

**PENGGUNAAN RAGAM BAHASA HORMAT (*KEIGO*)
DI DUNIA PERHOTELAN
DALAM SERIAL DRAMA *HOTELIER*
KARYA *MIWA YUMIKO* DAN *FUNATSU KOICHI***

SKRIPSI

**OLEH :
GREVINDA VERA SANDIKA
NIM 115110200111066**



**PROGRAM STUDI S1 SASTRA JEPANG
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2018**

**PENGGUNAAN RAGAM BAHASA HORMAT (*KEIGO*)
DI DUNIA PERHOTELAN
DALAM SERIAL DRAMA *HOTELIER*
KARYA *MIWA YUMIKO* DAN *FUNATSU KOICHI***

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Brawijaya
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam memperoleh Gelar Sarjana Sastra**

DISUSUN OLEH

**GREVINDA VERA SANDIKA
NIM 115110200111066**

**PROGRAM STUDI S1 SASTRA JEPANG
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Grevinda Vera Sandika
NIM : 115110200111066
Program Studi : Sastra Jepang

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah benar-benar karya saya, bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain, dan belum pernah digunakan sebagai syarat mendapatkan gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi manapun.
2. Jika kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang akan diberikan.

Malang, 20 Desember 2018



Grevinda Vera Sandika
NIM. 115110200111066

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi Sarjana atas nama Grevinda Vera Sandika telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Malang, 20 Desember 2018

Pembimbing

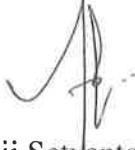


Efrizal, M.A

NIP. 19700825 200012 1 001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi Sarjana atas nama Grevinda Vera Sandika telah disetujui oleh Dewan Penguji sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penguji



Aji Setyanto, M.Litt
NIP. 19750725 200501 1 002

Pembimbing



Efrizal, M.A
NIP. 19700825 200012 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sastra Jepang



Aji Setyanto, M.Litt.
NIP. 19750725 200501 1 002

Menyetujui,
Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra



Sahriuddin, S.S., M.A., Ph.D.
NIP. 19790116 200912 1 001

要旨

サンチカ、グレヴィンダ ヴェラ。2018. **ドラマシリーズ「ホテル리어」の三輪由美子と船津小市にあける敬語の使用**。ブラウィジャヤ大の学日本語学科。

指導教官 : エフリザル

キーワード : 敬語、尊敬語、謙讓語、丁寧語、接客業

敬語は名誉水準の表現を差別化されたスピーカーと相手の高いと低い関係の位置または下目のレベルに従って。敬語は一般的に分割されたのは、尊敬語、謙讓語、丁寧語というものである。

この研究はドラマシリーズ「ホテル리어」で敬語と因数の影響の使用を見つけ出す使用されます、とくにホテルの世界で。この研究を官僚するのは問題の常識化を答えます、何でも敬語とどのような要因を使う影響の小田切居子のドラマシリーズ「ホテル리어」があります。

この研究は記述的な定性の方法を使用する。だからデータを得られたはかかれたは会話、ドラマシリーズ「ホテル리어」にあける小田切居子の含有する敬語の使用されます。そして、このデータの使用と要因を分析されました。

研究の結果としての20会話データ、三番目の敬語が見つかった。尊敬語は10データ、謙讓語は12データ、丁寧語は4データ。この研究の結果と敬語使用の因数影響が見つかった、といわけ親しめのレベルは11データ、社会関係の因数は9データであります。

ABSTRAK

Sandika, Grevinda Vera. 2018. *Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (Keigo) di Dunia Perhotelan dalam Serial Drama Hotelier Karya Miwa Yumiko dan Funatsu Koichi*. Program Studi Sastra Jepang. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya Malang.

Pembimbing : Efrizal

Kata Kunci : *Keigo, Sonkeigo, Kenjougo, Teineigo, Hospitality Industry*

Keigo adalah ungkapan yang menunjukkan tingkat kehormatan yang dibedakan menurut hubungan tinggi dan rendahnya kedudukan atau tingkat keakraban di antara pembicara dan lawan bicara. *Keigo* secara umum dibagi menjadi tiga, yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo*.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui penggunaan *keigo* dan faktor yang mempengaruhi penggunaannya khususnya di dunia perhotelan dalam serial drama *Hotelier* yang merupakan sumber data dari penelitian ini. Penelitian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yaitu *keigo* apa saja yang digunakan oleh tokoh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* dan faktor apa yang mempengaruhi penggunaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena data yang didapat berupa percakapan tertulis yang mengandung *keigo* yang digunakan oleh tokoh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier*. Kemudian data tersebut dianalisis penggunaan dan faktor yang mempengaruhinya.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah ditemukan penggunaan ketiga jenis *keigo*, yaitu *sonkeigo* sebanyak 10 data, *kenjougo* sebanyak 12 data dan *teineigo* sebanyak 4 data. Dari penelitian ini juga ditemukan faktor yang mempengaruhi penggunaan *keigo* antara lain faktor tingkat keakraban sebanyak 11 data dan faktor status atau hubungan sosial sebanyak 9 data.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (*Keigo*) di Dunia Perhotelan dalam Serial Drama *Hotelier* Karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*” yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya Malang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Efrizal, M.A selaku pembimbing serta kepada Bapak Aji Setyanto, M.Litt. selaku ketua Program Studi Sastra Jepang juga selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik dan saran yang sangat bermanfaat.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, khususnya Ibu, Ayah, Suami dan anak tercinta, serta saudara-saudara yang telah memberikan doa dan dukungannya yang tak pernah berhenti, kepada sahabat-sahabat Wall-E terhebat Tri Hesfian, Iva, Irma, Irene dan Shita yang selalu memberikan semangat dan selalu memberi bantuan, serta teman-teman Sastra Jepang 2011 yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan harapan penulis.

Malang, Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK BAHASA JEPANG	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TRANSLITERASI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Definisi Istilah Kunci	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Sociolinguistik.....	10
2.2 Variasi Bahasa	10
2.3 <i>Hospitality Industry</i>	16
2.4 <i>Keigo</i>	16
2.4.1 <i>Sonkeigo</i>	17
2.4.2 <i>Kenjougo</i>	19
2.4.3 <i>Teineigo</i>	20
2.5 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Sumber Data.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Analisis Data	29
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Temuan	30
4.2 Pembahasan.....	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70



DAFTAR TRANSLITERASI

あ (ア) a	い (イ) i	う (ウ) u	え (エ) e	お (オ) o
か (カ) ka	き (キ) ki	く (ク) ku	け (ケ) ke	こ (コ) ko
さ (サ) sa	し (シ) ji	す (ス) su	せ (セ) se	そ (ソ) so
た (タ) ta	ち (チ) ji	つ (ツ) tsu	て (テ) te	と (ト) to
な (ナ) na	に (ニ) ni	ぬ (ヌ) nu	ね (ネ) ne	の (ノ) no
は (ハ) ha	ひ (ヒ) hi	ふ (フ) fu	へ (ヘ) he	ほ (ホ) ho
ま (マ) ma	み (ミ) mi	む (ム) mu	め (メ) me	も (モ) mo
や (ヤ) ya		ゆ (ユ) yu		よ (ヨ) yo
ら (ラ) ra	り (リ) ri	る (ル) ru	れ (レ) re	ろ (ロ) ro
わ (ワ) wa				を (ヲ) wo
が (ガ) ga	ぎ (ギ) gi	ぐ (グ) gu	げ (ゲ) ge	ご (ゴ) go
ざ (ザ) za	じ (ジ) ji	ず (ズ) zu	ぜ (ゼ) ze	ぞ (ゾ) zo
だ (ダ) da	ぢ (ヂ) ji	づ (ヅ) zu	で (デ) de	ど (ド) do
ば (バ) ba	び (ビ) bi	ぶ (ブ) bu	べ (ベ) be	ぼ (ボ) bo
ぱ (パ) pa	ぴ (ピ) pi	ぷ (プ) pu	ぺ (ペ) pe	ぽ (ポ) po

きゃ (キヤ) Kya	きゅ (キュ) Kyi	きよ (キヨ) Kyo
しゃ (シヤ) Sha	しゅ (シュ) Shi	しよ (シヨ) Sho
ちゃ (チャ) Cha	ちゅ (チュ) Chi	ちよ (チヨ) Cho
にゃ (ニヤ) Nya	にゅ (ニユ) Nyi	によ (ニヨ) Nyo
ひゃ (ヒヤ) Hya	ひゅ (ヒユ) Hyi	ひよ (ヒヨ) Hyo
みゃ (ミヤ) Mya	みゅ (ミュ) Myi	みよ (ミヨ) Myo
りゃ (リヤ) Rya	りゅ (リュ) Ryi	りよ (リヨ) Ryo
ぎゃ (ギヤ) Gya	ぎゅ (ギユ) Gyi	ぎよ (ギヨ) Gyo
じゃ (ジャ) Ja	じゅ (ジュ) Ji	じよ (ジヨ) Jo
ぢゃ (ヂヤ) Ja	ぢゅ (ヂユ) Ji	ぢよ (ヂヨ) Jo
びゃ (ビヤ) Bya	びゅ (ビユ) Byi	びよ (ビヨ) Byo
ぴゃ (ピヤ) Pya	ぴゅ (ピユ) Pyi	ぴよ (ピヨ) Pyo

ん (ン) → n

っ (ツ) menggandakan konsonan berikutnya

Bunyi panjang:

あ → aa い → ii う → uu え → ee お → oo

Missal: お母さん → okaasan / ありがとう → arigatou

Partikel は → ha

Partikel へ → e

Partikel を → o

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Curriculum Vitae	70
2. Berita Acara Bimbingan Skripsi	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bahasa begitu pentingnya sehingga tidak akan pernah lepas dari segala kegiatan dalam kehidupan kita sehari-hari. Bahasa merupakan sistem lambang bunyi yang arbitrer (tidak tetap) yang digunakan oleh para anggota kelompok sosial untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri (Chaer, 2003:32). Bahasa memiliki banyak fungsi, diantaranya fungsi sosial yaitu menempatkan bahasa sebagai alat komunikasi dan interaksi. Bila dilihat dari segi kontak antara penutur dan pendengar maka bahasa memiliki fungsi *fatik*, yaitu fungsi menjalin hubungan, memelihara, memperlihatkan perasaan bersahabat, atau solidaritas sosial. Dengan bahasa, manusia dapat bersosialisasi dan menciptakan suatu kelompok sosial. Bahasa juga dapat berfungsi sebagai perekat atau pemersatu antar masyarakat dan individu yang ada dalam kelompok sosial.

Bahasa pun beragam atau bervariasi. Variasi atau ragam bahasa merupakan salah satu bahasan dari sociolinguistik. Kridalaksana dalam Chaer (2010 : 61), mengatakan bahwa sociolinguistik adalah ilmu yang mempelajari ciri dan fungsi berbagai variasi bahasa, serta hubungan di antara bahasa dengan ciri dan fungsi itu dalam suatu masyarakat bahasa.

Ada beberapa variasi bahasa berdasarkan penuturnya, antara lain yaitu yang disebut dengan sosiolek atau dialek sosial, adalah variasi yang berkenaan

dengan status, golongan, dan kelas sosial penuturnya. Variasi ini menyangkut usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, tingkat dan keadaan sosial ekonomi, dan sebagainya.

