

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prinsip kesantunan berbahasa perlu digunakan pada proses komunikasi supaya percakapan dapat berjalan dengan lancar. Ada pepatah Jawa “Ajining dhiri saka lathi, ajining sarira saka busana,” yang dimaknai bahwa setiap orang itu dihormati dan dihargai karena lidahnya dan busananya, dalam artian orang itu bisa dihormati ketika ia dapat bertutur kata dengan baik, benar, dapat dipercaya, tidak berlebihan, serta santun atau dapat dihormati ketika ia mempunyai jabatan yang tinggi. Sama seperti yang terjadi pada percakapan antara pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dengan para tamunya yang harus menjunjung tinggi prinsip kesantunan. Bagaimana pun tamu adalah raja yang harus dihormati dan dilayani dengan sepenuh hati.

Kesopanan dalam bertutur dan berbahasa harus benar-benar diperhatikan oleh pegawai *front office*. Bahasa digunakan sebagai alat dalam berkomunikasi dan berfungsi untuk menjalin hubungan, memelihara, serta menjalin keakraban antara penuturnya. Bahasa yang digunakan beragam, namun tetap semi formal. Hal tersebut dikarenakan lawan bicara berasal dari berbagai daerah. Bidang linguistik yang mengkaji tentang penelitian tuturan ini adalah pragmatik. George (2006: 3) mendeskripsikan bahwa pragmatik merupakan studi tentang makna yang disampaikan oleh penutur atau penulis dan ditafsirkan oleh pendengar atau pembaca. Sebagai akibatnya, studi ini lebih banyak berhubungan dengan analisis

tentang apa yang dimaksudkan orang dengan tuturan-tuturannya daripada dengan makna terpisah dari kata atau frasa yang digunakan dalam tuturan itu sendiri.

Kesantunan (*politeness*) merupakan suatu konsep yang tegas, seperti gagasan, tingkah laku yang santun atau etiket yang terdapat dalam budaya juga dimungkinkan menentukan sejumlah prinsip-prinsip umum yang berbeda untuk menjadi santun dalam interaksi sosial dalam suatu budaya khusus. Sebagian dari prinsip-prinsip umum ini termasuk sifat bijaksana, pemurah, rendah hati dan simpatik terhadap orang lain (George, 2006: 104).

Penelitian ini membahas tentang fenomena prinsip kesantunan kepatuhan pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik. Komunikasi yang terjadi antara petugas *front office* dengan tamu hotel sangat banyak. Seperti yang kita ketahui bahwa pegawai *front office* tugas utamanya adalah melayani tamu dengan ramah dan sepenuh hati. Jika ada suatu masalah atau ketidaktahuan pada tamu, pihak yang dihubungi pertama kali adalah bagian *front office*. Kemudian, dari *front office* menyalurkan informasi ke bagian lain yang sekiranya sedang dibutuhkan pada waktu itu. Seperti halnya pada proses pembawaan barang ke kamar hotel yang dibutuhkan pertama kali adalah jasa dari bagian *bell boy*.

Kajian yang digunakan dalam topik ini adalah bidang pragmatik dengan menggunakan teori prinsip kesantunan Leech yang melibatkan dua peserta tutur, yaitu diri sendiri dan orang lain. Diri sendiri adalah penutur, orang lain adalah lawan tutur dan orang ketiga yang dibicarakan penutur dan lawan tutur. Leech (1983: 132) membagi prinsip kesantunan dalam tuturan menjadi enam maksim, yakni

maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan atau pujian, maksim kesederhanaan, maksim permufakatan dan maksim simpati.

Persoalan pada penelitian ini mengenai penggunaan prinsip kesantunan oleh petugas resepsionis hotel kepada para tamu bahwa kesantunan bahasa yang digunakan di hotel bintang tiga Tulungagung sudah diterapkan atau belum, dalam pemberian pelayanan mungkinkah sama dengan pelayanan yang ramah seperti hotel-hotel yang berlokasi di luar kota, serta prinsip-prinsip kesantunan seperti apa yang telah diterapkan dalam percakapan antara resepsionis dengan para tamu. Mengenai kesantunan, disini sangat diperlukan karena sehubungan dengan jasa pelayanan hotel yang mengutamakan kenyamanan tamu.

