



Tindak Tutur Berbahasa Inggris Petugas Kantor Depan pada Hotel Melati di Kawasan Wisata Ubud, Bali

I Ketut Murdana

Program Studi Magister Terapan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Bali

Jl. Dharmawangsa Kampial, Nusa Dua Bali

e-mail: murdana@ppb.ac.id

ABSTRACT

The research entitled “The Use of Speech acts types on the English Speech of the Front Office Staff at Some Small Scaled Hotel in Ubud Tourist Resort Gianyar Regency Bali” discusses one research problem which is the use of speech acts types on English speech of the Front Office staff in communicating with the hotel guests. The theory applied to analyse data is Pragmatic Theory that is speech acts types theory proposed by Searle (1969) and Wijana (2015). The research findings on the use of speech acts types on English speech of the Front Office staff at some small scaled hotel in Ubud Tourist Resort Gianyar Bali is that all those 10 speech acts proposed by Searle (1969) and Wijana (2015) which are: (1) locutionary acts, (2) ilocutionary acts, (3) perlocutionary acts, (4) assertives acts, (5) reformatives acts, (6) verdivtives acts, (7) expressives acts, (8) directives acts, (9) commisives acts, (10) fatice acts have all already been used in English speech of the informants of the Front Office staff eventhough the use are not yet as on the whole of every speech event occurred.

Keywords: *use, speech acts types, speech*

ABSTRAK

Penelitian berjudul ini membahas satu permasalahan yakni penggunaan jenis-jenis 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 jenis-jenis tindak tutur yang dikemukakan oleh Searle (1969) dan Wijana (2015). Hasil penelitian tentang penggunaan jenis-jenis tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas Front Office pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Ubud Gianyar Bali adalah bahwa kesepuluh jenis tindak tutur yang dikemukakan oleh Searle (1969) dan Wijana (2015), yaitu: (1) tindak tutur lokusioner (locutionary acts), (2) tindak tutur ilokusioner (ilocutionary acts), (3) tindak tutur perlokusioner (perlocutionary acts), (4) tindak tutur asertif (assertives acts), (5) tindak tutur reformatif (reformatives acts), (6) tindak tutur verdiktif (verdivtives acts), (7) Tindak tutur ekspresif (expressives acts), (8) tindak tutur direktif (directives acts), (9) tindak tutur komisif (commisives acts), (10) tindak tutur fatis (fatice acts) sudah digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para narasumber petugas front office, hanya saja penggunanya tidak secara menyeluruh pada setiap peristiwa tutur yang terjadi.

Kata kunci: *penggunaan, jenis tindak tutur, tuturan*

1. PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu primadona pariwisata Indonesia yang sudah sangat terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal karena keindahan alamnya, terutama pantainya, pulau Bali juga sangat terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Perkembangan pariwisata yang semakin pesat dan kompleks telah menjadikan pulau Bali sebagai salah satu destinasi pariwisata yang terpopuler di dunia saat ini. Dengan didukung oleh keindahan alamnya, keunikan adat istiadat, tradisi dan budayanya, maka potensi pengembangan aktivitas kepariwisataan di Bali masih terbuka lebar (Oka A. Yoesi, 2001:5).

Dengan semakin pesatnya perkembangan sektor pariwisata dan terus meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali, maka sangat diperlukan adanya ketersediaan berbagai sarana dan prasarana pendukung sektor pariwisata seperti tersedianya sarana akomodasi, transportasi, fasilitas makan dan minum, dan sebagainya. Salah satu sarana dan prasarana pendukung pariwisata yang sangat penting dan mutlak harus ada yaitu penyediaan sarana akomodasi, yang merupakan penyediaan kamar dan fasilitas lainnya serta pelayanan yang diperlukan, yang dapat berupa hotel, baik itu hotel berbintang maupun hotel non bintang. Dalam kaitan ini hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan (Lastara, 1997:44).