Dari segi pemakaiannya, bahasa juga bervariasi. Ketika berada di lingkungan atau bidang tertentu, bahasa pun akan menyesuaikan. Misalnya saja di bidang kedokteran, pendidikan, pariwisata, dan lain sebagainya. Di bidang pariwisata dan perhotelan, bidang jasa atau yang biasa dikenal dengan sebutan *hospitality industry*, variasi atau ragam bahasa yang digunakan cenderung formal dan sopan karena orang atau penutur berhadapan langsung dengan tamu yang dianggap perlu dihormati.

Ragam bahasa yang digunakan adalah ragam bahasa hormat, sopan, dan formal. Selain itu dalam dunia kerja, berbicara dengan rekan kerja yang seumuran tentunya berbeda dengan berbicara dengan senior atau pimpinan dalam perusahaan. Begitu pula ketika berbicara dengan seorang tamu, *customer*, orang yang baru dikenal ataupun orang yang lebih tua, bahasa yang digunakan adalah bahasa yang lebih sopan dan baku atau formal.

Seperti halnya Indonesia, Jepang juga merupakan bangsa yang sangat mengutamakan kesopanan, baik dalam bertutur kata maupun berperilaku. Di Jepang dikenal ragam bahasa hormat yang disebut dengan *keigo*. *Keigo* dipergunakan ketika berbicara dengan orang yang lebih tua, orang yang lebih tinggi derajat atau posisinya, atau orang yang baru dikenal sebagai ungkapan rasa hormat. *Keigo* adalah ungkapan sopan yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi

pokok pembicaraan (Ogawa, 1989 : 227). Orang Jepang menyebut *keigo* sebagai bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga (Terada, 1984 : 234). Nomura (1992 : 238) juga mengatakan bahwa *keigo* adalah istilah yang merupakan ungkapan kebahasaan yang menaikkan derajat pendengar atau orang yang menjadi pokok pembicaraan.

Sudjianto (1999 : 227) menjelaskan bahwa *keigo* ditentukan dengan parameter / faktor sebagai berikut :

1. Usia : tua atau muda, senior atau junior
2. Status : atasan atau bawahan, guru atau murid
3. Keakraban : orang dalam atau orang luar
4. Gaya bahasa : bahasa sehari-hari, ceramah, perkuliahan
5. Pribadi atau umum : rapat, upacara, atau kegiatan lain
6. Pendidikan :berpendidikan atau tidak (yang berpendidikan lebih banyak menggunakan *keigo*)

Secara umum *keigo* memiliki beberapa tingkatan antara lain *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo*. Peran dari tingkatan tersebut antara lain adalah untuk meninggikan lawan bicara atau merendahkan diri sendiri, tergantung pada situasi dan pada siapa penutur berbicara atau berkomunikasi.

Sonkeigo merupakan ragam bahasa hormat untuk menyatakan rasa hormat terhadap orang yang dibicarakan (termasuk benda-benda, keadaan, aktifitas atau hal-hal lain yang berhubungan dengan topik pembicaraan atau lawan bicara) dengan cara menaikkan derajat orang yang dibicarakan (Oishi Shotaro dalam Sudjiao, 2004 : 199).

Kenjougo adalah suatu ungkapan untuk menunjukkan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara maupun orang yang menjadi topik pembicaraan dengan merendahkan perilaku pembicara atau merendahkan diri sendiri.

Teineigo adalah ungkapan sopan yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara dengan menggunakan *-desu*, *-masu*.

Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) secara lebih dalam, terlebih dalam bidang yang sedang dijalaninya saat ini yaitu di bidang jasa, dunia kerja pariwisata khususnya di lingkup perhotelan. Pekerja di bidang jasa perhotelan ataupun pariwisata sekarang ini dituntut untuk bisa dan mahir dalam berbahasa asing. Ke depannya tidak hanya bahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang harus dikuasai, pekerja di bidang jasa perhotelan maupun pariwisata juga harus bisa berbahasa asing lainnya seperti bahasa Jepang, China, Jerman, Belanda, dan lain sebagainya.

Penelitian ini mengambil sumber data dari serial drama “*Hotelier*”. Penulis menganggap serial drama tersebut sesuai untuk diteliti karena latar tempatnya adalah hotel dan kegiatan yang ditampilkan adalah kegiatan yang ada hubungannya dengan dunia perhotelan. Bahasa yang digunakan pun pasti menggambarkan secara umum bahasa yang digunakan di lingkup perhotelan.

Seperti tuturan yang terdapat dalam serial drama “*Hotelier*” berikut ini, penulis akan menguraikannya berdasarkan jenis ragam bahasa hormat (*keigo*) yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* atau *teineigo* dan juga faktor apa yang mempengaruhi penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) tersebut.

Situasi :

Odagiri diperintahkan seniornya untuk memeriksa kamar tamu yang merasa cincinnya tertinggal di kamar yang sudah check out di pagi harinya

Percakapan :

先輩 : 小田切さんすぐに502 ご室に行って！

(*Odagiri san suguni 502 goshitsu ni itte!*)

Odagiri, cepatlah ke kamar 502 !

小田切 : どうかしました？

(*Douka shimashita?*)

Apa yang terjadi?

先輩 : 今朝チェックアウトをされた おきゃくさま がゆびわを忘れたらしの。

(*Kesa check out o sareta okyakusama ga yubiwa o wasureta rashi no.*)

Tadi pagi seorang tamu ketinggalan cincinnya setelah *check out*.

小田切 : はい、わかりました。

(*Hai, wakarimashita*)

Baiklah.

(Hotelier/01/03:46-04:03)

Analisa :

Pelaku percakapan adalah *Odagiri* (tokoh utama) dan seniornya atau selanjutnya disebut dengan *senpai*. Ragam bahasa hormat (*keigo*) yang muncul pada percakapan di atas adalah *okyakusama* dan *goshitsu*, yang termasuk dalam *sonkeigo*. Sebagai pekerja hotel keduanya menyebut tamu dengan sebutan *okyakusama*. Penambahan sufiks *o~* dan *~sama* pada kata *kyaku* termasuk jenis ragam *sonkeigo* yang maknanya untuk memperhalus panggilan terhadap lawan

bicara, tak lain yang dimaksud adalah tamu kamar hotel yang sedang kehilangan barangnya. Selain itu muncul kata *goshitsu* untuk menyebut kamar yang ditempati tamu. Penambahan sufiks *go~* pada kata *shitsu* termasuk jenis ragam *sonkeigo*. Dalam percakapan tersebut *senpai* tidak menggunakan bentuk *teinei* terhadap *Odagiri*, melainkan *Odagiri* yang menggunakan bentuk *teinei*. Penggunaan ragam *teinei* oleh *odagiri* terhadap *senpai* dipengaruhi oleh faktor status / hubungan sosial, yaitu antara senior dan junior dalam hubungan pekerjaan.

Dari hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam mengenai ragam bahasa hormat atau *keigo* yang digunakan oleh tokoh utama *Odagiri Kyoko* di lingkup perhotelan sebagai seorang pekerja di bidang jasa perhotelan dalam serial drama “*Hotelier*”. Alasan penulis meneliti *keigo* khususnya di bidang jasa perhotelan adalah agar pembelajar bahasa Jepang atau seseorang yang memang sudah bekerja di dunia perhotelan bisa belajar, mengenal dan juga menguasai ragam bahasa hormat atau *keigo* dalam pembelajaran yang berbeda yang lebih mudah dipahami. Penggunaan *keigo* dilatarbelakangi oleh faktor situasi, keakraban, usia, status sosial serta hubungan sosial antara siapa yang berbicara dan yang diajak berbicara.

Dimaksudkan pula agar penulis lebih mengerti ragam bahasa *keigo* apa yang seharusnya dipergunakan di lingkup perhotelan, baik oleh pekerja kepada tamu hotel, pekerja kepada rekan kerja senior atau bahkan pekerja kepada para pimpinan yang ada di dalam hotel untuk kemudian diterapkan secara langsung di lingkungan tempat kerjanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Ragam bahasa hormat (*keigo*) apa saja yang digunakan oleh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*?
2. Bagaimana penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) oleh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui ragam bahasa hormat (*keigo*) yang digunakan *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*.
2. Mengetahui bagaimana penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) oleh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang berjudul “Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (*Keigo*) di dunia perhotelan oleh tokoh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*”, manfaat yang dapat dicapai yaitu :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca khususnya mengenai penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*). Selain itu penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan pendidikan serta dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang besar untuk pembaca yang mempelajari bahasa Jepang, khususnya memahami dan mengetahui penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*). Juga diharapkan dapat member pengetahuan baru bagi pekerja di bidang jasa pariwisata, khususnya di dunia perhotelan.

1.5 Definisi Istilah Kunci

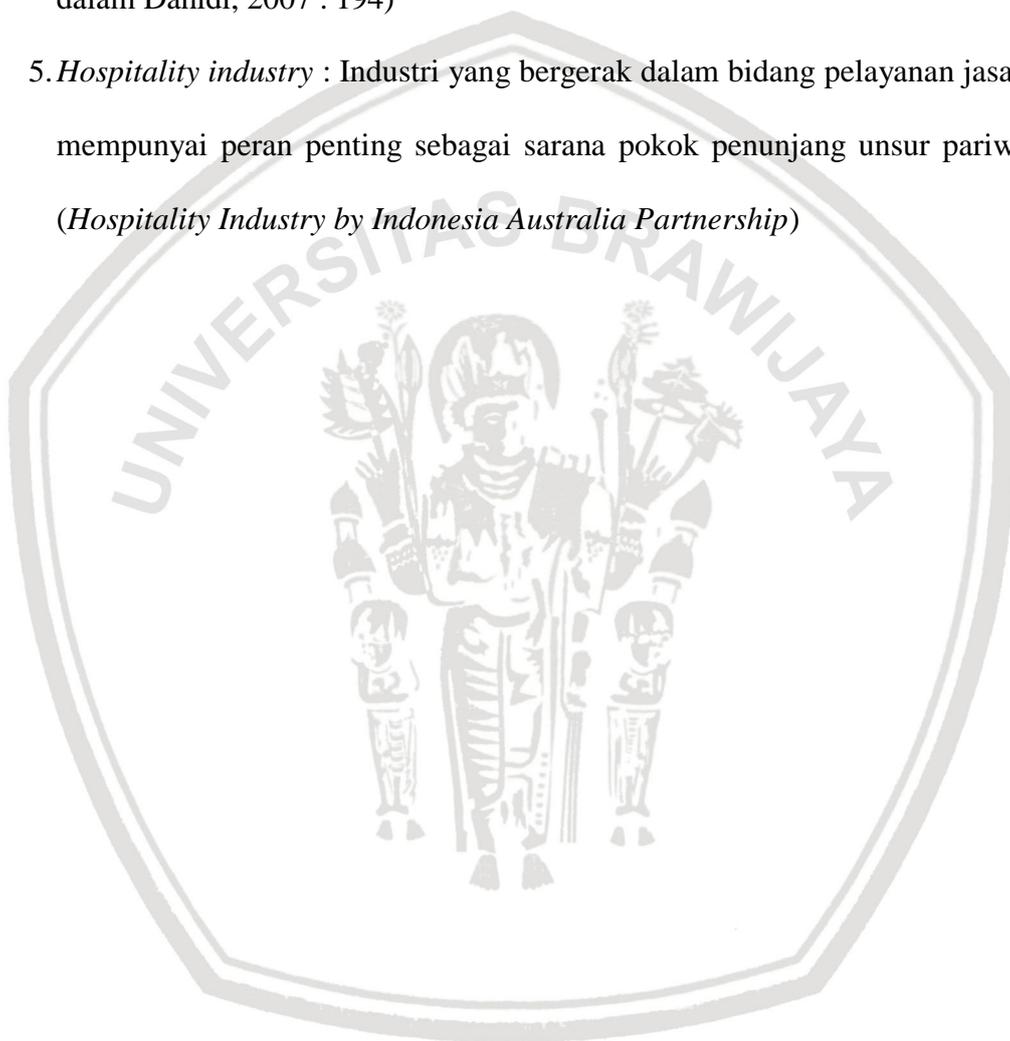
Adapun definisi istilah kunci dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Keigo* : Bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga. (Terada Takanao dalam Sudjianto dan Dahidi, 2012 : 189)
2. *Sonkeigo* : Ragam Bahasa hormat untuk menyatakan rasa hormat terhadap orang yang dibicarakan (termasuk benda-benda, keadaan, aktifitas, atau hal-hal yang berhubungan dengan topik pembicaraan atau lawan bicara) dengan cara menaikkan derajat orang yang dibicarakan. (Oishi Shotaro dalam Sudjianto, 2004 : 199)
3. *Kenjougo* : Suatu ungkapan untuk menunjukkan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara maupun orang yang menjadi topik pembicaraan dengan