Sasaran pada penelitian ini adalah pegawai *front office* yang masih bisa menuturkan bahasa dengan jelas untuk didengar, penduduk asal daerah mana saja, memiliki alat ucap sempurna, alat pendengaran yang normal, memiliki waktu yang cukup untuk wawancara, bisa berbahasa Indonesia dan bahasa Jawa secara aktif. Informan utama adalah supervisor dari hotel bintang tiga di Tulungagung yang mengetahui SOP dari bagian *front office*.

Peneliti menganalisis prinsip kesantunan dengan hotel sebagai objeknya karena menurut Sulastiyono (2011: 5) hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sesuai dengan ketentuan bahwa hotel akan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik. Jadi, sudah pasti

sangat berkaitan dengan yang namanya pemberian pelayanan berupa keramahan dan kesopanan dari pegawai hotel kepada para tamu disana. Fokus pada penelitian ini adalah pegawai *front office*, sebagaimana mereka telah bertutur kepada tamu hotel dengan penuh keramahan dan akan dianalisis dengan prinsip kesantunan Leech. Prinsip kesantunan Leech terdiri dari enam maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan atau pujian, maksim kesederhanaan atau kerendahan hati, maksim mufakat dan maksim kesimpatian.

Pada kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh *front office* kepada tamu dapat dilihat bahwa enam maksim prinsip sopan santun digunakan sebagai tolak ukur utama dalam melakukan tuturan. *Front office* sendiri adalah salah satu departemen di hotel yang memiliki tugas untuk menjual kamar dan produk hotel yang lainnya. Penggunaan prinsip sopan santun tersebut memang merupakan suatu aturan yang diterapkan oleh hotel karena kepuasan tamu adalah hal utama.

Pemilihan Hotel Istana dan Front One Hotel sebagai lokasi penelitian karena termasuk dalam kategori hotel bintang tiga di Tulungagung yang banyak pengunjung, serta terkenal dengan kenyamanan tempatnya. Letaknya strategis di tengah kota. Kota Tulungagung memiliki banyak sekali objek wisata yang menarik mulai dari daratan dan lautan sehingga banyak hotel yang dibangun disana. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung berada di Kecamatan Tulungagung.

Tulungagung terkenal sebagai salah satu dari beberapa daerah penghasil marmer terbesar di Indonesia dan terletak 154 km barat daya Kota Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur.

Penelitian mengenai prinsip kesantunan kepatuhan yang terjadi pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik penting untuk dilakukan karena objek penelitian ini belum pernah dikaji sebelumnya, suatu isu-isu yang sudah ditunggu oleh masyarakat, objek tentang penelitian ini masih sangat relevan untuk dibicarakan sehubungan dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan akomodasi dengan pelayanan yang memuaskan, khususnya untuk mengetahui apakah hotel bintang tiga yang ada di Tulungagung sudah menerapkan prinsip kesantunan dengan baik dan benar atau belum, serta bagaimana penerapannya. Meskipun Tulungagung masih belum menjadi kota besar, namun sudah memiliki hotel bintang tiga yang berlokasi di pusat kota. Bahasa yang dituturkan oleh pegawai *front office* disana sudah baik atau masih kurang. Seperti yang kita ketahui hotel bintang tiga sudah cukup baik dibandingkan dengan hotel yang memiliki standar dibawahnya. Jadi, penerapan kesantunan sangat diperlukan khususnya pada bagian *front office* yang dapat berpengaruh terhadap kualitas hotel. Semakin baik pelayanannya maka semakin baik penilaian masyarakat dan para pengunjung terhadap hotel tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana jenis-jenis kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik?
2. Bagaimana wujud tuturan kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan jenis-jenis kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik.
2. Memaparkan wujud tuturan kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Dalam penelitian ini telah tersedia data baru. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai kesantunan pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dan dapat memberi masukan dalam bidang linguistik pada kajian pragmatik. Penelitian ini dapat digunakan oleh para pembaca atau para mahasiswa untuk memahami bidang linguistik, khususnya

