

ANALISIS TINDAK TUTUR DALAM PERCAKAPAN ANTARA RESEPSIONIS DAN TAMU DI HASTINAPURA RESIDENCE

Clarissa Arnolia Elshanora¹, Putu Chrisma Dewi², Komang Tri Sutrisna Agustia³

^{1,2,3}Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia
Email: 118110201002@undhirabali.ac.id; 2chrismadewi@undhirabali.ac.id; 3trisutrisna@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi dan makna tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi yang diucapkan oleh resepsionis dan tamu di Hastinapura Residence. Fokus penelitian ini adalah tindak tutur yang terdapat pada ucapan resepsionis dan tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah dari ucapan – ucapan antara resepsionis dan tamu yang dianalisis dengan menggunakan teori John R. Searle (1969). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada tiga tindak tutur, yaitu tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi (asertif, direktif, komisif, ekspresif, deklaratif), dan tindak tutur perlokusi. Secara detail, ada 1 tindak tutur lokusi, 1 tindak tutur ilokusi asertif, 1 tindak tutur ilokusi direktif, 1 tindak tutur ilokusi komisif, 1 tindak tutur ilokusi ekspresif, 1 tindak tutur ilokusi deklaratif, dan 1 tindak tutur perlokusi. Setiap tindak tutur tersebut memiliki fungsi yang berbeda – beda. Tindak tutur lokusi memiliki fungsi menginformasikan atau memberitahukan, tindak tutur ilokusi asertif memiliki fungsi melaporkan, tindak tutur ilokusi direktif memiliki fungsi meminta, tindak tutur ilokusi komisif berfungsi sebagai tawaran, tindak tutur ilokusi ekspresif memiliki fungsi ucapan terimakasih, tindak tutur ilokusi deklaratif berfungsi mengizinkan, dan tindak tutur perlokusi memiliki fungsi permintaan.

Kata kunci: hastinapura residence, pragmatik, tindak tutur.

1. Pendahuluan

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dinilai efektif peranannya dalam menambah devisa negara. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Bali adalah salah satu contoh nyata aset pariwisata yang dimiliki Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Industri pariwisata berpusat di Bali Selatan. Daerah selatan seperti Jimbaran, Nusa Dua dan Pecatu

merupakan destinasi favorit bagi wisatawan mancanegara. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial.

Dalam suatu hotel bukan hanya fasilitas yang membuat pengunjung atau tamu merasa nyaman dan puas tetapi juga keramahan atau pelayanan seluruh karyawan hotel dapat menjadi nilai lebih bagi hotel tersebut. Tidak sembarang orang dapat menjadi karyawan hotel, setiap karyawan hotel harus memiliki kemampuan tersendiri di bidangnya masing-masing yang mereka dapatkan dari sekolah tempatnya menimba ilmu.

Salah satu bagian dari hotel yaitu resepsionis yang mana bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui tuturan yang diucapkan tamu kepada resepsionis di Hastinapura Residence begitu juga sebaliknya.

Tindak tutur merupakan penggunaan bahasa yang di dalamnya terdapat suatu tindakan. John Langshaw Austin (1962) dalam bukunya yang berjudul *How to do things with words*, mengatakan, "In which to say something is to do something or in which by saying or in saying something we are doing something, (Austin, 1962 : 12)", ungkapan yang dihasilkan setiap penutur berbeda dalam setiap situasi. Teori ini kemudian dikembangkan lebih mendalam oleh muridnya, Searle (1979).

Ada tiga jenis tindak tutur yaitu tindak lokusi, tindak tutur ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. Tindak tutur lokusi adalah tindak menuturkan sesuatu. Austin menyatakan bahwa lokusi hanyalah menuturkan sesuatu, menyampaikan informasi, berbicara, menanyakan, dan lain-lain (Austin, 1962, p. 108). Selanjutnya adalah tindak tutur ilokusi merupakan tindak tutur yang berperan menyampaikan suatu tindakan dalam menanyakan sesuatu. Tindak tutur perlokusi adalah tindakan yang ditimbulkan sebagai konsekuensi dari mengatakan sesuatu.

2. Metode

Penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi di Hastinapura Residence pada percakapan antara resepsionis dengan tamu. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teori yang digunakan untuk mengetahui fungsi dan makna tindak tutur adalah menurut John R. Searle (1969: 23- 24) terdapat tiga macam tindak tutur, diantaranya adalah tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. Kemudian ada 5 kategori tindak tutur ilokusi yang dibuat oleh Searle yaitu, 1) Asertif; 2) Direktif; 3) Komisif; 4) Ekspresif; 5) Deklaratif (Searle, 1969: 357). Kelima kategori yang dibuat oleh Searle memiliki jenis juga fungsi yang komunikatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penulis memiliki tujuan untuk mengetahui tindak tutur percakapan antara bagian resepsionis dengan tamu. Mengetahui fungsi dan makna tindak tutur lokusi, ilokusi, dan perlokusi yang diucapkan oleh resepsionis dan tamu di Hastinapura Residence.