merendahkan perilaku pembicara atau merendahkan diri sendiri. (Hirai dalam Sudjianto, 2007 : 192)

4. *Teineigo* : Cara bertutur kata dengan sopan santun yang dipakai oleh pembicara dengan saling menghormati atau menghargai perasaan masing-masing. (Hirai dalam Dahidi, 2007 : 194)

5. *Hospitality industry* : Industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang mempunyai peran penting sebagai sarana pokok penunjang unsur pariwisata. (*Hospitality Industry by Indonesia Australia Partnership*)



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sociolinguistik

Sociolinguistik merupakan gabungan antara disiplin sosiologi dan disiplin linguistik. Ada beberapa pendapat atau rumusan mengenai sociolinguistik dari beberapa tokoh. Di antaranya menurut Kridalaksana (1978 : 94), sociolinguistik didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari ciri dan pelbagai variasi bahasa, serta hubungan di antara para bahasawan dengan ciri fungsi variasi bahasa itu di dalam suatu masyarakat bahasa.

Nababan (1984 : 2) mengatakan pengkajian bahasa dengan dimensi kemasyarakatan disebut dengan sociolinguistik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sociolinguistik adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang bagaimana penggunaan bahasa dalam suatu masyarakat sosial.

2.2 Variasi Bahasa

Variasi bahasa terjadi sebagai akibat dari adanya keragaman sosial dan keragaman fungsi bahasa. Dalam pandangan sociolinguistik, bahasa tidak saja dipandang sebagai gejala individual, tetapi merupakan gejala sosial. Sebagai gejala sosial, bahasa dan pemakaiannya tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor linguistik, tetapi juga oleh faktor-faktor nonlinguistik. Faktor-faktor nonlinguistik yang mempengaruhi pemakaian bahasa seperti di bawah ini.

1. Faktor-faktor sosial: status sosial, tingkat pendidikan, umur, tingkat ekonomi, jenis kelamin, dan sebagainya.
2. Faktor-faktor situasional: siapa berbicara dengan bahasa apa, kepada siapa, kapan, di mana, dan mengenai masalah apa.

Menurut Chaer (2010:62) variasi bahasa adalah keragaman bahasa yang disebabkan oleh adanya kegiatan interaksi sosial yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok yang sangat beragam dan dikarenakan oleh para penuturnya yang tidak homogen. Variasi bahasa adalah sejenis ragam bahasa yang pemakaiannya disesuaikan dengan fungsi dan situasinya, tanpa mengabaikan kaidah-kaidah pokok yang berlaku dalam bahasa yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan, variasi bahasa itu terjadi sebagai akibat dari adanya keragaman sosial dan keragaman fungsi bahasa.

Chaer dan Agustina (2010:62) mengungkapkan variasi bahasa itu ada beberapa jenis, diantaranya:

1. Variasi Bahasa dari Segi Penutur

a. Variasi Bahasa Idiolek

Variasi bahasa idiolek adalah variasi bahasa yang bersifat perorangan. Menurut konsep idiolek setiap orang mempunyai variasi bahasa atau idioleknnya masing-masing. Idiolek ini berkenaan dengan “warna” suara, pemilihan diksi, gaya bahasa, susunan kalimat, ekspresi, dan bahkan karena kelainan keadaan rohani dan kemampuan intelektual. Yang paling dominan adalah warna suara, kita dapat mengenali suara seseorang yang kita kenal hanya dengan mendengar suara tersebut.

b. Variasi Bahasa Dialek

Variasi bahasa dialek adalah variasi bahasa dari sekelompok penutur yang jumlahnya relatif, yang berada pada suatu tempat, wilayah, atau area tertentu. Umpamanya, bahasa Jawa dialek Banyumas, Pekalongan, Surabaya, dan lain sebagainya.

c. Variasi Bahasa Kronolek atau Dialek Temporal

Variasi bahasa kronolek atau dialek temporal adalah variasi bahasa yang digunakan oleh sekelompok sosial pada masa tertentu. Misalnya, variasi bahasa Indonesia pada masa tahun tiga puluhan, variasi bahasa pada tahun lima puluhan, dan variasi bahasa pada masa kini.

d. Variasi Bahasa Sosiolek

Variasi bahasa sosiolek adalah variasi bahasa yang berkenaan dengan status, golongan, dan kelas sosial para penuturnya. Variasi bahasa ini menyangkut semua masalah pribadi para penuturnya, seperti usia, pendidikan, seks, pekerjaan, tingkat kebangsawanan, keadaan sosial ekonomi, dan lain sebagainya.

Variasi bahasa sosiolek dibagi menjadi sebagai berikut:

1) Variasi Bahasa Berdasarkan Usia

Variasi bahasa berdasarkan usia yaitu variasi bahasa yang digunakan berdasarkan tingkat usia. Misalnya variasi bahasa anak-anak akan berbeda dengan variasi remaja atau orang dewasa.

2) Variasi Bahasa Berdasarkan Pendidikan

Yaitu variasi bahasa yang terkait dengan tingkat pendidikan si pengguna bahasa. Misalnya, orang yang hanya mengenyam pendidikan sekolah dasar akan

berbeda variasi bahasanya dengan orang yang lulus sekolah tingkat atas. Demikian pula, orang lulus pada tingkat sekolah menengah atas akan berbeda penggunaan variasi bahasanya dengan mahasiswa atau para sarjana.

3) Variasi Bahasa Berdasarkan Seks

Variasi bahasa berdasarkan seks adalah variasi bahasa yang terkait dengan jenis kelamin dalam hal ini pria atau wanita. Misalnya, variasi bahasa yang digunakan oleh ibu-ibu akan berbeda dengan variasi bahasa yang digunakan oleh bapak-bapak.

4) Variasi Bahasa Berdasarkan Profesi

Variasi bahasa berdasarkan profesi adalah variasi bahasa yang terkait dengan jenis profesi, pekerjaan dan tugas para pengguna bahasa tersebut. Misalnya, variasi yang digunakan oleh para buruh, guru, mubalik, dokter, dan lain sebagainya tentu mempunyai perbedaan variasi bahasa.

5) Variasi Bahasa Berdasarkan Tingkat Kebangsawanan

Variasi bahasa berdasarkan tingkat kebangsawanan adalah variasi yang terkait dengan tingkat dan kedudukan penuliir (kebangsawanan atau raja-raja) dalam masyarakatnya. Misalnya, adanya perbedaan variasi bahasa yang digunakan oleh raja (keturunan raja) dengan masyarakat biasa dalam bidang kosa kata, seperti kata mati digunakan untuk masyarakat biasa, sedangkan para raja menggunakan kata mangkat.

6) Variasi Bahasa Berdasarkan Tingkat Ekonomi Para Penutur

Variasi bahasa berdasarkan tingkat ekonomi para penutur adalah variasi bahasa yang mempunyai kemiripan dengan variasi bahasa berdasarkan tingkat

kebangsawanan hanya saja tingkat ekonomi bukan mutlak sebagai warisan sebagaimana halnya dengan tingkat kebangsawanan. Misalnya, seseorang yang mempunyai tingkat ekonomi yang tinggi akan mempunyai variasi bahasa yang berbeda dengan orang yang mempunyai tingkat ekonomi lemah.

7) Variasi Bahasa Berdasarkan Tingkat Golongan, Status, dan Kelas Sosial

2. Variasi Bahasa dari Segi Pemakaian

Variasi bahasa berkenaan dengan pemakaian atau fungsinya disebut fungsiolek atau register adalah variasi bahasa yang menyangkut bahasa itu digunakan untuk keperluan atau bidang apa. Misalnya bidang jurnalistik, militer, pertanian, perdagangan, pendidikan, dan sebagainya

3. Variasi Bahasa dari Segi Keformalan

Joos (Chaer dan Agustina, 2010:70) membagi variasi bahasa atas lima macam, yaitu:

a. Ragam Beku (*frozen*).

Gaya atau ragam beku adalah variasi bahasa yang paling formal, yang digunakan pada situasi-situasi hikmat, misalnya dalam upacara kenegaraan, khotbah, dan sebagainya.

b. Ragam Resmi (*formal*)

Gaya atau ragam resmi adalah variasi bahasa yang biasa digunakan pada pidato kenegaraan, rapat dinas, surat-menyurat, dan lain sebagainya.

c. Ragam Usaha (konsultatif)

Gaya atau ragam usaha atau ragam konsultatif adalah variasi bahasa yang lazim dalam pembicaraan biasa di sekoiah, rapat-rapat, atau pembicaraan yang berorientasi pada hasil atau produksi.

d. Ragam Santai (*casual*)

Gaya bahasa ragam santai adalah ragam bahasa yang digunakan dalam situasi yang tidak resmi untuk berbincang-bincang dengan keluarga atau teman karib pada waktu istirahat dan sebagainya.

e. Ragam Akrab (*intimate*)

Gaya atau ragam akrab adalah variasi bahasa yang biasa digunakan oleh para penutur yang hubungannya sudah akrab. Variasi bahasa ini biasanya pendek-pendek dan tidak jelas.

4. Variasi Bahasa dari Segi Sarana

Variasi bahasa dapat dilihat dari segi sarana atau jalur yang digunakan. Misalnya, telepon, telegraf, radio yang menunjukkan adanya perbedaan dari variasi bahasa yang digunakan. Jenisnya adalah ragam atau variasi bahasa lisan dan bahasa tulis yang pada kenyataannya menunjukkan struktur yang tidak sama. Ragam bahasa lisan adalah bahasa yang dihasilkan alat ucap (*organ of speech*) dengan fonem sebagai unsur dasar. Ragam bahasa tulis adalah bahasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan tulisan dengan huruf sebagai unsur dasarnya.