Dalam sebuah hotel, baik itu hotel berbintang maupun hotel non bintang, pada umumnya terdapat beberapa bagian atau departemen, salah satunya adalah departemen Kantor Depan atau Front Office. Hal ini benar karena kenyataan menunjukkan bahwa hampir seluruh aktivitas yang berlangsung di hotel terkait dengan departemen Kantor Depan (Front Office). Bahkan sebelum datang ke hotel, sebagian tamu telah berkomunikasi dengan staf Front Office, yaitu pada saat pelanggan melakukan reservasi kamar. Ketika tiba di hotel, pelanggan juga disambut oleh petugas doorman dan porter yang menawarkan untuk membawakan barang bawaannya. Di lobby reception telah siap membantu tamu memilih kebutuhan kamarnya. Mereka itu semua adalah para petugas Kantor Depan (Front Office) yang langsung berhubungan dan berkomunikasi dengan tamu seperti reception, fo cashier, guest relation officier, doorman dan bellboy (Bagyono, 2012:12).

Bahasa yang digunakan sebagai alat komunikasi utama oleh petugas Kantor Depan (Front Office) pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Ubud dalam berkomunikasi dengan para tamu adalah bahasa Inggris. Dalam penggunaan bahasa Inggris tersebut terdapat berbagai bentuk tindakan yang dapat dilakukan oleh para petugas kantor depan sebagai penutur yang disebut dengan tindak tutur (speech acts). Menurut Searle (1969:27-29) terdapat setidaknya tiga jenis tindak tutur (speech acts) yang digunakan oleh petugas Kantor Depan dalam berkomunikasi dengan para tamu, yaitu: (1) Tindak tutur lokusioner (locutionary acts), (2) Tindak tutur ilokusioner (illocutionary acts), dan (3) Tindak tutur perlokusioner (perlocutionary acts). Sejalan dengan pendapat Searle (1969), Wijana (2015:92) menyatakan bahwa dalam berkomunikasi dengan para tamu petugas Kantor Depan dapat menggunakan setidaknya-tidaknya tujuh jenis tindak tutur, yaitu: Tindak tutur asertif, performatif, verdiktif, ekspresif, direktif, komisif dan fatis.

Penggunaan jenis-jenis tindak tutur (speech acts) dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas Kantor Depan (Front Office) dalam berkomunikasi dengan para tamu pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Ubud merupakan fenomena sosial dan kebahasaan yang sangat menarik untuk diteliti. Hal ini karena interaksi dan komunikasi yang terjadi antara petugas Kantor Depan (Front Office) dengan tamu melibatkan interaksi dan hubungan dengan orang-orang yang berasal dari berbagai latar belakang sosial dan budaya yang berbeda. Jika antara kedua belah pihak yang berkomunikasi terjadi

kesalahpahaman, maka hal ini akan menimbulkan konflik dan berdampak negatif terhadap kelancaran komunikasi. Jadi untuk membuktikan dugaan masalah atau kesenjangan ini perlu diadakan penelitian lapangan untuk mendapatkan data empiris sebagai pendukung kebenaran dugaan tersebut yang dapat dipertanggungjawabkan.

Teori utama yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teori pragmatik yaitu teori jenis-jenis tindak tutur. Teori Pragmatik Pragmatik adalah teori yang mengkaji penggunaan bahasa untuk berkomunikasi dalam konteks tertentu. Dalam hal ini pragmatik merupakan bidang kajian yang mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan tindak tutur (Wijana dan Rahmadi, 2009:5). Berikut disajikan teori tindak tutur yang membahas jenis-jenis tindak tutur.

