam *futsugo* (bahasa casual/ sehari-hari). *Keigo* adalah bahasa hormat yang digunakan Penutur terhadap Petutur dengan mempertimbangkan faktor posisi Petutur, usia, atasan, senior, situasi dan tempat. *Keigo* terdiri dari tiga macam, yakni *sonkeigo* (meninggikan lawan tutur), *kenjyooigo* (merendahkan penutur) dan *teineigo* (bahasa sopan yang bersifat netral). Kesantunan berbahasa Jepang juga ditunjukkan dengan kemampuan seseorang menjaga sikap, seperti tidak menyela percakapan, tidak diam saja tetapi menimpali tuturan mitra tutur dengan kata-kata pendek yang disebut "*aizuchi*" sehingga mitra tutur merasa diperhatikan. Sikap tubuh (*gesture*) seperti membungkukkan badan "*ojigi*" juga menjadi salah satu indikator kesantunan.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari lima hotel di Bali, yakni hotel Melia-Nusa Dua, Grand Hyatt-Nusa Dua, Ritz Carlton-Nusa Dua, Intercontinental- Jimbaran, dan Padma- Legian. Data berupa percakapan antara staf hotel dan tamu Jepang yang direkam oleh staf hotel secara sembunyi. Data diperoleh dari bulan Juli 2019 s/d Januari 2020 sebanyak 22 data dialog. Namun dalam artikel ilmiah ini diambil 4 data percakapan yang dapat mewakili untuk dianalisis dengan teori kesantunan. dari Brown & Levinson (1987) dan teori *Keigo* dari Kabaya (2009)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan mengacu pada konsep *keigo* yang merupakan unsur dari kesantunan berbahasa Jepang, maka dianalisis data-data percakapan berikut ini untuk ditemukan penanda-penanda kesantunan linguistik tuturan staf hotel di Bali.

Data 1. Furui taoru (handuk lama/belum diganti)

Peserta tutur:

GRO : 47th/lk

Guest : 65 th-an (suami istri)

Situasi : di pagi hari di restoran

GRO : おはようございます。みな様、コーヒーまだ大丈夫でしょうか

- Ohayoo gozaimasu**-minasama (a). Koohii-mada-daijoobu-**deshoo-ka. (b)**  
Selamat pagi Bapak-Ibu semuanya. Apakah kopinya tidak ada masalah?
- Guest : はい、大丈夫です。  
Hai, daijoobu desu.  
Iya, tidak ada masalah
- GRO : 私はフロントのマデと申します、  
Watashi-wa-furonto-no-Made-to-**mooshimasu. (c)**  
Saya Made staf front office.  
もし困ったことがございましたら、  
Moshi-komatta- koto- ga **gozaimashitara (d)**  
Jika bapak-Ibu ada masalah  
私がフロントに下りますので起こしただければ.....  
Watashi-ga-furonto-ni-**orimasu-node (e)**-okoshi-**itadakereba...(f)**  
Saya berada di front office, jika Anda berkenan datang...  
お部屋のこと何か問題ございませんでしょうか。おゆとか。  
**oheya- no- koto- nanika- mondai-gozaimasen-deshoo-ka?** oyu-toka (g)  
Bagaimana apakah ada masalah dengan kamar bapak-Ibu? Misalnya air panas
- Guest : きのう、バスケットにのこしたけど  
kinoo- basuketto- ni- nokoshita- kedo  
Kemarin di keranjang ada yang tertinggal
- GRO : フルーツですか  
furuutsu desu ka?  
Apakah buah-buahan?
- Guest : タオル  
Taoru  
handuk
- GRO : 交換しなかったですか  
Kookan-shinakatta-desu ka?  
Apakah belum diganti?
- Guest : 交換したけど  
kookan shita -kedo...  
Sudah diganti..tapi
- Guest : 新しいのを交換したけど  
atarashii- no- o- kookan shita- kedo,  
Sudah diganti dengan yang baru, tetapi  
古いのが持って割れたのよ  
Furui - no - ga - motte- wasuretanoyo  
Yang lama lupa dibawa.
- GRO : 古いのが持って忘れましてですかということで  
Furui-no-ga- motte-wasuremashita- desu- ka- to- iu- koto- de.....  
Maksudnya yang lama lupa dibawa?  
お部屋番号は？  
Oheya bangoo wa?  
Berapa nomor kamar Anda
- Guest : three four two nine