2.3 Hospitality Industry

Hospitality industry adalah istilah yang digunakan untuk menyebut industri yang kegiatan utamanya berhubungan dengan keramah-tamahan, pelayanan dan hiburan. *Hospitality industry* adalah industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang mempunyai peran penting sebagai sarana pokok penunjang unsur pariwisata (*Hospitality Industry by Australia Partnership*).

Jenis-jenis *hospitality industry* dibagi menjadi 3 sektor antara lain sektor industri jasa penyedia layanan makanan dan minuman seperti restoran atau *catering*, sektor industri jasa penyedia layanan perjalanan dan transportasi seperti *tour and travel agent* atau biro perjalanan wisata, dan yang terakhir adalah sektor industri penyedia jasa akomodasi dan penginapan seperti hotel salah satunya.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mepergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM37/PW.340/MPPT-86)

2.4 Keigo

Keigo merupakan ragam bahasa halus atau sopan dalam bahasa Jepang. Menurut Takanao dalam Sudjianto dan Dahidi (2012 : 189), *keigo* adalah bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga. Menurut Nomura dalam Sudjianto dan Dahidi (2012 : 189), *keigo* adalah ungkapan kebahasaan yang menaikkan derajat pendengar atau orang yang menjadi pokok pembicaraan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *keigo* adalah bahasa yang digunakan untuk mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara yang dapat juga berfungsi untuk menaikkan derajat lawan bicara.

Pada umumnya *keigo* terdiri dari tiga jenis yaitu *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*.

2.4.1 *Sonkeigo*

Sonkeigo adalah bahasa yang digunakan untuk menghormati lawan bicara atau orang yang menjadi topik pembicaraan tersebut secara langsung, dengan cara meninggikan posisi atau derajat orang tersebut (Sutedi, 2002 : 146).

Oishi Shotaro (1985 : 25) menjelaskan bahwa *sonkeigo* adalah ragam bahasa hormat untuk menyatakan rasa hormat terhadap orang yang dibicarakan (termasuk benda-benda, keadaan, aktifitas, atau hal-hal lain yang berhubungan dengannya) dengan cara menaikkan derajat orang yang dibicarakan.

Ada beberapa cara untuk menyatakan *sonkeigo* menurut Buku Pengantar Linguistik (Sudjianto dan Dahidi, 19 – 92), yaitu sebagai berikut :

- a. Verba dengan bentuk khusus

Bentuk Biasa	Sonkeigo	Arti
行く 'iku'	いらっしゃる 'irassharu'	pergi
来る 'kuru'		datang
いる 'iru'		ada
食べる 'taberu'	めしあがる 'meshiagaru'	makan
飲む 'nomu'		minum
言う 'iu'	おっしゃる 'ossharu'	berkata
知っている 'shitteiru'	ごぞんじだ 'gozonjida'	mengetahui

見る 'miru'	ごらんになる 'goran ni naru'	melihat
する 'suru'	なさる 'nasaru'	melakukan
くれる 'kureru'	くださる 'kudasaru'	memberi

Contoh kalimat :

部長はアメリカへ出張なさいます。

Buchou wa Amerika e shucchou nasaimasu.

Kepala bagian sedang perjalanan bisnis ke Amerika.

b. Verba berpola お~になる.

	Pola お~になる	Arti
まつ「待つ」 'matsu'	お待ちになる	menunggu
たつ「立つ」 'tatsu'	お立ちになる	berdiri
すわる「座る」 'suwaru'	お座りになる	duduk
やすみ「休み」 'yasumu'	お休みになります	istirahat
かく「書く」 'kaku'	お書きになる	menulis

Contoh kalimat :

社長はお休みになりました。

Shachou wa oyasumi ni narimashita.

Presiden sedang beristirahat.

c. Verba bantu ~れる untuk kata kerja golongan 1, dan verba bantu ~られる

untuk kata kerja golongan 2.

Bentuk Biasa	Sonkeigo	Arti
聞きます 'kikimasu'	かかれます 'kakaremasu'	dengar

急ぎます 'isogimasu'	急がれます 'isogaremasu'	sibuk
読みます 'yomimasu.'	読まれます 'yomaremasu'	membaca
呼びます 'yobimasu'	呼ばれます 'yobaremasu'	memanggil
帰ります 'kaerimasu'	帰られます 'kaeraremasu'	kembali
会います 'aimasu'	会われます 'awaremasu'	bertemu
待ちます 'machimasu'	待たれます 'mataremasu'	menunggu
話します 'hanashimasu'	話されます 'hanasaremasu'	berbicara
出ます 'demasu'	出られます 'deraremasu'	keluar

Contoh kalimat :

伊藤先生はさっきでかけられました。

*Ito Sensei wa sakki **dekakeremashita**.*

Ito Sensei beberapa waktu lalu keluar.

- d. Kata benda khusus *sonkeigo* untuk memanggil orang. Kata-kata tersebut bias berdiri sendiri dan ada juga yang dapat menyertai kata lain sebagai sufiks, seperti *sensei, kachou, shachou, anata, ~san, ~sama, go~, o~*.

2.4.2 Kenjougo

Kenjougo atau biasa disebut dengan *kensongo*, yaitu cara bertutur kata yang menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri, Hirai dalam Sudjianto (2007 : 192).

Ragam *kenjougo* dapat diungkapkan dengan beberapa cara sebagai berikut :

- a. Verba khusus.

	Sonkeigo	Arti
行く 'iku'	まいる 'mairu'	pergi
来る 'kuru'		datang

いる 'iru'	おる 'oru'	ada
食べる 'taberu'	いただく 'itadaku'	makan
飲む 'nomu'		minum
もらう 'morau'		menerima
見る 'miru'	はいけんする 'haikensuru'	melihat
言う 'iu'	もうす 'mousu'	berkata
する 'suru'	いたする 'itasuru'	melakukan
聞く 'kiku'	うかがう 'ukagau'	mendengar
質問する 'shitsumonsuru'		bertanya
ほうもんする 'houmonsuru'		mengunjungi
知っている 'shitteiru'	ぞんじておる 'zonjiteoru'	mengetahui
知らない 'shiranai'	ぞんじない 'zonjinai'	tidak tahu
会う 'au'	おめにかかる 'omenikakaru'	bertemu
やる 'yaru'	あげる 'ageru'	melakukan
	さしあげる 'sashiageru'	

Contoh kalimat :

きのう先生の奥様におめにかかりました。

Kinou sensei no okusama ni ome ni kakarimashita.

Kemarin saya bertemu dengan istri sensei.

- b. Pronomina persona sebagai *kenjougo*, seperti *watashi* / *watakushi*.

Contoh kalimat :

わたしはアメリカへまいりました。

Watashi wa Amerika e mairimashita.

Saya pergi ke Amerika.

わたくしはミラーともうします。

Watakushi wa Miller to moushimasu.

Nama saya Miller.

- c. Verba berpola お～する/いたす

Contoh kalimat :

お花をおいれします。

Ohana wo oireshimasu.

Saya memasukkan bunga.

2.4.3 *Teineigo*

Teineigo adalah bahasa yang digunakan untuk menghormati lawan bicara dengan cara menghaluskan kata-kata atau kalimat yang diucapkannya. Seperti yang disebutkan Hirai dalam Dahidi (2007 : 194), *teineigo* yaitu cara bertutur kata dengan sopan santun yang dipakai oleh pembicara dengan saling menghormati atau menghargai perasaan masing-masing.

Teineigo ditunjukkan dengan penggunaan akhiran *~masu*, *~masen*, *~mashita* atau *~desu*, *~dewaarimasen*, dan *~deshita* dalam kalimat yang diucapkan.

Juga ditunjukkan dengan pemakaian prefiks *~o* atau *~go* pada kata-kata tertentu, seperti *okane*, *omizu*, *goryoushin*, *goiken*, dan lain sebagainya. Serta pemakaian kata-kata tertentu sebagai *teineigo* seperti kata *gozaimasu* untuk menggantikan kata *arimasu*.

Keigo juga memiliki peran yang berbeda-beda, menurut Hinata dalam Dahidi (2007 : 195), peran *keigo* dibagi menjadi :

1. Menyatakan penghormatan

Sebagai bentuk hormat dalam suatu pembicaraan formal terhadap lawan bicara, baik itu kepada orang yang lebih tua, orang yang baru dikenal ataupun orang yang lebih tinggi derajat atau posisinya.

2. Menunjukkan situasi pembicaraan formal

Digunakan dalam situasi resmi yang dituntut untuk berbicara formal, misalnya saja pada saat upacara pernikahan, rapat, dan situasi resmi lainnya untuk meninggalkan kesan yang sopan.

3. Menyatakan jarak

Di antara pembicara dan lawan bicara yang baru pertama kali bertemu atau yang perlu berbicara sopan biasanya terdapat jarak secara psikologis. Untuk menjaga situasi seperti maka digunakanlah bahasa hormat secara wajar.

4. Menjaga martabat

Pada dasarnya *keigo* menyatakan penghormatan terhadap lawan bicara atau orang yang dibicarakan. Dengan menggunakan *keigo* secara tepat dapat menyatakan pendidikan atau martabat pembicara.

5. Menyatakan rasa kasih sayang

Keigo yang digunakan orang tua atau guru kepada anak-anak dapat dikatakan sebagai bahasa yang menyatakan perasaan kasih sayang atau menyatakan kebaikan hati pembicara.

6. Menyatakan sindiran, celaan atau olok-olok

Bisa jadi ada kalanya menyatakan sindiran, celaan, atau olok-olok. Hal ini merupakan ungkapan yang mengambil keefektifan *keigo* yang sebaliknya,

bukannya terkesan menunjukkan rasa hormat melainkan menimbulkan kesan menyindir.

Nakao (1997 : 144) menjelaskan bahwa *keigo* ditentukan dengan beberapa faktor sebagai berikut :

1. Usia : tua atau muda, senior atau junior.

Seseorang yang lebih muda akan menghormati seseorang yang lebih tua merupakan hal yang wajar. Cara untuk menghormati seseorang yang lebih tua dapat ditunjukkan dengan tindakan yang sopan maupun tuturan yang halus.

2. Status : atasan atau bawahan, guru atau murid.

Dalam lingkungan sekolah maupun lingkungan kerja dipastikan ada suatu susunan yang dapat menyebabkan terjadinya pembeda antar senior dan junior, pimpinan dan karyawan, atau guru dan murid. Oleh karena itu digunakanlah *keigo*.

3. Jenis kelamin : pria atau wanita.

Wanita cenderung lebih menggunakan *keigo* dibandingkan laki-laki, karena memang pada dasarnya wanita sering menggunakan bahasa yang lebih halus dari laki-laki. Hal ini berkaitan dengan wanita yang ingin menaikkan derajat atau posisinya dalam masyarakat, dengan menggunakan *keigo* maka dia akan dianggap berpendidikan lebih tinggi. Sehingga selain mendapatkan penghormatan, maka juga akan mendapatkan fasilitas lainnya dengan layak, seperti penghidupan dan pendidikan.