Jenis-jenis Tindak Tutur Menurut Searle (1969) dalam karyanya yang berjudul "Speech Act An Essay in The Philosophy of Language", setidaknya ada tiga jenis tindakan yang dapat diwujudkan oleh seorang penutur. ketiga jenis tindak tutur tersebut dijelaskan oleh Searle (1969), Rahardi (2005), dan Wijana dan Rohmadi (2009) sebagai berikut. (1) Tindak Tutur Lokusioner (*Locutionary Acts*) adalah tindak tutur untuk menyatakan atau menginformasikan sesuatu dengan menggunakan kata, frasa dan kalimat sesuai dengan makna yang dikandung oleh kata, frasa, dan kalimat itu. Tindak tutur lokusioner dapat disamakan dengan tindak tutur langsung karena menyatakan atau menginformasikan sesuatu secara langsung. Dalam hal ini tindak tutur lokusioner dapat dikatakan sebagai the act of saying something. (2) Tindak Tutur Ilokusioner (*Illocutionary Acts*) adalah tindak tutur untuk melakukan sesuatu. Tindak tutur ilokusioner dapat disamakan dengan tindak tutur tidak langsung karena tuturan itu secara tidak langsung menyatakan suatu apa adanya. Dalam hal ini tindak tutur ilokusioner dapat dikatakan sebagai the act of doing something. (3) Tindak Tutur Perlokusioner (*Perlocutionary Acts*) adalah tindak 5 tutur untuk menumbuhkan daya pengaruh (*force*) atau efek (*effect*) kepada mitra tutur. Efek atau daya pengaruh ini dapat secara sengaja (secara langsung atau tidak sengaja/secara tidak langsung) dikreasikan oleh penuturnya.

Lebih lanjut, Wijana (2015) menyatakan bahwa sekurang-kurangnya ada tujuh jenis tindak tutur yang mungkin dilaksanakan oleh penutur. Ketujuh jenis tindak tutur itu adalah tindak tutur asertif, performatif, verdiktif, ekspresif, direktif, komisif, fatis. Selengkapnya ketujuh jenis tindak tutur tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut: (1) Tindak tutur asertif adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengembangkan atau menyatakan fakta atau pengetahuan. Tujuan dikembangkannya tindak tutur ini adalah untuk menginformasikan sesuatu. (2) Tindak tutur performatif adalah tindak tutur yang pelaksanaannya membuat sesuatu yang dinyatakan dalam tuturan terwujud. Tindak tutur ini lazimnya dilakukan oleh yang berwenang, di tempat-tempat yang sudah tertentu, dan bersifat resmi. Tuturan ini tidak salah dan tidak benar, tetapi tujuannya membuat orang-orang yang hadir atau mendengar menyepakati apa yang dinyatakannya. (3) Tindak tutur verdiktif adalah tindak tutur yang digunakan penutur untuk memberikan penilaian atau penghakiman terhadap apa yang dilakukan oleh lawan bicaranya. Tindakan mengutuk, mengucapkan terima kasih, menyalahkan, mengkritik, dan sebagainya adalah sejumlah tindakan yang merupakan pelaksanaan yang termasuk tindak tutur verdiktif ini. (4) Tindak tutur ekspresif adalah tindak tutur yang digunakan untuk menyatakan sesuatu yang berhubungan dengan hal yang telah dilakukan oleh penuturnya. Tindak tutur yang mengakui dan meminta maaf adalah contoh dari tindak tutur ekspresif. (5) Tindak tutur direktif adalah tindak tuutr yang diungkapkan oleh penuturnya agar lawan tutur melakukan sesuatu. Pelaku dalam tindak tutur ini adalah orang kedua walaupun tidak selalu hadir secara eksplisit dalam tuturan. Direktif dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu perintah, permohonan, dan saran. Perintah terbentuk bila penutur memiliki kontrol terhadap apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh lawan tuturnya. Permintaan dilakukan oleh penutur yang tidak memiliki kewenangan untuk melarang lawan tuturnya