mengenai kesantunan berbahasa. Penelitian ini juga bisa digunakan sebagai acuan bagi semua pihak yang akan mengadakan penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu melatih dan mengembangkan kesantunan berbahasa pada pegawai *front office* hotel dengan para tamunya dalam kegiatan berkomunikasi terkait percakapan yang sedang berlangsung ketika memberikan pelayanan dan memberikan informasi hotel. Selain itu, penelitian ini dapat membantu menanamkan pendidikan karakter pada mahasiswa maupun para pembaca. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pada lembaga akomodasi dalam menerapkan prinsip kesantunan komunikasi yang digunakan petugas resepsionis. Oleh karena itu, kualitas dan pelayanan di hotel tersebut tidak diragukan dan para tamu merasa puas.

1.5 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep sangat penting untuk dilakukan dalam sebuah penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai fokus kajian penelitian agar tidak terjadi adanya pemahaman konsep yang salah dari yang dimaksud oleh peneliti. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kesantunan Berbahasa

Kesantunan (*politeness*) merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh suatu kultur mungkin tidak demikian halnya dengan kultur yang lain. Tujuan penutur mempergunakan kesantunan, termasuk

kesantunan berbahasa adalah membuat suasana berinteraksi menyenangkan, tidak mengancam muka dan efektif (Zamzani dkk., 2011: 35).

Menurut Rahardi (2005: 35) penelitian kesantunan mengkaji penggunaan bahasa (*language use*) dalam suatu masyarakat bahasa tertentu. Masyarakat tutur yang dimaksud adalah masyarakat dengan aneka latar belakang situasi sosial dan budaya yang mewadahnya. Kajian yang terdapat dalam penelitian kesantunan adalah segi maksud dan fungsi tuturan.

Kesantunan berbahasa merupakan suatu cara bertutur pegawai *front office* kepada para tamu hotel bintang tiga di Tulungagung bagaimana seorang pegawai *front office* menggunakan sikap bahasa yang santun ketika berhadapan atau berkomunikasi. Seperti yang kita ketahui bahwa hotel merupakan salah satu jasa akomodasi yang mengunggulkan kualitas pelayanannya, semakin memuaskan dan baik pelayanannya maka hotel tersebut akan dianggap layak dan banyak diminati oleh masyarakat. Semakin hotel tersebut berbintang maka semakin baik pula pelayanannya. Oleh sebab itu, kajian pragmatik dengan teori kesantunan Leech sesuai dengan topik percakapan di hotel bintang tiga Tulungagung terutama pada bagian resepsionis sebagai tempat tamu datang pertama kali.

Kesantunan dalam penelitian ini merupakan suatu konsep yang tegas, seperti gagasan, tingkah laku yang santun atau etiket dalam budaya. Hal seperti ini dimungkinkan dapat menentukan sejumlah prinsip-prinsip umum yang berbeda untuk menjadi santun dalam interaksi sosial budaya khusus. Sebagian dari prinsip-prinsip umum ini termasuk sifat bijaksana, pemurah, rendah hati dan simpatik terhadap orang lain (George, 2006: 104). Tujuan kesantunan adalah membuat suasana berinteraksi menjadi menyenangkan, tidak mengancam muka dan efektif.

Kesantunan pada umumnya berkaitan dengan hubungan antara dua partisipan yang biasa disebut sebagai diri sendiri dan orang lain.

2. Hotel Bintang Tiga di Tulungagung

Kabupaten Tulungagung adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung berada di Kecamatan Tulungagung. Tulungagung terkenal sebagai salah satu dari beberapa daerah penghasil marmer terbesar di Indonesia dan terletak 154 km barat daya Kota Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur. Suatu hal yang menarik dari komposisi penduduk di Tulungagung adalah kelompok masyarakat yang masih keturunan Mataram.