4. Keakraban : orang dalam atau orang luar.

Orang Jepang merupakan masyarakat yang senang berkelompok, sehingga mereka sering menutup diri dan melakukan pengkotak-kotakan atau pengelompokan yang membuat dirinya merasa nyaman dalam kelompok maupun lingkungan tersebut. Sehingga timbullah istilah adanya orang luar dan orang dalam bagi mereka. Terhadap seseorang yang berasal dari luar kelompok tentunya mereka akan berusaha membatasi diri karena dikhawatirkan akan merusak kenyamanan individu yang telah lama berada dalam kelompok tersebut, sehingga mereka akan membatasi pergaulan dengan orang baru. Salah satunya dengan menggunakan bahasa hormat *sonkeigo* ketika berbicara dengan orang luar tersebut. Iori (2001 : 288) menjelaskan dalam menggunakan *keigo* tidak perlu menggunakannya pada orang dari *uchi* atau orang dari dalam kelompok sendiri, namun ketika berbicara dengan *soto* atau orang dari luar kelompok maka digunakanlah *keigo* tersebut.

5. Gaya kebahasaan : bahasa sehari – hari, berpidato dan perkuliahan.

Berkaitan dengan pilihan bahasa apa yang digunakan oleh penutur. Apabila bahasa percakapan sehari-hari, maka disesuaikan dengan lawan bicaranya, bahasa seperti apa yang akan digunakan agar sesuai dengan pembicaraan.

6. Pribadi atau umum : rapat ataukah upacara.

Situasi pembicaraan juga merupakan hal yang mempengaruhi penggunaan *keigo*, misalnya saja *keigo* digunakan dalam situasi formal untuk menimbulkan kesan yang sopan.

7. Pendidikan : berpendidikan atau tidak.

Orang yang lebih tinggi kedudukannya atau lebih berpendidikan akan lebih berkemampuan dalam menggunakan bahasa hormat. Berbeda halnya dengan orang yang berkedudukan lebih rendah dan kurang berpendidikan. Penggunaan *keigo* dapat menunjukkan tingkat pendidikan pembicara itu sendiri.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *keigo* sebelumnya pernah dilakukan oleh Anika Gunawan mahasiswa Universitas Brawijaya tahun 2014 dengan judul “*Keigo dalam Drama Nihonjin Shiranai Nihongo Episode 1-3*”. Dalam penelitian tersebut metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis sekarang terdapat persamaan yaitu sama-sama menganalisis mengenai penggunaan *keigo*. Akan tetapi terdapat perbedaan, yaitu penelitian terdahulu menganalisis penggunaan *keigo* di lingkup sekolah antara guru dan murid secara umum, sedangkan pada penelitian ini penulis menganalisis secara khusus penggunaan *keigo* oleh satu tokoh saja di lingkungan kerja, yaitu di lingkup perhotelan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses, rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu (Suryabrata, 2003 : 11). Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) oleh tokoh *Odagiri Kyoko* dalam serial drama “*Hotelier*” karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi*, sehingga penelitian ini bersifat kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif yang berupa data tulis ataupun lisan di masyarakat bahasa (Djajasudarma, 2006 : 11).

Oleh karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Seperti yang diungkapkan oleh Djajasudarma (2006 :9) bahwa di dalam penelitian bahasa, metode penelitian deskriptif cenderung digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama dalam mengumpulkan data serta menggambarkan data secara ilmiah. Metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif, yaitu metode menganalisis data berdasarkan bahan yang diperoleh tanpa menambah atau mengurangi, kemudian menganalisisnya (Sevilla, 1993 : 71). Metode deskriptif mampu memberikan penjelasan secara sistematis, akurat dan faktual mengenai data, sifat-sifat serta hubungan fenomena-fenomena yang diteliti dan akhirnya menghasilkan data yang ilmiah (Djajasudarma, 1993:8).

3.2 Sumber Data

Objek yang digunakan dalam penelitian ini sebagai sumber data adalah serial drama Jepang yang berjudul “*Hotelier*” serta transkrip naskah drama tersebut dalam bahasa Jepang. Drama ini merupakan serial drama yang bertemakan perhotelan, yang akan diteliti adalah penggunaan ragam bahasa *keigo* yang diucapkan oleh tokoh *Odagiri Kyoko* di setiap percakapan dengan konteks kalimat yang ada hubungannya dengan pekerjaan saja. Tidak termasuk percakapan yang konteksnya bersifat pribadi.

Film merupakan bentuk representasi kehidupan nyata yang berupa tuturan dan didapat melalui teknik-teknik tertentu seperti pengambilan gambar, akting, dan juga dialog pemainnya. Atas dasar tersebut, film dapat digunakan sebagai salah satu korpus data penelitian, termasuk kajian pragmatik (Nadar, 2009 : 107). Film dapat dimasukkan sebagai salah satu bentuk wacana lisan, karena dalam film juga terdapat suatu ide yang ingin disampaikan kepada masyarakat.

Penulis mengambil serial drama ini sebagai sumber data karena dalam dialog atau percakapan yang ada terdapat beberapa ragam bahasa sopan (*keigo*). Dan karena dialog dilakukan oleh orang-orang yang bekerja di *hospitality industry* khususnya dunia kerja perhotelan yang juga di lingkup perhotelan. Dengan menggunakan serial drama sebagai sumber data, penulis dapat memahami bagaimana penggunaan ragam bahasa sopan (*keigo*) dalam dunia kerja, terutama di lingkup perhotelan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi. Pada metode observasi ini penulis menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu observasi yang dilakukan dengan tidak turut ambil bagian sama sekali pada objek yang diobservasi. Observasi dilakukan penulis dengan cara mengamati atau menyimak sumber data berupa serial drama “*Hotelier*”. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik penyimakan atau metode simak menurut Sudaryanto. Disebut metode simak karena memang berupa penyimakan, dilakukan dengan menyimak yaitu menyimak penggunaan bahasa (Sudaryanto, 1998 : 2). Secara ringkas, langkah-langkah pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut.:

1. Tahap Persiapan

Penulis memilih satu serial drama untuk dijadikan sebagai objek penelitian yaitu serial drama “*Hotelier*”, kemudian mencari berbagai referensi yang menunjang penelitian tentang ragam bahasa sopan (*keigo*).

2. Tahap Pelaksanaan

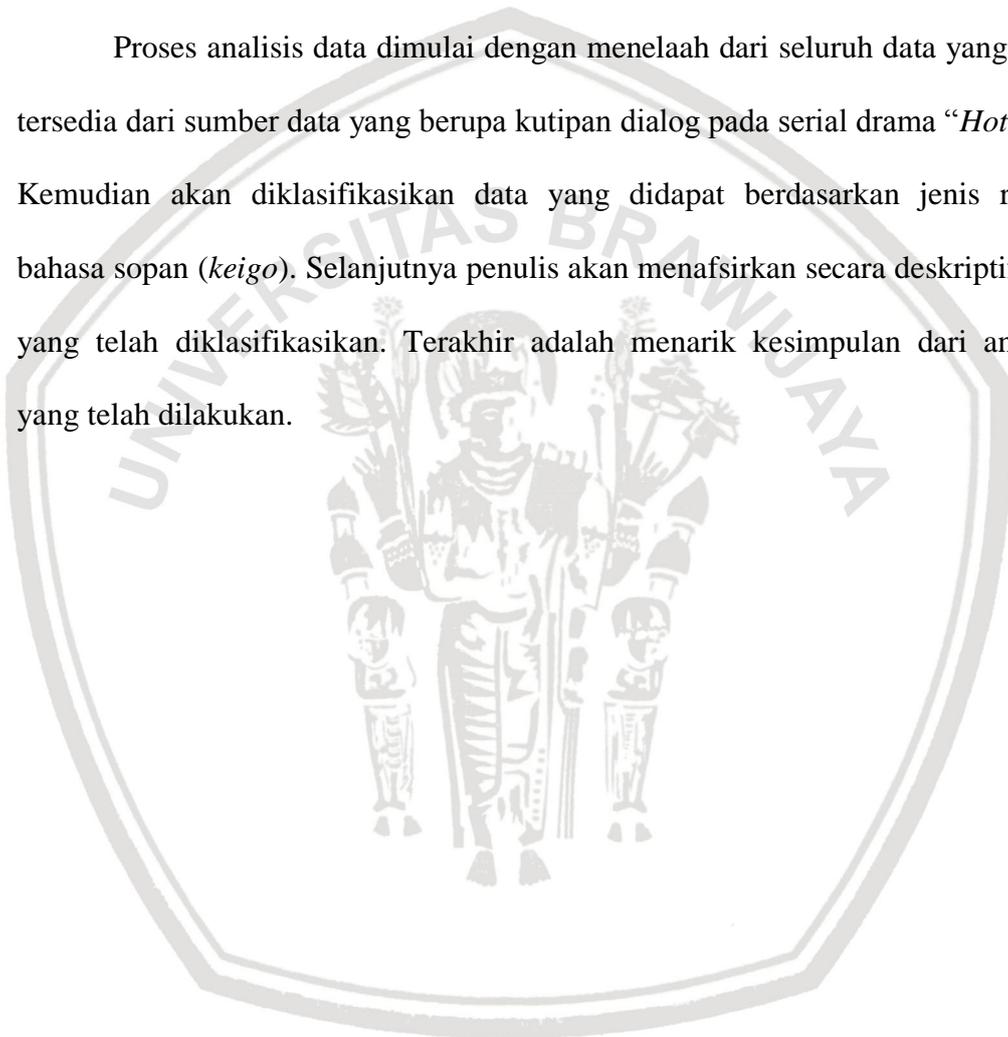
Penyimakan atau metode simak dilakukan penulis dengan penyadapan. Kegiatan sadap dilakukan dengan melihat dan mendengarkan serial drama “*Hotelier*”. Kemudian penulis memerhatikan apa yang dikatakan pembicara dalam serial drama dengan seksama dan teliti. Ketika dilakukan metode simak, sekaligus dilakukan pencatatan atau teknik catat, yaitu dengan cara mencatat naskah drama yang berisi ragam bahasa sopan (*keigo*).

3. Teknik Penyimpulan

Pada tahap ini penulis mengelompokkan data-data berupa ragam bahasa sopan (*keigo*), kemudian meninjau tuturan-tuturan dalam konteks kalimatnya.

3.4 Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah dari seluruh data yang telah tersedia dari sumber data yang berupa kutipan dialog pada serial drama “*Hotelier*”. Kemudian akan diklasifikasikan data yang didapat berdasarkan jenis ragam bahasa sopan (*keigo*). Selanjutnya penulis akan menafsirkan secara deskriptif data yang telah diklasifikasikan. Terakhir adalah menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan.



BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Temuan

Dalam penelitian kali ini penulis meneliti percakapan yang terdapat dalam serial drama *Hotelier* episode 1-6 yang diucapkan oleh tokoh utama *Odagiri Kyoko* di lingkup dan konteks pembicaraan yang berhubungan dengan lingkungan pekerjaan di hotel (bukan konteks pribadi tokoh yang ada). Penulis menemukan dan menganalisis 20 data. Penulis mengklasifikasikannya berdasarkan jenis ragam hormat (*keigo*) yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo*, serta faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat (*keigo*) tersebut.