3.1 Tindak Tutur Lokusi

Tindak tutur lokusi adalah tindak tutur untuk menanyakan sesuatu dapat berupa, kata, frasa, ataupun kalimat sesuai dengan makna yang terkandung dalam kata, frasa, ataupun kalimat tersebut.

Data 1

Receptionist : Good morning, Mam. How was your sleep?

Guest : **It was amazing. I love your comfort bed and air conditioner so cool.**

Berdasarkan kalimat tuturan diatas terjadi dalam situasi di lobby saat seorang tamu sedang meminta handuk renang dan resepsionis menanyakan tentang pengalaman menginap di kamar villa yang terjadi secara langsung, dalam tuturan "It was amazing. I love your comfort bed and air conditioner so cool" yang diucapkan oleh tamu untuk memberi informasi bahwa tamu tersebut sangat menikmati pengalaman menginapnya. Oleh sebab itu inilah yang disebut tindak tutur lokusi yang memiliki fungsi berbentuk menginformasikan atau memberitahukan bahwa tamu tersebut menikmati fasilitas kamar.

3.2 Tindak Tutur Ilokusi

Tindak tutur ilokusi adalah tindak tutur yang selain berfungsi untuk mengatakan sesuatu dan dapat juga dipergunakan untuk melakukan sesuatu. John Searle yang mengembangkan klasifikasi tindak tutur ilokusi atas dasar pemikiran John L. Austin yang mempunyai fungsi komunikatif, diantaranya adalah asertif, direktif, deklarasi, komisif, dan ekspresif.

1) Tindak Tutur Ilokusi Asertif

Tindak tutur asertif yaitu tindak tutur yang mengikat penutur pada kebenaran proposisi yang diungkapkan, misalnya menyatakan, menyarankan, membual, mengeluh, mengklaim, dan melaporkan. Berikut ini adalah analisis data tindak tutur asertif.

Data 2

Guest : **I want to inform you that the shampoo bottle is empty.**

Receptionist : *Well done mam, we so sorry for inconvenience. We will bring you the new one right now.*

Data pada kalimat diatas yang menyatakan sebuah situasi yang terjadi antara resepsionis dan tamu dimana tamu menyampaikan bahwa sampo di kamar mandi sudah habis atau kosong, tuturan tamu tersebut yaitu "*I want to inform you that the shampoo bottle is empty*" merupakan tindak ilokusi asertif dengan fungsi "melaporkan". Secara gramatikal kata *want* merupakan kata kerja yang memiliki arti keinginan untuk membicarakan tentang suatu keinginan harapan memberikan saran (Cambridge Dictionary). Kata *want* bertujuan untuk melaporkan apa yang ia ketahui kepada resepsionis.

2) Tindak Tutur Ilokusi Direktif

Tindak tutur direktif, yaitu tindak tutur yang dimaksudkan agar si lawan tutur melakukan tindakan sesuai tuturan, misalnya, memesan, memerintah, memohon, menasihati, dan merekomendasi. Berikut ini adalah analisis tindak tutur direktif

Data 3

Guest : **Hi. I already book a deluxe room and I want deluxe room with pool view.**

Receptionist : *Well done mam. Please wait a moment, I will check on my system. Thank you for your time I would like to inform that the deluxe room with pool view has been reserved for you.*

Guest : *Great! Thank you.*

Receptionist : *You're welcome, Mam.*

Kalimat diatas menyatakan sebuah situasi yang terjadi dalam percakapan antara tamu dan resepsionis. Penutur menginginkan lawan tuturnya melakukan suatu tindakan untuk melakukan sesuai dengan keinginan penutur. Tuturan tamu yaitu *"Hi. I already book a deluxe room and I want deluxe room with pool view."* Ini merupakan tindak tutur ilokusi direktif dengan fungsi "meminta". Penutur memesan kamar dengan permintaan kamar dengan pemandangan kolam renang.

3) Tindak tutur deklaratif

Tindak tutur deklaratif, yaitu ilokusi yang menyebabkan perubahan atau kesesuaian dalam sebuah situasi. Contoh yang diambil adalah ilokusi deklaratif "mengizinkan". Berikut ini analisis tindak tutur deklaratif

Data 6

Guest : *Can I pay with the card? I don't have cash.*

Receptionist : **Of course mam, you can pay by card.**

Guest : *Alright thank you.*

Kalimat diatas menyatakan suatu perizinan yang ditunjukan oleh lawan tutur yaitu resepsionis kepada tamu *"Of course mam, you can pay by card"*. Ini merupakan tindak tutur ilokusi deklaratif dengan fungsi "mengizinkan". Dengan maksud mengizinkan tamu tersebut untuk membayar lewat kartu ATM, karena tamu tersebut tidak mempunyai uang tunai.