Tulungagung dikenal sebagai salah satu kabupaten di Jawa Timur yang mempunyai banyak tempat wisata. Tidak heran jika kawasan yang terkenal sebagai penghasil marmer di Indonesia ini juga memiliki fasilitas hotel dan penginapan cukup memadai untuk mengakomodasi kebutuhan wisatawan atau mereka yang berkunjung ke daerah ini. Disini juga disediakan banyak penginapan, seperti hotel. Tulungagung memiliki 16 hotel, diantaranya: Hotel Crown Victoria, Hotel Narita, Hotel Grand, Hotel Surakarta, Hotel Panorama, Hotel Gajah Mas, Hotel Hayan Wuruk, Hotel Palapa, Hotel Pama, Hotel Tanjung, Hotel Nasional, Hotel Puspita, Hotel Wijaya, Hotel Malinda Indah, Hotel Istana dan Front One Hotel.

Hotel merupakan salah satu usaha bisnis yang bergerak dalam bidang usaha jasa dan produk, sebuah hotel tidak hanya menjual atau menyewakan kamar, tetapi juga terdapat restoran, *spa*, *laundry* atau jasa pencucian pakaian,

barber shop atau salon dan *ball room* (gedung serba guna). Oleh sebab itu, dalam sebuah hotel terdapat *front office* yang merupakan tonggak utama suatu penjualan produk hotel karena tugas dari *front office* sendiri adalah menawarkan dan memberikan informasi kepada tamu mengenai pemesanan kamar, serta produk-produk yang dijual oleh pihak hotel. Dalam hal ini tentu saja petugas *front office* diharapkan memiliki kemampuan khusus, diantaranya berpenampilan menarik (tinggi, memiliki senyum menawan dan rapi), menguasai bahasa asing selain bahasa Indonesia, memahami semua produk-produk yang ada di hotel, memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga banyak tamu yang akan tertarik dan menggunakan produk hotel tersebut.

Seperti Hotel Istana dan Front One Hotel sebagai hotel bintang tiga yang terdapat di Tulungagung. Sehubungan dengan Tulungagung yang memiliki banyak objek wisata dan ramai penduduk, baik warga Tulungagung sendiri maupun para pendatang yang hendak menginap sementara disana. Adanya hotel bintang tiga di Tulungagung sangat membantu orang-orang yang akan menginap sementara, sebagai tempat penyewaan gedung serba guna, konverensi dan beberapa keperluan lainnya yang menyangkut pelayanan akomodasi.

3. Pegawai *Front Office* Hotel

Pegawai *front office* atau yang biasa disebut resepsionis merupakan bagian yang mempunyai tugas, serta peranan penting terutama di departemen kantor depan ketika melayani dan menerima tamu. Oleh karena itu, kesan pertama yang diperoleh dari para tamu adalah sikap resepsionis. Jadi, ada beberapa syarat penting agar bisa menerima tamu dengan baik yang harus dipenuhi oleh seorang

resepsionis, yakni bersikap sopan, ramah, berkepribadian baik, bijaksana, cerdas dan memiliki pengetahuan tentang struktur organisasi.

Peranan kantor depan sangat penting sehingga departemen tersebut diberi sebutan sebagai bagian yang menggambarkan pusat dimana semua departemen lain tergantung padanya. Tanpa kantor depan aktivitas hotel menjadi terganggu. Bahkan pada akhirnya roda perputaran produk dan pelayanan akan berhenti.

Dengan kata lain, resepsionis mempunyai peranan yang cukup besar dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan dari seluruh departemen di dalam hotel. Peran seorang resepsionis di dalam sebuah hotel sangat penting karena pegawai resepsionis mempunyai kesempatan emas dalam menciptakan citra positif hotel kepada tamu. Peran resepsionis di hotel cukup besar, yaitu sebagai wakil manajemen hotel karena pelayanannya dalam menghadapi tamu sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh bagian departemen di dalam hotel, terutama kesan pertama dan terakhir dari tamu untuk hotel yang ditempati tergantung pada kualitas pelayanan seorang resepsionis.

Pegawai *front office* harus berpenampilan rapi dan bersih, bersabar dalam menghadapi tamu, serta mampu melayani mereka dengan sepenuh hati. Seperti para resepsionis yang ada di hotel bintang tiga Tulungagung, dengan berpakaian rapi, berseragam dan selalu mengucapkan salam sebelum memulai pembicaraan kepada para tamu sebagai bentuk penghormatan yang diberikan.