Penulis menemukan data yang mengandung *kenjougo* sebanyak 12 data yang terdapat pada data 4, 5, 7, 8, 10, 15, 16, 17, 18, 19 dan 20. Data yang mengandung *sonkeigo* sebanyak 10 data yang terdapat pada data 2, 3, 4, 6, 7, 12, 13, 14, 15 dan 18. Serta data yang mengandung *teineigo* sebanyak 4 data yang terdapat pada data 1, 2, 9 dan 11 .

Sedangkan faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat (*keigo*) adalah tingkat keakraban dan status atau hubungan sosial. Ditemukan sebanyak 11 data yang dipengaruhi oleh tingkat keakraban, yang sebagian besar data yang

ditemukan adalah antara pekerja hotel dan tamu hotel yang baru saja mengenal dan tidak akrab. Kemudian ditemukan sebanyak 9 data yang dipengaruhi oleh status atau hubungan sosial, antara atasan dan bawahan ataupun senior dan junior.

4.2 Pembahasan

Pada pembahasan ini, terdapat 20 data yang penulis analisis. Analisis ini diklasifikasikan berdasarkan jenis ragam bahasa hormat (*keigo*), yaitu *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo* serta faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat (*keigo*).

Data 1

Situasi :

Ketika *briefing* pagi hari di *back office* dengan departemen *front office*, General Manager dan Eksekutif Asisten Manager *Iwama* menyampaikan jika Tokyo Ocean Hotel akan merayakan hari ulang tahunnya yang ke 30. Eksekutif Asisten Manager *Iwama* mengatakan kepada *Odagiri* jika beliau mempercayakan tanggung jawab sepenuhnya kepada *Odagiri*. *Odagiri* pun dengan senang hati mengemban tanggung jawab tersebut.

Percakapan :

岩間 : 小田切、くれぐれそうそうのないように。

(*Odagiri, kure gure mo sousou no nai youni*)

Odagiri, kuserahkan padamu dan lakukanlah yang terbaik.

小田切 : はい、わかりました。

(Hai, wakarimashita).

Baik pak.

(Hotelier/01/02.06-02.13)

Analisa :

Pada percakapan tersebut *Odagiri* menggunakan ragam hormat *teineigo* terhadap Eksekutif Asisten Manager *Iwama* yang terlihat pada kalimat *wakarimashita*. Penggunaan akhiran *~mashita* pada kata *wakaru* bertujuan untuk menunjukkan rasa hormat terhadap lawan bicara. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat ini adalah status / hubungan sosial antara senior dan junior dalam hubungan pekerjaan.

Data 2

Situasi :

Odagiri diperintahkan seniornya untuk memeriksa kamar tamu yang merasa cincinnya tertinggal di kamar yang sudah *check out* di pagi harinya.

Percakapan :

先輩 : 小田切さんすぐに 502 ご室に行って！

(*Odagiri san suguni 502 goshitsu ni itte!*)

Odagiri, cepatlah ke kamar 502 !

小田切 : どうかしました？

(*Douka shimashita?*)

Apa yang terjadi?

先輩：今朝チェックアウトをされたおきやくさまがゆびわを忘れたらしの。

(*Kesa check out o sareta okyakusama ga yubiwa o wasureta rashi no.*)

Tadi pagi seorang tamu ketinggalan cincinnya setelah *check out*.

小田切：はい、わかりました。

(*Hai, wakarimashita*)

Baiklah.

(Hotelier/01/03.46-04.03)

Analisa :

Pelaku percakapan adalah *Odagiri* (tokoh utama) dan seniornya atau selanjutnya disebut dengan *senpai*. Ragam bahasa hormat (*keigo*) yang muncul pada percakapan di atas adalah *okyakusama* dan *goshitsu*, yang termasuk dalam *sonkeigo*. Sebagai pekerja hotel keduanya menyebut tamu dengan sebutan *okyakusama*. Penambahan sufiks *o~* dan *~sama* pada kata *kyaku* termasuk jenis ragam *sonkeigo* yang maknanya untuk mempersopan panggilan terhadap lawan bicara, tak lain yang dimaksud adalah tamu kamar hotel yang sedang kehilangan barangnya. Selain itu muncul kata *goshitsu* untuk menyebut kamar yang ditempati tamu. Penambahan sufiks *go~* pada kata *shitsu* termasuk jenis ragam *sonkeigo*. Dalam percakapan tersebut *senpai* tidak menggunakan bentuk *teinei* terhadap *Odagiri*, melainkan *Odagiri* yang menggunakan bentuk *teinei*, terlihat pada kata *douka shimashita* dan *wakarimashita*. Penggunaan ragam *teinei* oleh *odagiri* terhadap *senpai* dipengaruhi oleh faktor hubungan sosial antara senior dan junior dalam hubungan pekerjaan.

Data 3

Situasi :

Odagiri berusaha bersama-sama dengan 2 orang *room maid* mencari cincin tamu yang tertinggal di kamar hotel. Mereka bertiga mencari ke seluruh area kamar. Seorang *room maid* mengatakan jika mungkin tamu melakukan kesalahan. Akan tetapi *Odagiri* berusaha meyakinkan jika tamu tidak akan pernah salah sesuai peraturan Tokyo Ocean Hotel.

Percakapan :

小田切: ないですね。

(*Nai desune*)

Tidak ada.

家政婦: お客さまの考え違いじゃないでしょうか？

(*Okyakusama no kangaechigai janai deshouka?*)

Apa tamunya tidak salah?

小田切: 東洋オーシャンホテルぜんスタッフころへその三, お客さまは
けして間違えることはない。

(*Tokyo Ocean Hoteru zen staff kokoro e sono san, okyakusama wa keshite machigairu koto wa nai*)

Peraturan Tokyo Ocean Hotel nomor 3, tamu selalu benar.

家政婦: すみません。

(*Sumimasen*)

Mohon maaf.

(Hotelier/01/04.04-04.18)

Analisa :

Percakapan dilakukan oleh *Odagiri* dan 2 orang *room maid*. Pada percakapan di atas terlihat *Odagiri* selaku seseorang yang memiliki jabatan di atas kedua *room maid* menggunakan ragam bahasa biasa (bukan ragam hormat) ketika berbicara dengan keduanya. Sedangkan *room maid* berbicara menggunakan ragam bahasa hormat terhadap *Odagiri*, hal tersebut dikarenakan faktor status / hubungan sosial antara senior dan junior dalam hubungan pekerjaan.

Data 4

Situasi :

Ketika *Odagiri* sedang berlari terburu-buru karena harus menyelesaikan persiapan acara perayaan ulang tahun ke-30 Tokyo Ocean Hotel kemudian Eksekutif Asisten Manager *Iwama* menegurnya. Kemudian *Odagiri* pun meminta maaf atas kesalahannya. Karena diburu waktu, *Odagiri* pun melanjutkan menaiki tangga dengan berlari disusul oleh Eksekutif Asisten Manager *Iwama*. Sesampainya di *ballroom* *Odagiri* memohon Eksekutif Asisten Manager *Iwama* untuk membantunya.

Percakapan :

岩間 : 小田切くん！東洋オーシャンホテルぜんスタッフころへその五。

なんどき慌てず、騒がず、廊下走らず。

(*Odagiri kun ! Tokyo Ocean Hoteru zen staff o kokoro e sono go. Nandoki awatezu, sawagazu, rouka o hashirazu*)

Odagiri, peraturan Tokyo Ocean Hotel nomor 5, apapun yang terjadi jangan tergesa-gesa, jangan panik, jangan berlari di koridor.

小田切: もしわけございません。

(*Moshi wake gozaimasen*)

Mohon maaf pak.

(Hotelier/01/06.09-06.22)

岩間 : 小田切くん！

(*Odagiri kun !*)

Odagiri !

小田切: 岩間副葬市販にも手伝ってください、早くしてください、時間がな
いんです。

(*Iwama Fukusoushihan ni mo tetsudatte kudasai, hayaku shite kudasai, jikan ga nain desu*)

Eksekutif Asisten Manager *Iwama*, tolong bantu kita juga. Tolong cepatlah, sudah tidak ada waktu.

岩間 : はい。

(*Hai*)

Iya.

(Hotelier/01/06.45-06.55)

Analisa :

Percakapan di atas dilakukan oleh *Odagiri* dan Eksekutif Asisten Manager *Iwama*.

Muncul kata *moshi wake gozaimasen* yang termasuk dalam ragam hormat *kenjougo*

sebagai pengganti kata *sumimasen* atau *gomennasai* untuk mengungkapkan

permintaan maaf yang lebih sopan. Tujuannya adalah untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. Kemudian terdapat kata *tetsudatte kudasai*, *hayaku shite kudasai* yang diucapkan oleh *Odagiri* terhadap Eksekutif Asisten Manager *Iwama*, merupakan ragam hormat *sonkeigo*. Kata *kudasaru* yang berasal dari kata *kureru*, bertujuan untuk memerintah seseorang melakukan sesuatu dengan sangat sopan.

Odagiri menggunakan ragam hormat *sonkeigo* dan *kenjougo* kepada Eksekutif Asisten Manager *Iwama* karena faktor status / hubungan sosial antara senior dan junior dalam hubungan pekerjaan.

Data 5

Situasi :

Pemilik hotel kedatangan tamu istimewa yaitu Tuan *Morimoto* yang berkeinginan untuk mengambil alih kepemilikan Tokyo Ocean Hotel. Pemilik hotel memerintahkan *Odagiri* untuk mengantar tamu pentingnya tersebut ke *ballroom* untuk perayaan ulang tahun hotel.

Percakapan :

女主 : 小田切さん、森本さまご案内してさしをあげて。

(*Odagiri san, Morimoto sama go annai shite sashi o agete*)

Odagiri, tolong antar tuan *Morimoto*.

小田切 : はい、かしこまりました。

(Hai *kashikomarimashita*)

Baik, dengan senang hati.

(Hotelier/01/11.06-11.12)

Analisa :

Percakapan dilakukan antara pemilik hotel dan *Odagiri*. Terdapat kata *kashikomarimashita* yang merupakan ragam hormat *kenjougo* dari kata *wakarimashita*. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat dalam percakapan tersebut yaitu faktor status / hubungan sosial, antara pekerja dan pemilik hotel, dan faktor pendidikan. Di sini pemilik hotel memiliki kedudukan yang paling tinggi dalam struktur organisasi Tokyo Ocean Hotel dan juga merupakan orang yang berpendidikan, bisa dilihat dari cara bertutur dan berpakaianya.

Data 6

Situasi :

Seseorang bernama *Mizusawa* datang ke hotel dengan pesanan kamar disambut hangat oleh General Manager *Ogata* dan diantar sampai meja resepsionis untuk proses *check in* dibantu oleh *Odagiri*.

Percakapan ;

緒方 : 予約の水沢さまです。

(*Yoyakuno, Mizusawa sama desu*)
Reservasi atas nama tuan Mizusawa.

小田切 : いらっさいませ！ようこそ東洋オーシャンホテルへ。

(*Irasshaimase ! Youkoso Tokyo Ocean Hoteru e*)
Selamat datang di Tokyo Ocean Hotel.

水沢 : あなたに会いに来ました。

(*Anata ni ai ni kimashita*)
Aku datang untuk menemuimu

小田切 : ええ。。

(*Ee..*)
Hah..

水沢 : あなたに。

(*Anata ni*)
Untukmu.