untuk melakukan dan tidak melakukan sesuatu. Saran adalah tuturan yang didalamnya berisi tentang opini penutur agar melakukan atau tidak melakukan sesuatu seperti yang dirasakan. (6) Tindak tutur komisif adalah tindak tutur yang mengikat (commit) penuturnya untuk melakukan tindakan seperti apa yang dijanjikan. Tindak tutur ini adalah tindakan yang berhubungan dengan berjanji, bersumpah, dan mengancam. Dalam hal ini penutur harus percaya bahwa dirinya akan melakukan atau dapat melakukan apa yang dijanjikan. Sebaliknya, lawan tutur percaya bahwa pembicara mampu melakukan apa yang diucapkan. (10) Tindak tutur fatis adalah tindak tutur yang digunakan oleh penutur untuk mengadakan kontak dengan orang lain. Tuturan seperti: Apa kabar; Bagaimana kamu sekarang; Senang bertemu anda; dan sebagainya tidak diujarkan untuk maksud mencari informasi dari lawan bicaranya atau mengungkapkan rasa senang bertemu dengan lawan bicaranya. Akan tetapi, maksud yang lebih esensial adalah mengadakan atau membangun hubungan dengan lawan bicaranya sebelum mereka terlibat dalam topik pembicaraan selanjutnya. Tuturan fatis meliputi berbagai sapaan (halo, apa kabar, dan sebagainya), ucapan perpisahan (sudah ya, hati-hati ya, dan sebagainya), ungkapan kesantunan (mari, silakan, terima kasih), dan komentar mengenai cuaca (wah, panas sekali, ya; wah, hujan kok nggak berhenti-berhenti, dan sebagainya).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertumpu pada pendekatan filosofi fenomenologis. Langkah-langkah penelitian dalam penggunaan jenis-jenis tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris petugas Front office pada beberapa hotel di kawasan wisata Ubud kabupaten Gianyar, Bali ada tiga, yaitu (1) metode pengumpulan data, (2) metode penganalisisan data, dan yang (3) metode penyajian hasil analisis data. Ketiga metode penelitian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode teknik pengumpulan data/fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu system. 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 mempengaruhi objek yang diamati. Dalam penelitian ini observasi nonpartisipan dilakukan oleh peneliti 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.

2) 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 kedalam 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. 8 Dalam analisis data tuturan berbahasa Inggris petugas Front office digunakan teori Pragmatik. Penganalisisan dengan teori Pragmatik jenis tindak tutur. Hal ini untuk mengkaji penggunaan jenis-jenis tindak tutur yaitu: lokusioner,

ilokusioner, perlokusioner, asertif, performatif, verdiktif, ekspresif, direktif, komisif, dan fatif.

3) Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis 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 dimaksudkan bahwa penyajian hasil analisis data dapat dilakukan mulai dari hal-hal yang bersifat khusus menuju ke hal-hal yang bersifat umum. Sedangkan dengan 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.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan pada penggunaan jenis-jenis tindak tutur dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas *Front Office* pada beberapa hotel melati di kawasan wisata Ubud dapat disajikan pada penggunaan jenis-jenis tindak tutur sebagai berikut:

3.1 Data Penggunaan Tindak Tutur Lokusioner (*Locutionary acts*)

Tindak tutur lokusioner (*locutionary acts*) adalah tindak tutur untuk menyatakan atau menginformasikan sesuatu dengan menggunakan kata, frasa dan kalimat sesuatu dengan makna yang dikandung oleh kata, frasa dan kalimat itu. Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur lokusioner (*locutionary acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Lokusioner – 1 (TTL – 1)

Guest : what kind of room is it?

Receptionist : It's a double room, it's a room with one large bed for two people.

Konteks :

Data TTL – 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Alam Indah Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur lokusioner yaitu menyatakan atau menginformasikan jenis kamar yang ditanyakan oleh tamu, dalam hal ini jenis kamar "a double room".

2) Data Tindak Tutur Lokusioner – 2 (TTL – 2)

Guest : what types of room is this?

Receptionist : It's a connecting room, it's a room with a door which leads through to another room.

Konteks :

Data TTL – 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Alaya Resort Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur lokusioner yang menyatakan atau menginformasikan kepada tamu hotel tentang jenis kamar yang ditanyakan, dalam hal ini jenis kamar "connecting room".

3.2 Data Penggunaan Tindak Tutur Ilokusioner (*Illocutionary acts*)

Tindak tutur ilokusioner (*illocutionary acts*) adalah tindak tutur untuk melakukan sesuatu.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur ilokusioner (*illocutionary acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikannya layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Ilokusioner – 1 (TTI – 1)

Receptionist : Would you like to register please?