GRO : two nine. タオルですね。その以外は何かお湯とか  
Two nine. Taoru-desu ne. Sono- igai- wa -nanika- oyu- toka,  
Masalah handu ya...Apakah ada yang lain?misalnya air panas  
エアコンちゃんとつきますか  
Eaakon- chanto- tsukimasu - ka  
AC kamar apakah benar-benar berfungsi dengan baik

Guest : 大丈夫  
Daijoobu.  
Tidak apa-apa.

GRO : どうぞご楽しみにください。何かございましたら  
**Doozo- gotanoshimini-kudasai. (g) Nani ka- gozaimashi-tara (h)**  
Silahkan- bersenang-senang- silahkan. sesuatu- ada- jika  
Silahkan, selamat bersenang-senang . Jika ada sesuatu masalah  
私はフロントにおりますのでおこしいただければ  
Watashi- wa -furonto- ni -orimasu- node. Okoshi- **itadakereba... (i)**  
Karena saya berada di front office, jika anda berkenan datang  
お願いします。失礼いたします  
**Onegashimasu. (j) Shitsurei itashimasu (k)**  
Mohon kerjasamanya. Permisi

Dari percakapan Data 1, ditemukan beberapa penanda kesantunan verbal, yakni, *deshoo ka*, *gozaimasu*, *itadakereba*, *onegaishimasu*, *perfik "o"* di depan benda dan ungkapan-ungkapan untuk pelayanan seperti, *ohayoo gozaimasu*, *doozo gotanoshimi*, dan *shitsurei itashimasu*.

Data 2. Tamu pesan taksi ke Kuta

Peserta tutur:

FO : 24th/pr

TJ : 60 th/ lk

Situasi : pagi hari sekitar jam 9, di meja GRO

Guest : すみません、ミカさん。ここからクタまでタクシで行ける？  
Sumimasen. Mika san. Koko- kara-Kuta- made-takusii-de-ikeru?  
Maaf, Mika. Dari sini mau ke Kuta bisakah pakai taksi?

FO : はい、行けます。(a)  
Hai, **ikemasu.**  
Iya, bisa

Guest : タクシはどこで拾えばいい？  
Takusii-wa-doko- de- hiroeba- ii?  
Dimana bisa naik taksi?

FO : ホテルのタクシをご利用できます(b)いまから出発しますか？(c)  
Hoteru- no-takusii-o-**goriyou**-dekimasu. ima-kara-shuppatsu shimasu ka?  
Dapat dengan taksi hotel. Apakah sekarang akan pergi?

Guest : いや、今日の3時三十分で  
Iya, kyou- no - sanji- sanjyuppun- de...  
Tidak. Nanti jam 3:30 sore

FO : 何名さまでしょうか?  
**Nanmei sama- deshou-ka?** (d)  
Untuk berapa orang?

Guest : 4人をお願いします  
4 nin - de - onegaishimasu.  
4 orang

FO : では、今日の午後3時三十分、四名さまで  
Dewa- kyoo-no-gogo-sanji-sanjyuppun, yonmei **sama** de (e)  
Baik, hari ini jam 3:30 sore, untuk 4 orang,  
タクシーをご予約しておきますので、  
takusii o goyoyaku shiteokimasu node,  
akan kami pesankan taksi.  
お客様は出発の十分まえに  
**Okyakusama-** wa- shuppatsu- no- 10 ppun- mae ni- (f)  
Tuan, 10 menit sebelum berangkat,  
ロビーでお待ちください。  
lobby- de **omachi- kudasai.**(g)  
Mohon menunggu di lobi

Guest : ああ、ありがとうございます。  
Aa, arigatou gozaimasu.  
Ya. Terima kasih

FO : どういたしまして。  
Doutashimashite.  
Sama-sama.