4. Komunikasi

Menurut Pranowo (2009: 63) komunikasi akan berkadar santun jika penutur selalu berprasangka baik kepada mitra tutur. Jika penutur berprasangka buruk pada mitra tutur, tidak akan terjadi kecocokan pendapat dan komunikasi menjadi tidak menyenangkan. Komunikasi akan terasa santun jika penutur berbicara secara terbuka dan seandainya menyampaikan kritik disampaikan secara umum, tidak ditujukan secara khusus pada *person* tertentu (Pranowo, 2009: 64).

Komunikasi akan terasa santun jika penutur mampu membedakan tuturan sesuai dengan situasinya. Meskipun masalah yang dibicarakan bersifat serius, tetapi jika penutur mampu menyampaikan tuturan itu dengan nada bercanda, komunikasi menjadi lancar dan masih santun (Pranowo, 2009: 66).

Komunikasi merupakan kebutuhan dari manusia. Komunikasi membantu manusia untuk berinteraksi antara satu dan yang lainnya, oleh sebab itu, dalam berkomunikasi kita perlu memahami bagaimana komunikasi yang baik.

Komunikasi yang baik dan tepat bisa terjadi apabila pesan yang ingin disampaikan penutur dapat diterima dan dipahami oleh lawan tutur. Selain itu, melalui komunikasi juga diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan lawan tutur. Hubungan harmonis akan tercipta ketika penutur dan lawan tutur saling memahami dan saling menghargai. Dengan begitu, sangat diperlukan pemahaman dalam penggunaan prinsip sopan santun dalam komunikasi yang dilakukan. Prinsip sopan santun memudahkan penutur untuk menjalin hubungan baik dengan lawan tutur melalui enam maksim, yakni maksim kebijaksanaan,

maksim kedermawanan, maksim pujian/penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan dan maksim simpati.

Dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh *front office* terhadap tamu dapat dilihat bahwa enam maksim prinsip sopan santun digunakan sebagai tolak ukur utama dalam melakukan tuturan. *Front office* sendiri adalah salah satu departemen di hotel yang memiliki tugas untuk menjual kamar dan produk hotel lainnya. Penggunaan prinsip sopan santun tersebut memang merupakan suatu aturan yang diterapkan oleh hotel, yaitu kepuasan tamu adalah hal yang utama. Percakapan yang berlangsung antara pegawai *front office* dengan para tamunya sangat berpengaruh terhadap kualitas hotel. Hotel bintang tiga di Tulungagung yang dinilai oleh masyarakat sudah cukup bagus dan harganya masih terjangkau, perlu dipertahankan sehingga pengunjung atau peminat fasilitas jasa akomodasi terus bisa berdiri dan semakin maju meskipun terletak di kota kecil. Pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan beberapa hotel bintang tiga di kota-kota lain. Hotel bintang tiga yang ada di Tulungagung juga menjunjung tinggi prinsip kesantunan berbahasa ketika sedang berbicara kepada para tamu.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh hasil penelitian yang sistematis, diperlukan adanya sistematika penulisan. Penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bab I: pendahuluan.

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, operasionalisasi konsep dan sistematika penulisan.

Bab II: kajian pustaka.

Bab ini berisi tentang penelitian terkait dari para peneliti terdahulu dan landasan teori yang akan digunakan dalam menganalisis penelitian ini, yaitu mengenai teori kesantunan Leech yang terdiri dari enam maksim.

Bab III: metode penelitian.

Bab ini berisi tentang sumber data, metode tentang pengumpulan data dan metode analisis dalam mengerjakan penelitian prinsip kesantunan kepatuhan pada hotel bintang tiga di Tulungagung.

Bab IV: pembahasan.

Bab ini berisi tentang pembahasan data yang disajikan berdasarkan tiap objek penelitian. Penelitian yang berdasarkan rumusan masalah, yakni mengenai jenis kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa dan wujud tuturan kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik.

Bab V: penutup.

Bab ini berisi tentang simpulan hasil data yang diperoleh dan saran yang berisi anjuran kepada pembaca agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji kesantunan berbahasa secara lebih dalam, serta dengan objek-objek lain yang sering kita temui pada fenomena sehari-hari atau sedang ramai diperbincangkan.