Guest : Can I borrow a pen, please?
Receptionist : Yes, here you are, sir.
 May I borrow your passport for a moment, please?
Guest : of course. Here you are.
Konteks :

Data TTI - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di Dukuh Village Homestay Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur ilokusioner untuk melakukan sesuatu dengan menyatakan "would you like to register, please?" dan ketika seorang tamu bertanya "can I borrow a pen, please?" dan receptionist mengatakan "yes, here you are, sir" dan selanjutnya seorang receptionist meminta tamu untuk melakukan sesuatu dengan mengatakan "May I borrow your passport for a moment, please?" dan tamu juga melakukan sesuatu dengan mengatakan "of course. Here you are".

2) Data Tindak Tutur Ilokusioner - 2 (TTI - 2)

Receptionist : Could you fill in this form, sir?
Guest : Yes, of course. Surname, what does Surname mean?
Receptionist : It means your family name, sir.
Konteks :

Data TTI - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di Hotel Oka Kartini Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur ilokusioner untuk meminta seseorang tamu untuk melakukan sesuatu dengan menyatakan "could you fill in this form, sir" dan tamu meresponnya dengan menyatakan "yes, of course. Surname, what does surname mean?"

3.3 Data Penggunaan Tindak Tutur Perlokusioner (*Perlocutionary acts*)

Tindak tutur perlokusioner (*perlocutionary acts*) adalah tindak tutur untuk menumbuhkan daya pengaruh (*force*) atau efek (*effect*) kepada mitra tutur. Efek atau daya pengaruh ini dapat secara sengaja (secara langsung) atau tidak sengaja (secara tidak langsung) dikreasikan oleh penuturnya.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur perlokusioner (*perlocutionary acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Perlokusioner - 1 (TTP - 1)

Doorman : Welcome to Kupu - Kupu Barong, Sir.
Guest : Thank you.
Doorman : Mind your head, Sir. . . .
 Do you have any luggage?
Guest : Yes, it's in the boot.
Konteks :

Data TTP - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *doorman* di hotel Kupu - Kupu Barong Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur perlokusioner untuk menumbuhkan daya pengaruh (*force*) atau efek (*effect*) kepada tamu dengan mengatakan "Mind your head, Sir" (perhatikan kepala anda) kepada tamu yang akan turun dari mobil. Jadi efeknya tamu hati-hati ketika akan turun dari mobil.

2) Data Tindak Tutur Perlokusioner - 2 (TTP - 2)

Doorman : Welcome to Luxe Villa and Restaurant, Madam.
Guest : Thank you.
Doorman : Mind the step, Madam.
 Do you have any bags?
Guest : Yes, they're in the boot.
Konteks :

Data TTP - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *doorman* di Villa Luxe and Restaurant Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur perlokusiner untuk menumbuhkan daya pengaruh (*force*) atau efek (*effect*) kepada tamu agar tamu hati-hati ketika turun dari pintu bis dengan mengatakan "Mind the step, Madam". Jadi efeknya tamu akan hati-hati ketika keluar dan turun dari pintu bis.

3.4 Data Penggunaan Tindak Tutur Asertif (*Assertives acts*)

Tindak tutur asertif (*Assertives acts*) adalah tindak tutur yang digunakan untuk mengembangkan atau menyatakan fakta atau pengetahuan. Tujuan dikembangkannya tindak tutur ini adalah untuk menginformasikan sesuatu.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur asertif (*Assertives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Asertif - 1 (TTA - 1)

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

Receptionist : Certainly, Sir. We can give you a nice single room with the view of the garden

Konteks :

Data TTA - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Rounge Villas Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur asertif untuk menginformasikan kepada tamu bahwa jenis kamar yang diminta oleh tamu tersedia dengan mengatakan "certainly , Sir. We can give you a nice single room with the view of the garden".

2) Data Tindak Tutur Asertif - 2 (TTA - 2)

Guest : I'd like a double room with the view of the rice terrace, please.

Receptionist : Certainly, Madam. We have a very nice double room overlooking the rice terrace.

Konteks :

Data TTA - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di Hotel Sania's House Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur asertif untuk menginformasikan kepada tamu bahwa jenis kamar yang diminta oleh tamu tersedia dengan mengatakan kepada tamu: "Certainly, Madam. We have a very nice double room overlooking the rice terrace".