Dari data 2 dapat ditemukan pemarkah kesantunan verbal, yakni, kata sapaan *okyakusama* ( Tuan atau Nyonya), verba bentuk pasif, *prefiks "go"* di depan kata benda, kata tanya untuk menanyakan jumlah orang (*nanmei sama*) dan verba *rengyookei*.

Data 3. Tamu sakit

Peserta tuturan:

GRO : Guest Relation Officer 27 th/pr

Guest : 1 orang ( 35 th an / lk)

Situasi : GRO menerima telepon tamu dari kamarnya.

Guest : もしもし、こんにちは。日本語大丈夫?  
moshi moshi- konnichiwa- Nihongo- daijoobu?  
hallo hallo, selamat siang. Bisa bahasa jepang?

GRO : はい、どうぞ。手伝いましょうか。(a)  
**Hai- doozo. Tetsudaimashou ka?**  
iya, silahkan, apakah ada yang bisa kami bantu?

Guest : えーと、ちょっとお腹が痛くて、  
Eeto- chotto- ohara- ga- itakute,  
Heem..., perut saya sakit,

- 昨日いっぱい辛い食べ物を食べてからげりになっちゃった。  
Kinoo- ippai- karai- tabemono- o - tabete-kara, geri- ni nachatta.  
Kemarin banyak makan makanan pedas sehingga diare,  
薬を買いたいけど、近いコンビニがあるかなあ。  
Kusuri- o- kai-tai- kedo, chikai-konbini- ga- aru- kanaa  
Saya ingin beli obat, kira-kira ada tidak ya toko obat dekat sini
- GRO : すみませんが、お客様の名前を頂けませんか。(b)  
Sumimasen, okyausama no **onamae** o **itadakemasenka?**  
Maaf, bisakah kami tahu nama Anda?  
お部屋番号もお願いします。(c)  
**Oheya- bango- mo- onegaishimasu.**  
Mohon nomor kamar juga
- Guest : 2218 のサカグチセイヤです。  
2218 no Sakaguchi Seiya desu.  
Sakaguchi Seiya, kamar 2218
- GRO : はい、かしこまりました。  
hai, kashikomarimashita  
ya, saya mengerti.
- 薬局で買った方がいいと思いますし、  
Kusuri-ya- de- katta- hoo- ga- ii- to- omoimasu shi,  
Menurut saya dapat membeli di toko obat  
歩いて5分ぐらいかかっていますが  
aruite 5 fun gurai kakatte **orimasu** ga,  
jalan kaki memerlukan waktu 5 menit,
- お医者を呼んだら、よろしでしょうか。(d)  
oisha-san o yondara- **yoroshii- deshou-ka?**  
Jika kami panggilkan dokter, apakah Anda berkenan?
- Guest : 医者が来たら、いくらですか。  
oisha-san ga kitara, ikura desu ka?  
Kalau memanggil dokter, berapa kira-kira biayanya?
- GRO : 2百万ルピアぐらいかかります。薬も含まれています。現金か  
クレジットカードでお支払うことができます。(e)  
nihyaku man rupia gurai kakarimasu. Kusuri mo  
fukumareteimasu. Genkin ka kurejittokaado de oshiharau koto ga  
dekimasu.  
2 juta rupiah termasuk obat. Dapat dibayar dengan cash maupun  
dengan kartu kredit.
- Guest : そうですか。はい、お医者お願いします。  
soo desu ka. Hai, oisha-san onegaishimasamu.  
Oo begitu. Baiklah tolong panggilkan dokter.
- GRO : はい、了解です。10分ぐらいお客様のお部屋にお待ちしてく  
ださい。(f)  
**Hai, ryoukai desu.** Juppun gurai okyakusama no oheya ni **omachi  
shitekudasai.**  
Baiklah. Silahkan tunggu di kamar anda, kira-kira 10 menit