(Hotelier/01/56.18- 56.32)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan tamu yang akan *check in* bernama Tuan *Mizusawa*. *Odagiri* menyambut kedatangan Tuan *Mizusawa* dengan hangat. Terdapat kata *irrasshaimase* yang diucapkan oleh *Odagiri* yang merupakan ragam hormat *sonkeigo* yang berasal dari kata *kuru* yang dapat diartikan dengan selamat datang. Faktor yang mempengaruhi ragam bahasa hormat pada percakapan ini adalah tingkat keakraban. *Odagiri* sebagai seorang pekerja di perhotelan ketika membantu proses

check in tuan *Mizusawa* yang baru dikenal yang tentu belum akrab menggunakan ragam bahasa hormat *sonkeigo* untuk menghormati lawan bicara.

Data 7

Situasi :

Setelah proses *check in* selesai *Odagiri* dan seorang *bellboy* mengantar tuan *Mizusawa* dan tuan *Kikuchi* ke kamar yang sudah disiapkan oleh pihak hotel sesuai dengan pesanan. Sesampainya di kamar, *Odagiri* mulai menjelaskan tentang fasilitas yang ada di kamar dan juga di hotel. *Odagiri* menunjukkan letak kamar mandi dan juga kamar tidur. Setelah selesai *Odagiri* dan *bellboy* permisi pergi.

Percakapan :

小田切 : とホテルで最高級の部屋をごよいさせていただきました。

(*To hoteru de saikoukyuu no heya o go yoi sasete itadakimashita*)

Kami sudah menyiapkan kamar suite terbaik di hotel kami untuk anda.

ベルボーイ : お荷物はどこらに？

(*Onimotsu wa dochira ni?*)

Di mana saya bisa meletakkan barang anda?

菊池 : あ。そこでいいか。

(A.. *soko de ii ka*)

A.. di sini saja.

ベルボーイ: はい。

(*Hai*)

Baik

小田切 : あちらがバスルームになっております、こちらがベッドルームでございます。

(*Achira ga bathroom ni natte orimasu, kochira ga bedroom de gozaimasu*)

Di sebelah sana adalah kamar mandi, dan di sini adalah kamar tidur.

菊池 ; あ。もういいよ。ビジネスセンターはどこ？

(A.. *Mou ii yo. Business centre wa doko ?*)

Baiklah. Bolehkah saya tahu di mana letak *Bisnis Centre*?

小田切 : はい。十一階でございます。午前八時から午後九時までのご利用
となっております。

(*Hai, juu i kai de gozaimasu. Gozen hachi ji kara gogo ku ji made no goriyou to natte orimasu*)

Ya, ada di lantai 11. Jam buka mulai pukul 8 pagi sampai jam 9 malam.

菊池 : ありがとう！

(*Arigatou !*)

Terima kasih.

ベルボーイ : それでわしつれいたします。

(*Sore dewa shitsurei itashimasu*)

Kalau begitu saya permisi.

(Hotelier/02/01.18-01.40)

Analisa :

Percakapan terjadi antara tuan *Kikuchi*, *Odagiri* dan *bellboy*. Pada percakapan tersebut muncul ragam bahasa hormat *kenjougo* untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. *Kenjougo* yang muncul antara lain pada kata *go yoi sasete itadakimasu* yang berasal dari kata *yoi sasete moraimasu*. Kemudian terdapat kata *ni natte orimasu* dan *goriyou to natte orimasu*, kata *natte orimasu* berasal dari kata *natte imashita* untuk menyatakan keberadaan suatu benda atau tempat. Kata *de gozaimasu* diucapkan sebagai pengganti kata *desu* untuk lebih mempersopan. Terdapat pula kata *shitsurei itashimasu* yang merupakan ragam bahasa hormat *kenjougo* untuk menyampaikan permisi. Ragam bahasa hormat *sonkeigo* untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara meninggikan posisi lawan bicara atau topik pembicaraan muncul pada kata *onimotsu*, di mana digunakan penambahan sufiks *o~* pada kata *nimotsu*. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat di atas adalah tingkat keakraban. Pekerja hotel dan seorang tamu atau customer merupakan orang yang belum saling mengenal sebelumnya. Oleh karena itu perlu adanya ragam bahasa hormat untuk menimbulkan kesan sopan.

Data 8

Situasi :

Ketika selesai menjelaskan tentang fasilitas kamar dan juga fasilitas hotel, *Odagiri* menawarkan bantuan lain kepada tuan *Mizusawa* jika dibutuhkan. Tuan *Mizusawa*

menanyakan kapan jam kerja *Odagiri* berakhir karena tuan *Mizusawa* ingin mengajaknya pergi untuk makan atau lainnya. Karena jam kerja *Odagiri* berakhir malam, ia pun menolak ajakan tuan *Mizusawa* dengan sopan.

Percakapan :

水沢 : すみません。

(*Sumimasen*)
Permisi, maaf.

小田切 : いいえ。ほかに何かごふめなてんがございますか？

(*Iie. Hoka ni nanika gofume naten ga gozaimasuka?*)
Tidak apa-apa. Apakah ada hal lain yang kurang berkenan?

水沢 : 仕事は何時まで？

(*Shigoto wa nan ji made?*)
Sampai jam berapa pekerjaanmu berakhir?

小田切 : ええ。

(*Ee ?*)
Hah?

水沢 : 食事でもどうですか？

(*Shokuji de mo dou desuka?*)
Bagaimana kalau kita pergi makan atau lainnya?

小田切 : ありがとうございます。でも今日は十時までですので。

(*Arigatou gozaimasu. Demo kyou wa juu ji made desu no de*)
Terima kasih. Tapi hari ini pekerjaan saya selesai sampai jam 10 malam.

水沢 : それじゃ、また改めてを誘えます。

(*Sore ja, mata aratamete o sasoeshimasu*)
Baiklah, kalau begitu saya undang kamu di lain waktu.

小田切 : 何かございましたら九番をしていただければフロントにつながります。

(*Nanika gozaimashitara kyu ban o shite itadakereba furonto ni tsunagarimasu*)

Jika ada masalah, anda bisa telpon angka 9 dan akan langsung tersambung ke Front Office.

水沢 : ありがとう。

(*Arigatou*)

Terima kasih.

小田切 : しつれいたします。

(*Shitsurei itashimasu*)

Permisi.

(Hotelier/02/02.51-03.19)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan *Mizusawa*. Pada percakapan tersebut muncul ragam hormat *kenjougo* yaitu *itadakereba* yang berasal dari kata *itadaku*, ada pula kata *gozaimasu* sebagai pengganti kata *desu*, serta kata *shitsurei itashimasu* yang merupakan ragam hormat untuk menyatakan permisi. Ketiganya termasuk dalam ragam hormat *kenjougo*, untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban dikarenakan status *Odagiri* sebagai seorang pekerja di hotel dan tuan *Mizusawa* sebagai seorang tamu yang belum saling mengenal sebelumnya.

Data 9

Situasi :

Ketika jam kerja sudah berakhir, beberapa rekan kerja *Odagiri* pamit untuk pulang terlebih dahulu, sedangkan *Odagiri* masih berada di depan komputernya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Percakapan :

友達 : おさきにしつれいします。

(*Osaki ni shitsureishimasu*)
Permisi kami pulang duluan.

小田切 : おつかれさまでした。

(*Otsukaresama deshita*)
Terima kasih atas kerja kerasnya hari ini.

(Hotelier/02/11.07-11.09)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan rekan kerjanya. Percakapan tersebut menggunakan ragam *teineigo*, digunakan untuk menghormati lawan bicara yang mana merupakan rekan kerja dengan cara menghaluskan kata-kata atau kalimat yang diucapkannya. *Teineigo* di sini digunakan sebagai ungkapan saling menghormati sesama rekan kerja untuk menghargai perasaan masing-masing. Faktor yang

mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah status / hubungan dalam pekerjaan di mana *Odagiri* dan rekan kerjanya adalah sesama pekerja di hotel.

Data 10

Situasi :

Tuan *Mizusawa* mengajak *Odagiri* untuk bertemu di restoran. Setelah sampai di restoran *Odagiri* dipersilakan duduk oleh tuan *Mizusawa*. Akan tetapi *Odagiri* menolaknya dengan alasan sedang di jam kerja.

Percakapan :

ウェイトレス : あちらになります。

(*Achira ni narimasu*)

Di sebelah sana.

~

小田切 : 水沢さま お待たせいたしました。

(*Mizusawa sama, omatase itashimashita*)

Tuan *Mizusawa*, mohon maaf telah membuat anda menunggu.

水沢 : こんばんわ。

(*Konbanwa*)

Selamat malam.

小田切 : なにかごようでしょうか？

(*Nanika goyou deshouka?*)

Apakah ada sesuatu untuk saya?

水沢 ; 座りませんか。

(*Suwarimasenka*)

Silakan duduk.

小田切 : もしわけございませんがただいま勤務中ですので。

(*Moshi wake gozaimasen ga, tadaima kinmuchuu desu no de*)

Mohon maaf, tapi saya sedang bekerja saat ini.

水沢 : 少しならいいでしょう。どうぞ。すばらしい部屋をようお願いしてもらってどうもありがとう。

(*Sukoshi nara ii deshou. Douzo. Subarashii heya o youishite moratte doumo arigatou*)

Sebentar saja. Silakan. Terima kasih karena sudah menyiapkan kamar yang luar biasa untuk saya.

小田切 : いいえ。

(*Ie*)

Sama-sama.

(Hotelier/02/15.43-16.22)

Analisa :

Percakapan tersebut terjadi antara *Odagiri* dan tuan *Mizusawa*. Ragam hormat yang muncul antara lain *omatase itashimasu* dan *moshi wake gozaimasu*. *Omatase itashimasu* merupakan *kenjougo* yang memiliki arti ‘mohon maaf membuat menunggu’ berasal dari verba berpola お～いたす. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban antara seorang pekerja dan tamunya.

Data 11

Situasi :

General Manager Ogata memperingatkan *Odagiri* untuk menjaga jarak dengan tuan *Mizusawa* sebagai pekerja hotel yang professional.

Percakapan :

緒方 : おだぎり!

(*Odagiri !*)
Odagiri!

小田切 : はい。

(*Hai*)
Iya.

緒方 : お客さまとは説あるもってせつするよにね。

(*Okyakusama to wa setsuaru to motte sessuru youni ne*)
Tolong jaga jarak dengan tamu ketika melayaninya.

小田切 : はい。

(*Hai*)
Baik.

緒方 : おつかれ。

(*Otsukare*)
Duluan.

小田切 ; おつかれさまでした。

(*Otsukaresama deshita*)
Terima kasih ,atas kerja kerasnya hari ini

(Hotelier/02/18.20-18.40)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *General Manager Ogata* dan *Odagiri*. *General Manager Ogata* menggunakan ragam bahasa biasa terhadap *Odagiri*. Akan tetapi *Odagiri* menggunakan ragam bahasa teinei untuk menghormati *General Manager* sebagai seorang atasannya terlihat pada kata *otsukare* (bentuk biasa) yang diucapkan *General Manager*, sedangkan *Odagiri* mengucapkan *otsukaresama deshita* (bentuk *teinei*). Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah status / hubungan kerja antara atasan dan bawahan.