3.5 Data Penggunaan Tindak Tutur Performatif (*Performatives acts*)

Tindak tutur performatif (*performatives acts*) adalah tindak tutur yang pelaksanaannya membuat sesuatu yang dinyatakan dapat terwujud.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur performatif (*performatives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Performatif - 1 (TTPf - 1)

Guest : I'm the secretary of the British Council Iffice Jakarta. I'm trying to organise a meeting here. Can you help me?

Receptionist : Yes, Madam. I can recommend our meeting room. I'm sure you would find it suitable.

Konteks :

Data TTPf - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Swasti Eco Cottages Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur performatif yang diggunakan untuk menyatakan bahwa sesuatu yang dikatakan dalam pelaksanaannya dapat terwujud dengan mengatakan "Yes, Madam. I can recommend our meeting room. I'm sure you would find it suitable".

2) Data Tindak Tutur Performatif – 2 (TTPf – 2)

Guest : We'd like a family for two adults and four children.

Receptionist : I'm afraid we don't have a family room available, but we can offer you our connecting room. I'm sure you would find it suitable.

Konteks :

Data TTPf – 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Sri Ratih Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur performatif yang digunakan untuk menyatakan bahwa sesuatu yang dikatakan dalam pelaksanaannya dapat terwujud dengan mengatakan "I'm afraid we don't have a family room available, but we can offer you our connecting room. I'm sure you would find it suitable". Jadi tidak ada "a family room" tapi dapat terwujud dengan "a connecting room".

3.6 Data Penggunaan Tindak Tutur Verdiktif (*Verdictives acts*)

Tindak tutur verdiktif (*verdictives acts*) adalah tindak tutur yang digunakan penutur untuk memberikan penilaian atau penghakiman terhadap apa yang dilakukan oleh lawan bicaranya, misalnya mengutuk, berterima kasih, menyalahkan, mengkritik dan sebagainya.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur verdiktif (*verdictives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Verdiktif – 1 (TTV – 1)

Receptionist : Would you like to register, please?

Guest : Can I borrow a pen, please?

Receptionist : Yes, here you are, Sir. May I borrow your passport for a moment, please?

Guest : Of course. Here you are.

Receptionist : Thank you Mr. Hayden. The Bellboy will show you to your room.

Konteks :

Data TTV – 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Alam Indah Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur verdiktif yang digunakan untuk mengucapkan terima kasih kepada tamu hotel karena sudah melaksanakan proses registrasi dengan baik dengan mengatakan "Thank you Mr. Hayden. The Bellboy will show you to your room".

2) Data Tindak Tutur Verdiktif – 2 (TTV – 2)

Receptionist : When will you leave the hotel?

Guest : Oh... In two days ... on the 20th of November.

Receptionist : Thank you Mr. Tanaka. Could you sign here, please?

Konteks :

Data TTV – 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Alaya Resort Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur verdiktif yang digunakan untuk mengucapkan terima kasih kepada tamu hotel karena sudah melaksanakan proses registrasi dengan baik dengan mengatakan "Thank you Mr. Tanaka. Could you sign here, please?".

3.7 Data Penggunaan Tindak Tutur Ekspresif (*Expressives acts*)

Tindak tutur ekspresif (*expressives acts*) adalah tindak tutur yang digunakan penutur untuk menyatakan sesuatu yang berhubungan dengan hal yang telah dilakukan oleh penuturnya, misalnya mengakui, meminta maaf dan sebagainya.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur ekspresif (*expressives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Ekspresif – 1 (TTE – 1)

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

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

Konteks :

Data TTE - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Baruna Sari Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur ekspresif yang digunakan untuk meminta maaf kepada tamu dalam memberikan layanan akomodasi kepada seorang tamu hotel dengan mengatakan "I'm afraid we don't have luxury suite, Sir, but we can give a junior suite".

2) Data Tindak Tutur Ekspresif - 2 (TTE - 2)

Guest : Do you have any rooms overlooking the garden?