Guest : はい、ありがとうございます。  
Hai, arigatoo gozaimasu.  
Baik, terima kasih

GRO : ありがとうございます。(g) 失礼致します(h)  
**Arigatoo gozaimasu. Shitsurei itashimasu.**  
Terima kasih. Permissi

Dari data 3, ditemukan penanda kesantunan verbal, seperti modalitas *mashoo ka*, *itadakemasen ka*, *yoroshii deshoo ka*, *verba te kudasai*, *perfiks o* dan *go* di depan benda. Verba kusus *kenjyooogo*, yakni *sufik ~ orimasu* di belakang kata kerja.

Ungkapan-ungkapan dalam pelayanan, seperti *arigatoo gozaimasu*, *shitsurei shimasu*.

Data 4. Reservasi restoran

Peserta tutur:

GRO : 47 th/ lk

Guest : 2 perempuan ( 25 sd 27 th an)

Situasi : pagi setelah tamu sarapan pagi, mendatangi meja GRO. Tamu meminta tolong dipesankan tempat untuk makan malam di Kuo restoran

GRO : 店の電話番号 出ますか  
mise no denwa bango demasu ka? (a)  
apakah muncul no teleponnya?

Guest : はい、出ました  
hai, demashita.  
Iya keluar

GRO : 電話番号は何番でしょうか? (b)  
denwabangoo wa nanban **deshou ka?**  
Berapa nomor teleponya?

Guest : 〇三六一の七〇八〇六六  
zero san roku ichi no nana zero hachi zero roku roku  
0361- 708066

GRO : 〇三六一の七〇八〇六六でございますか。(c)  
zero san roku ichi no nana zero hachi zero roku roku de **gozaimasu ka?**  
0361-708066 ya?

もし予約が取られ場、何時に予約できて、よろしいでしょうか? (d)  
Moshi yoyaku ga torereba, nanji ni yoyaku dekite, **yoroshii deshou ka?**  
Misalnya dapat pesan tempat , kira-kira Anda ingin jam berapa ?

Guest : 五時です。  
go ji desu.  
Jam 5 sore

GRO : 5時ですね。(e) 席はタバコすっているのかすわないのか? (f)  
go ji desu ne. Seki wa tabako sutteiru no ka, suwanai no ka?  
Jam 5 ya? Mau di smoking room atau no smoking room?

Guest : すわない  
Suwanai  
No smoking

GRO : No smoking ですね。(g) 少々お待ちください。(h)  
No smoking desu ne. **Shooshoo omachi kudasai.**  
No smoking ya. Baiklah, mohon tunggu sebentar

確認いたします。(i)



- Kakunin **itashimasu**.  
Akan saya konfirmasi.  
(GRO menelepon Kuo restoran untuk memesan tempat )
- GRO : 予約がもう取りました で (j)  
yoyaku ga mou torimashita de..  
pemesan berhasil dilakukan.
- Guest : ああ、良かった。  
aa, yokatta.  
Aa, akhirnya dapat
- GRO : その以外は何か. (k)  
sono igai wa nani ka...?  
apakah ada hal yang lain?
- Guest : 大丈夫です。  
daijoubu desu.  
Tidak ada

Dari data 4, ditemukan penanda kesantunan verbal, seperti *sufiks deshoo ka*, modalitas *yoroshii deshoo ka, gozaimasu, verba~ te itashimasu (kenjyoogo)*, ungkapan-ungkapan dalam pelayanan, seperti *shooshoo omachi kudasai*.