4) Tindak Tutur Ilokusi Komisif

Tindak tutur komisif yaitu tindak tutur yang menuntut penuturnya berjanji melakukan sesuatu di masa depan. Contohnya adalah berjanji, bersumpah, menolak, mengancam, dan menjamin. Berikut ini analisis data tindak tutur ilokusi komisif

Data 4

Guest : *Hi. I want to book 3 nights on your villa. Can I get the same price like before?*

Receptionist : *Well, based on our system that price was from online travel agent. So, **I would like to offer you a great deal by direct booking. So, you save 30% of your budget.***

Guest : *Okay, make it happen.*

Kalimat diatas menyatakan sebuah situasi yang terjadi, dimana resepsionis ingin menawarkan harga khusus kepada tamu. Tuturan resepsionis adalah *"I would like to offer you a great deal by direct booking. So, you save 30% of your budget."* Dalam hal ini tindak tutur berfungsi sebagai "tawaran". Kata *would* biasanya

digunakan untuk penawaran atau permintaan. Hal ini diperkuat juga dengan kata *offer*.

5) Tindak Tutur Ilokusi Ekspresif

Tindak tutur ekspresif adalah ungkapan sikap dan perasaan tentang suatu keadaan terhadap sikap dan perbuatan orang lain. Contoh memberi selamat, bersyukur, menyesalkan, meminta maaf, menyambut, dan berterima kasih. Berikut ini analisis tindak tutur ilokusi ekspresif

Data 5

Receptionist : ***Thank you so much for coming mam, have a nice day.***

Guest : *Yeah, you are welcome*

Kalimat diatas menyatakan sebuah pengungkapan sikap dari penutur yaitu resepsionis atas kedatangan tamu yang telah menginap di villa. Tuturan resepsionis adalah "*Thank you so much for coming mam, have a nice day*" yang merupakan tindak tutur ilokusi ekspresif dengan fungsi sebagai ucapan terimakasih.

3.3 Tindak tutur perlokusi

Tindak tutur perlokusi adalah tindak tutur yang seringkali mempunyai daya pengaruh (*perlocution force*) atau efek bagi yang mendengarkannya. Efek atau daya pengaruh ini dapat secara sengaja maupun tidak sengaja dikreasikan oleh penuturnya. Berikut ini data analisis tindak tutur perlokusi.

Data 7

Guest : ***I want to tell you regarding your TV it's kinda no channel in my room.***

Receptionist : *Sorry for inconvenience, we will send our housekeeper to assist you.*

Guest : *Okay, thank you.*

Pada kalimat diatas terjadi pada saat tamu mengucapkan kalimat tersebut kepada resepsionis setelah tamu ke kamar untuk beristirahat sambil menonton TV tapi tidak ada siaran, penutur mengutarakan "*I want to tell you regarding your TV it's kinda no channel in my room*". Tuturan ini merupakan tuturan yang mempunyai fungsi sebagai "permintaan", bukan hanya melaporkan bahwa TV tidak bisa berfungsi kepada resepsionis, namun juga penutur ingin mengutarakan bahwa ia ingin TV-nya segera diperbaiki, sehingga dia bisa beristirahat sambil menonton TV.

4. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tindak tutur lokusi memiliki fungsi menginformasikan atau memberitahukan bahwa tamu menikmati fasilitas kamar. Kemudian tindak tutur ilokusi dibagi menjadi: tindak tutur ilokusi asertif, tindak tutur ilokusi direktif, tindak tutur ilokusi komisif, tindak tutur ilokusi ekspresif, dan tindak tutur ilokusi deklaratif. Pada analisis tersebut tindak tutur ilokusi asertif berfungsi "melaporkan". Tindak tutur ilokusi direktif berfungsi "meminta". Tindak tutur ilokusi komisif berfungsi sebagai "tawaran". Tindak tutur ilokusi ekspresif dengan fungsi sebagai ucapan terimakasih. Tindak tutur ilokusi deklaratif berfungsi "mengizinkan". Jenis tindak tutur yang

terakhir adalah tindak tutur perlokusi. Tindak tutur perlokusi merupakan tuturan yang mempunyai fungsi sebagai "permintaan".

5. Daftar Rujukan

- Anwar, R. 2002. "Analisis Penggunaan Implikatur Percakapan antara Resepsionis dan Tamu Check In di Guest House Paradiso Surakarta". Skripsi. UMS. Surakarta.
- Austin, J. L. 1962. *How to do things with words*, Oxford: The Clarendon Press.
- Ibrahim, A.S. 1993. *Kajian Tindak Tutur*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Kridalaksana, H. 2001. *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia.
- Rohmadi, M. 2004. *Pragmatik Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Lingkar Media Jogja.
- Searle, R. 1996. *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. London: Cambridge University Press.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Syaifudin, A. 2019. *Teori Tindak Tutur Dalam Studi Linguistik Pragmatik*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Wardhaugh, R. 2006. *An Introduction to Sociolinguistic*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Wijana, I. D. P. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.