Receptionist : I'm sorry, all our rooms overlooking the garden are taken.

Konteks :

Data TTE - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Darta Homestay Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur ekspresif untuk meminta maaf kepada seorang tamu dalam memberikan layanan akomodasi kepada seorang tamu hotel dengan mengatakan "I'm sorry, all our rooms overlooking the garden are taken".

3.8 Data Penggunaan Tindak Tutur Direktif (*Direktives acts*)

Tindak tutur direktif (*direktives acts*) adalah tindak tutur yang diungkapkan oleh penutur agar lawan tutur melakukan sesuatu. Direktif dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu perintah, permohonan dan saran.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur direktif (*direktives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Direktif - 1 (TTD - 1)

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

Guest : Yes, I have a booking for to night.

Receptionist : Would you like to register, please?

Konteks :

Data TTD - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Dukuh Village Homestay Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur direktif untuk meminta memohon kepada tamu hotel untuk registrasi dengan mengatakan "Would you like to register, please?".

2) Data Tindak Tutur Direktif - 2 (TTD - 2)

Guest : The name's Hayden. Tom Hayden.

Receptionist : Could you spell your name please, Sir?

Konteks :

Data TTD - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Oka Kartini Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur direktif untuk meminta memohon kepada tamu hotel untuk mengeja namanya dengan mengatakan "Could you spell your name please, Sir?".

3.9 Data Penggunaan Tindak Tutur Komisif (*Commisives acts*)

Tindak tutur komisif (*commisives acts*) adalah tindak tutur yang mengikat (*commit*) penuturnya untuk melakukan tindakan seperti apa yang dijanjikan. Tindak tutur ini adalah tindakan yang berhubungan dengan berjanji, bersumpah dan mengancam.

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur komisif (*commisives acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Komisif - 1 (TTK - 1)

Guest : I've telephoned room services three times, but my breakfast hasn't come

yet.
Telephone : I can assure you that we will do our best to return to our Operator normal standard of service.

Konteks :
Data TTK - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas telephone operator di hotel Kano Sari Villa Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur komisif (*commisives acts*) yaitu berjanji (*promising*) kepada tamu dalam memberikan layanan akomodasi dan layanan makanan dan minuman di kamar (*room service*) dengan mengatakan "I can assure you that we will do our best to return to our normal standard of service". Jadi dalam tuturan ini seorang petugas telephone operator berjanji kepada tamu untuk memberikan layanan yang terbaik.

2) Data Tindak Tutur Komisif - 2 (TTK - 2)

Guest : We have been waiting for half an hour for our suitcases.

Receptionist : I Will make sure it's brought to your room immediately.

Konteks :
Data TTK - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas receptionist di hotel Kupu-Kupu Barong Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur komisif (*commisives acts*) yaitu berjanji (*promising*) kepada tamu dalam memberikan layanan akomodasi dan pengantaran barang bawaan tamu ke kamar dengan mengatakan "I Will make sure it's brought to your room immediately". Jadi dalam tuturan ini seorang petugas receptionist berjanji untuk membawakan barang bawaan tamu ke kamar dengan segera.

3.10 Data Penggunaan Tindak Tutur Fatis (*Fatice acts*)

Tindak tutur fatis (*fatice acts*) adalah tindak tutur yang digunakan oleh penutur untuk mengadakan kontak dengan orang lain. Tuturan fatis meliputi berbagai sapaan (halo, apakabar dan sebagainya), ucapan perpisahan (sudah ya, hati-hati ya dan sebagainya), ungkapan kesantunan (mari, silakan, terima kasih) dan komentar mengenai cuaca (wah, panas sekali, ya ; wah, hujan kok nggak berhenti-berhenti dan sebagainya).

Data tuturan narasumber petugas *Front Office* yang menggunakan jenis tindak tutur fatis (*fatice acts*) dalam tuturan berbahasa Inggris dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel dapat disajikan sebagai berikut:

1) Data Tindak Tutur Fatis - 1 (TTF - 1)

Receptionist : Good morning, Mr. Brown. How are you this morning?

Guest : Oh, good morning, Putu. I'm very well, thank you. And you?