Dari empat data percakapan di atas dapat diketahui penanda linguistik bahasa Jepang yang sering digunakan dalam layanan perhotelan. Penanda kesantunan tersebut adalah:

1. Mohon ( kata Benda + *onegaishimasu*)  
Modalitas ~ *onegaishimasu* umumnya digunakan pada saat memohon sesuatu kepada tamu. Misalnya meminta tamu untuk menyebutkan nama, nomor kamar, paspor dan sebagainya. Sebagai contoh, dapat dilihat pada tuturan (3-c) *Oheyabango mo onegaishimasu* . “mohon juga nomor kamar Anda”.
2. Mohon ( Verba *renyookei+kudasai*)  
Pola verba *renyookei+kudasai* merupakan verba permohonan secara halus karena bermakna “ mohon” bukan “tolong. Sama seperti *onegaishimasu*. Perbedaannya adalah jika *onegaishimasu* diikuti obyek secara langsung. Misalnya *onamae o onegaishimasu*. *onamae* (nama) sebagai obyek. Sedangkan pola verba *renyookei + kudasai*, disesuaikan dengan kata kerja yang diperlukan. Secara struktur, verba ini sangat mudah pembentukannya, karena diambil dari verba bentuk ~ *masu* yang biasa diajarkan di tingkat pemula. Misalnya kata kerja *machimasu* (menunggu), “*masu*” dihilangkan (*machimasu*) kemudian di tambah partikel *o* di depan dan *kudasai* diakhir kalimat sehingga menjadi *o+ machi + kudasai* ( mohon ditunggu). Seperti tuturan (2-g) *lobby-de omachi- kudasai*. Artinya “mohon ditunggu”
3. Sudikah kiranya/ dapatkah kiranya ( verba ~*itadakemasen ka?*)  
Verba “*itadaku*” bermakna “menerima” bentuk *kenjyoogo* ( merendahkan diri Penutur). Verba “ *itadaku*” berasal dari verba “*morau*”. Staf hotel memilih menggunakan “*itadaku*” karena memposisikan dirinya lebih rendah daripada tamu. Misalnya , tuturan (3-b), pada peristiwa tutur, seorang staf kantor depan menanyakan nama tamu yang menelepon dari kamarnya. *Sumimasen, okyausama no onamae o itadakemasenka?* “ Maaf, dapatkah kiranya kami menerima nama Anda?”
4. Jika Anda berkenan ( verba ~*itadakereba*)  
Misalnya, tuturan (1-h) pada peristiwa tutur staf GRO melakukan tugas *Guest Curtesy* di restoran. Menyapa beberapa tamu untuk memastikan apakah ada masalah selama menginap di hotel. Pada akhir percakapan sekali lagi staf GRO menunjukkan perhatian terhadap tamu dengan menawarkan bantuan seperti tuturan (1-h) ini. *Moshi- nanika hoka nomondai gagozaimashitara , watashi ga Furonto ni orimasu node, e okoshi*

*itadakereba*. Artinya “Seandainya ada masalah lain, saya selalu berada di front office, jika Anda berkenan datang.....”

“*Okoshi itadakereba...*” berasal dari kata “*okoshi*” yang berarti “datang”. “*itadaku*” bermakna “menerima” dalam bentuk *kenjyooogo* (merendahkan diri sendiri si penutur) kemudian dijadikan ke bentuk pengandaian “reba”. Pola “jika Anda berkenan.....” menunjukkan ketidak langsung tuturan.

5. Apakah (~ *deshou ka?*)

Kopula ~*deshou ka?* digunakan sebagai penanda kalimat interogatif. Dalam bahasa Jepang penanda kalimat tanya, di akhir kalimat diletakkan sufiks “ka”. Jika predikat berupa kata benda maka diakhiri dengan *kopula desu ka* atau *deshou ka*. Kopula “~ *deshou ka?*” merupakan bentuk halus dari “*desu ka?*” digunakan sebagai ekspresi hormat terhadap mitra tutur. Misalnya, pada peristiwa tutur GRO melakukan tugas *guet curtesy*, mengawali pembicaraan dengan tuturan “*Ohayoo gozaimasu-minasama. Kooonii-mada-daijoobu-deshoo-ka. (1-b)*” yang artinya “Selamat pagi Tuan. Apakah mau tambah teh atau kopi?”.

6. Apakah Anda berkenan (~*yoroshii deshou ka?*)

Modalitas ini digunakan untuk meminta persetujuan terhadap mitra tutur. Dalam konteks layanan perhotelan, dapat ditemukan pada saat staf hotel menanyakan cara pembayaran yang diinginkan oleh tamu. Pada saat staf hotel menawarkan bantuan kepada tamu yang sedang sakit untuk dipanggilkan dokter atau tidak dan lain sebagainya. Seperti potongan percakapan di bawah ini, pada peristiwa tutur tamu sedang sakit perut, staf GRO membantu untuk menangani keluhan tamu tersebut, data (3-d) *Oisha-san o yondara yoroshii deshouka?* “Apakah Anda berkenan jika saya panggilkan dokter?”.

Data pada tuturan (4-d) *Moshi yoyaku ga torereba, nanji ni yoyaku dekite, yoroshii deshou ka?*. Artinya “Jika dapat pemesanan tempat, kira-kira Anda berkenan datang jam berapa?”

7. Adakah (*gozaimasu ka?*)

Modalitas ini digunakan untuk menanyakan ada atau tidak terhadap tamu. Misalnya tuturan (1-e) *oheya no koto nanika mondai gozaimasen deshoo ka? oyu-toka*. Artinya “Bagaimana apakah ada masalah dengan kamar bapak-Ibu? misalnya air panas”. Verba *gozaimasu* bermakna “ada” yang merupakan ragam *sonkeigo* (meninggikan mitra tutur).

8. Prefiks o/go + Noun

Di dalam pelayanan perhotelan, segala hal menyangkut milik tamu atau hal-hal terkait tamu, perlu digunakan tuturan variasi tinggi (vos) sebagai ekspresi hormat staf hotel terhadap tamu. Misalnya koper tamu, kunci tamu, kamar tamu dan lain-lain. Untuk benda maka ditambahkan prefik o atau go, seperti *onamaenama* Anda), *oheya bangoo* (nomor kamar), *onimotsu* (barang bawaan), *oshiharai* (pembayaran), *otomari* (menginap), *gotoochaku* (kedatangan), *gojunbi* (persiapan), *goshuppatsu* (keberangkatan), *goyoyaku* (reservasi), *gokakunin* (memastikan/ konfirmasi).

9. Kata Sapaan

*Okyakusama* merupakan kata sapaan yang sering digunakan oleh staf hotel pada saat menyapa tamu Jepang. *Okyakusama* berasal dari kata “*okyaku*” yang bermakna “tamu”. kemudian ditambah “sama” yang merupakan bentuk halus dari “san”. Sufiks “san” selalu diletakkan di belakang nama lawan tutur, yang dapat bermakna, bapak, ibu, anda. Hal ini dapat dilihat pada data tuturan (2-f) **Okyakusama-** *wa-shuppatsu- no- wa-10 ppun- mae ni- lobby- de*. Artinya “Tuan, keberangkatannya di depan lobby, mohon 10 menit sebelumnya”

10. Pemarkah kesantunan berupa “ungkapan” dalam layanan perhotelan.

Dari data dialog 1 sampai dengan data 4 diidentifikasi beberapa ungkapan-ungkapan bahasa Jepang dalam layanan perhotelan, seperti berikut ini.