Receptionist : I'm fine, thank you.

Konteks :
Data TTF - 1 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *receptionist* di hotel Puri Garden Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur fatis (*fatice acts*) yaitu sapaan apa kabar kepada tamu untuk menunjukkan keramah-tamahan kepada tamu dalam memberikan layanan akomodasi dengan mengatakan "Good morning, Mr. Brown. How are you this morning?". Jadi dalam hal ini petugas *receptionist* ingin membangun kontak dengan tamu hotel.

2) Data Tindak Tutur Fatis - 2 (TTF - 2)

Bellboy : Here's your key, Sir. On the table will that be all?

Guest : Yes, thanks.

Bellboy : Have a nice stay, Sir.

Guest : Thank you. Goodbye.

Bellboy : Goodbye Mr. Smith.

Konteks :

Data TTF - 2 tersebut diatas adalah tuturan berbahasa Inggris seorang petugas *Bellboy* di hotel Rounge Villas Ubud yang menggunakan jenis tindak tutur fatis (*fatice acts*) yaitu ungkapan selamat beristirahat dan ungkapan perpisahan kepada tamu dalam memberikan layanan akomodasi dengan mengatakan "Have a nice stay, Sir" dan juga "Goodbye Mr. Smith".

4. KESIMPULAN

Berdasarkan atas hasil penelitian dan pembahasan beberapa simpulan dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Jenis tindak tutur lokusioner (Locutionary acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah mengatakan atau menginformasikan sesuatu 18 kepada tamu, (2) Jenis tindak tutur ilokusioner (Illocutionary acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah untuk melakukan sesuatu kepada tamu hotel, (3) Jenis tindak tutur perlokusioner (Perlocutionary acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan untuk menumbuhkan daya pengaruh (force) atau efek (effect) kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi, (4) Jenis tindak tutur asertif (Assertives acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan menginformasikan sesuatu kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi, (5) Jenis tindak tutur performatif (Performative acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang menyatakan sesuatu yang dalam pelaksanaannya dapat terwujud, (6) Jenis tindak tutur verdiktif (Verdictives acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang bertujuan untuk berterimakasih kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi, (7) Jenis tindak tutur Ekspresif (Expressives acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang bertujuan untuk meminta maaf kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi, (8) Jenis tindak tutur direktif (Directives acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang bertujuan untuk memohon dan memberikan saran kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi kepada tamu, (9) Jenis tindak tutur komisif (Commissives acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang bertujuan untuk berjanji kepada tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi kepada para tamu hotel, (10) Jenis tindak tutur fatis (Fatice acts) yang digunakan dalam tuturan berbahasa Inggris para petugas front office adalah tuturan yang bertujuan untuk menegur sapa, ungkapan selamat beristirahat, ungkapan perpisahan dan ungkapan kesantunan kepada para tamu hotel dalam memberikan layanan akomodasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Teori Konsep Dasar dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lastara, I. M. (1997). *Peraturan Kepariwisataaan*. Denpasar: Percetakan STP Nusa Dua Bali.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. IK.
- Murdana, I. K. (2020). Sikap Berbahasa Inggris Masyarakat Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) "Warisan Pusaka" dalam Memberikan Layanan Kepada Wisatawan di Desa Wisata Munggu Mengwi Badung, Bali. *Jurnal Kepariwisataaan*, 19(1), 56-64. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.410>
- Pastini, N. W. (201) Kesantunan dalam Berbahasa Inggris Pramusaji: Kasus pada Beberapa Café di Pantai Jimbaran, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti* 10(1) 28-38. DOI: <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.455>

- Rahardi, R. K. (2005). *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Searle, J. (1969, 1983). *Speech Acts an Essay in The Philosophy of language*. Oxford: Basil Blackwell.
- Wijana, I.D.P. & Rohmadi, M. (2009). *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Wijana, I.D.P. (2015). *Pengantar Semantik Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yoesi, O. A. (2001). *Ilmu Pariwisata: Sejarah Perkembangan dan Prospeknya*, Jakarta : Penerbit Petja