- |  |              |
|--|--------------|
| a. Ohayoo gozaimasu ( selamat pagi)                      | (data 1- a)  |
| b. Shitsurei shimasu ( permisi)                          | ( data 1- k) |
| c. Doozo- gotanoshimini-kudasai ( selamat menikmati)     | ( data 1- g) |
| d. Shooshoo omachi kudasai (mohon tunggu sebentar)       | ( data 2- g) |
| e. Tetsudaimashou ka? ( Apakah ada yag bisa kami bantu?) | ( data 3- a) |
| f. Hai, ryoukai desu                                     | ( data 3- f) |
| g. Hai, doozo  | ( data 3- a) |
| h. Arigatoo gozaimasu                                    | ( data 3- g) |

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bahasa Jepang layanan perhotelan pada umumnya merupakan bahasa formal dalm bentuk *keigo*. Melihat hubungan *host* dan *guest* yang memiliki relasi asimetris, menuntut pihak *host* menggunakan tuturan formal terhadap *guest* sebagai pihak pembeli jasa akomodasi. Dari analisis data percakapan yang bersumber dari rekaman percakapan antara tamu Jepang dan staf hotel di Bali, ditemukan beberapa penanda kesantunan linguistik bahasa Jepang yang sering digunakan dalam layanan perhotelan. Penanda kesantunan linguistik tersebut adalah: modalitas (1) “mohon” (~*onegaishimasu* ), (2) “mohon” (~*verba renyookei+kudasai* ), (3) “sudikah kiranya” (~*itadakemasen ka?* ), (4) “jika Anda berkenan” (~*itadakereba*), (5) “apakah” (~*deshou ka?* ), (6) “ adakah “ (~*gozaimasu ka?*), (7) “ apakah Anda berkenan?” (~*yoroshii deshou ka?*), (8) prefiks o atau go + benda milik tamu, seperti *oheya* (kamar Anda), (9) kata sapaan “*Okyaku sama* “yang bermakna “Tuan/Nyonya/Nona”, (10) ungkapan-ungkapan dalam pelayanan hotel, seperti (a)memberi salam, (b) menawarkan bantuan, (c) mempersilakan, (d)meminta maaf, (e)berterima kasih, (f) permohonan, (g) memberikan saran, (h) memberi perhatian, (i) permisi, (j) harapan kebaikan untuk tamu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Apriastuti. (2017). Bentuk, Fungsi dan Jenis Tindak Tutur dalam Komunikasi Siswa di Kelas IX Unggulan SMP PGRI 3 Denpasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran PPs Universitas Pendidikan Ganesha*.(1),38-47.  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIPP/article/view/11960>
- Brown, P.& Levinson, S. (1978). *Politeness: Some Universals in Language Usage*.Cambridge: Cambridge University Press.
- Backhaus, P. (2009). Politeness in Institutional Elderly in Japan: A Cross Cultural Comparison.*Journal of Politeness Research* (5),53-71.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*.Bandung:Alfabeta.
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)Edisi Revisi*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hirabayashi, Y. Hama, Y. (1988). *Japanese For Foreigners: Honorifics*. Tokyo: Kabushiki Kaisha.
- Julihana, R. (2014). *Tindak tutur Direktif Bahasa Jepang Dalam Konteks Interlokutor Superior dan Subordinat*. (Skripsi) <https://adoc.pub/universitas-indonesia-tindak-tutur-direktif-bahasa-jepang-da.html>
- Kabaya, H. (2009). *Keigo Hyoogen*. Tokyo. Taishukan.
- Pornomo, B. (2011). Politeness Strategies and level in Tourism Service Language in Surakarta Regency.*Register Journal*.3(2), 65-101.  
[https://www.academia.edu/58497541/Politeness\\_Strategies\\_and\\_Levels\\_In\\_Tourism\\_Service\\_Language\\_in\\_Surakarta\\_Residency](https://www.academia.edu/58497541/Politeness_Strategies_and_Levels_In_Tourism_Service_Language_in_Surakarta_Residency).

Rahardi, K. (1999). Imperatif dalam Bahasa Indonesia: Penanda-Penanda Kesantunan Linguistiknya. *Jurnal Humaniora*.11 (2), 16-23.  
<https://jurnal.ugm.ac.id/jurnal-humaniora/article/view/658/506>.