Data 12

Situasi :

Tuan *Mizusawa* mengajak *Odagiri* untuk makan siang bersama untuk yang kesekian kalinya, akan tetapi lagi-lagi *Odagiri* menolaknya dengan alasan sedang dalam jam kerja. *Odagiri* menolak ajakan tuan *Mizusawa* dengan sopan.

Percakapan :

水沢 : 食事につきあていただけますか?
(*Shokuji ni tsuki ate itadakemasuka?*)
Maukah kamu makan siang dengan saya?

小田切 : もしわけございません。勤務中にお客さまと食事するのは規則で
きんされていますので。

(*Moshi wake gozaimasen*, kinmuchuu ni okyakusama to shokuji suru no wa kisoku de kin sarete imasu node)

Mohon maaf, karena makan siang dengan tamu di jam kerja adalah melanggar peraturan.

(Hotelier/02/23.30-23.40)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dengan tuan *Mizusawa* di *lobby* hotel. Tuan *Mizusawa* tidak sengaja bertemu dengan *Odagiri* kemudian mengajaknya untuk makan siang bersama. Akan tetapi karena sedang jam kerja *Odagiri* menolak ajakan tuan *Mizusawa* dengan sopan. *Odagiri* menolaknya dengan mengucapkan *moshi wake gozaimasen* yang merupakan ragam hormat *kenjougo*, untuk mengungkapkan rasa hormat sebagai permintaan maaf dengan merendahkan diri sendiri. Muncul juga kata *okyakusama* yang merupakan ragam hormat *sonkeigo*, sapaan untuk menghormati tamu. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban karena *Odagiri* dan tuan *Mizusawa* adalah orang yang baru mengenal.

Data 13

Situasi :

Tuan *Mizusawa* mengirimkan 300 tangkai bunga mawar ke kantor *Odagiri*, sehingga membuat teman-teman *Odagiri* kagum dan penasaran siapa pengirim bunga-bunga cantik tersebut. *Odagiri* pun mencari tuan *Mizusawa* ke pusat kebugaran hotel. *Odagiri* menyampaikan rasa terima kasih sekaligus permintaan untuk tidak mengirimkan sesuatu yang mahal kepadanya lagi.

Percakapan :

小田切 : 水沢さま、お部屋に伺ったらこちらにいらしゃるとのことでしたので。

(Mizusawa sama, o heya ni ukagattara kochira ni irassharu to no koto deshita no de.

Tuan Mizusawa, saya pergi ke kamar anda tapi anda tidak ada di sana, ternyata anda ada di sini)

水沢 : ばら? 気にいただきましたか?

(Bara? Ki ni ite itadakimashitaka?)

Bagaimana dengan mawarnya? Apakah kamu suka?

小田切 : 今後はあのような多き使いわ。

(Kongo wa ano youna ooki tsukai wa)

Itu sangat mahal untuk diterima.

水沢 ; 魅惑でしたか?

(Meiwaku deshitaka?)

Apakah mengganggu?

小田切 : 迷惑だなんてそんな。ただ、お客さまからのいただき物は規則できんされていますので。

(Meiwaku da nante sonna. Tada, okyakusama kara no itadaki mono wa kisoku de kin sarete imasu no de)

Bukan begitu. Akan tetapi kami tidak diperbolehkan menerima pemberian dari tamu.

水沢 : それじゃ今度から自宅にを送りします。

(Sore ja kondo kara jitaku ni o okurishimasu)

Kalau begitu lain kali saya akan mengirimnya ke rumahmu

小田切 : そういう意味でわなく。

(So iu imi dewanaku)

Bukan begitu maksud saya.

水沢 : それともほかのホテルに打つたほうがいいかな？

(*Sore to mo hoka no hoteru ni utsuta houga ii ka na?*)

Atau, haruskah saya pindah ke hotel lainnya?

小田切 : だめです。それはぜったいにだめです。

(*Dame desu. Sore wa zettai ni dame desu*)

Tidak, Jangan. Jangan seperti itu.

(Hotelier/02/40.27-41.00)

Analisa :

Percakapan tersebut antara *Odagiri* dan tuan *Mizusawa*. Muncul kata *Mizusawa sama* dan *okyakusama*, keduanya termasuk ragam hormat *sonkeigo* yang berfungsi untuk mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara meninggikan derajat atau posisi lawan bicara. Kemudian muncul *kochira ni irassharu* yang diucapkan oleh *Odagiri* ketika menemukan tuan *Mizusawa* berada di pusat kebugaran. *Kochira ni irassharu* yang berarti ‘berada di sini’ merupakan bentuk *sonkeigo* dari *koko de iru*. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban, karena *Odagiri* dan tuan *Mizusawa* baru mengenal antara pekerja hotel dan seorang tamu.

Data 14

Situasi :

Odagiri mengantarkan obat yang sebelumnya diminta oleh tuan *Mizusawa* untuk temannya yang sedang tidak enak badan.

Percakapan :

水沢 : どうぞ。

(*Douzo*)
Silakan.

小田切 : お風邪ですか。きのう話すのかったから？

(*Okaze desuka? Kinou hanasu no katta kara?*)
Apakah anda masuk angin? Apakah karena pembicaraan semalam?

水沢 : やー、ぼくじゃありません。

(*Ya.. Boku ja arimasen*)
Bukan saya.

小田切 : いつもご一生の？

(*Itsumo go isshou no*)
Kalau begitu orang yang selalu bersama dengan anda?

水沢 : あのめつきの悪い男です。

(*Ano metsuki no warui otoko desu*)
Ya, lelaki yang malang.

小田切 : じゃこれを渡せください。

(*Ja, kore o watase kudasai*)
Kalau begitu tolong berikan ini padanya.

水沢 : ありがとう

(*Arigatou*)

Terima kasih.

小田切 : しつれいします。

(*Shitsureishimasu*)

Permisi.

(Hotelier/03/24.15-24.26)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan tuan *Mizusawa* di dalam kamar hotel. Muncul kata *okaze*, *go isshou* dan *kudasai* yang merupakan ragam hormat *sonkeigo*. *Okaze* dan *go isshou* merupakan kata dengan sufiks *o~* dan *go~* untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara (termasuk benda-benda, keadaan, aktivitas atau hal-hal lain yang berhubungan dengan lawan bicara). Kata *kudasai* merupakan bentuk *sonkeigo* dari kata *kureru* yang memiliki fungsi untuk meminta tolong dengan sopan. Faktor yang mempengaruhi munculnya ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban, karena *Odagiri* dan tuan *Mizusawa* merupakan seorang pekerja hotel dan tamu yang baru mengenal.

Data 15

Situasi :

Di *receptionist counter* terlihat *Odagiri* sedang melayani tamu *check in*. *Odagiri* mengkonfirmasi pesanan kamar tamu atas nama Nyonya *Makihara Keiko* dengan teliti. *Odagiri* memastikan tamunya mendapatkan kamar sesuai dengan pesanan. Nyonya *Makihara Keiko* memiliki seorang anak laki-laki berumur 7 tahun bernama *Shota*. Setelah selesai proses registrasi, *bellboy* menawarkan bantuan untuk membawakan barang Nyonya *Makihara Keiko* sedangkan *Odagiri* mengantar Nyonya *Makihara Keiko* sampai kamarnya. Sesampainya di kamar, *bellboy* meletakkan barang tamu di *luggage rack*. *Odagiri* menjelaskan tentang fasilitas yang ada di kamar dan fasilitas yang ada di hotel. Nyonya *Makihara Keiko* meminta tolong kepada *Odagiri* untuk membantunya mengawasi *Shota*, karena dia akan kembali ke hotel di malam hari setelah selesai bekerja.

Percakapan :

小田切 : 一泊でご予約の牧原恵子さまでいらっしゃいますね。
 (Ippaku de goyoyaku no Makihara Keiko sama de irasshaimasu ne)
 Reservasi untuk satu malam atas nama Makihara Keiko ya.

牧原 : うん。
 (Un..)
 Betul.

小田切 : お待ちもしあげておりました。
 (Omachi moshi agete orimashita)
 Kami sudah menunggu anda.

牧原 : 諸他！あまり遠くに行っちゃだめよ。
 (*Shota ! Amari tooku ni iccha dame yo*)

Shota! Jangan pergi terlalu jauh.

諸他 : わかっている。

(*Wakatteiru*)
Aku mengerti.

小田切 : お子さまはいくつですか？

(*Okosama wa ikutsu desuka*)
Putra ibu umur berapa?

牧原 : ななさいです。

(*Nana sai desu*)
Umur 7 tahun.

ベルボーイ : お客さまよろしければお荷物をあずかりいたしますが。

(*Okyakusama, yoroshikereba animotsu o azukari itashimasu ga*)
Bu, jika berkenan saya akan membawakan barangnya terlebih dahulu.

牧原 : ありがとう、おねがいします。

(*Arigatou, onegaishimasu*)
Terima kasih, tolong.

ベルボーイ : かしこまりました。

(*Kashikomarimashita*)
Dengan senang hati.

小田切 : こちらにご記帳おねがいいたします。

(*Kochira ni gokichou onegai itashimasu*)
Tolong registrasi di sebelah sini.

~

小田切 : お部屋はこちらでございます。

(*Oheya wa kochira de gozaimasu*)

Silakan, ini kamar anda.

ベルボーイ ; お荷物はこちらでよろしいでしょうか？

(*Onimotsu wa kochira de yoroshi deshouka?*)

Bolehkah barang anda saya letakkan di sini?

牧原 : はい。

(*Hai*)

Baik

牧原 : ええ、諸他見て！海が見えるわよ。ほら、こちも。

(*Ee, Shota mite ! Umi ga mieru wayo. Hora, kochi mo*)

Shota lihat ! Kita bisa melihat laut dari sini. Di sini juga.

小田切 : こちらがルームキーになります。

(*Kochira ga room key ni narimasu*)

Silakan, ini kunci kamar anda.

牧原 : もしわけないですが、昼食が済んだら仕事出かけますので私が留守居する間おきどきこのこのようす確かめていただけますか。九時にはもどれると思いますので。

(*Moshi wakenai desu ga, chuushoku ga tsundara shigoto dekakemasunode watashi ga rusui suru aida toki doki konoko no yousu tashikamete itadakemasuka. Ku ji ni wa modoreru to omoimasu node*)

Maaf, saya akan pergi bekerja setelah makan siang. Jadi ketika saya tidak ada bisakah kamu menolong saya untuk menjaga anak saya. Sepertinya saya akan kembali jam 9 malam.

小田切 : はい、承知いたしました。

(*Hai, shouchi itashimasita*)

Baik, saya mengerti.

(Hotelier/04/10.38-11.20)

Analisa :

Percakapan tersebut terjadi antara *Odagiri*, seorang *bellboy* dan tamu hotel yang bernama Nyonya *Makihara Keiko*. Terdapat beberapa kata benda khusus *sonkeigo* untuk memanggil orang (tamu) seperti *okyakusama* dan *okosama*. Kemudian *sonkeigo* kata benda dengan tambahan sufiks *o~* atau *go~* seperti *goyoyaku*, *onimotsu*, dan *oheya* yang berfungsi untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara (termasuk benda-benda, keadaan, aktivitas atau hal-hal lain yang berhubungan dengan lawan bicara) dengan cara menaikkan derajat lawan bicara. Kata *irasshaimasu* berasal dari kata *arimasu* merupakan ragam hormat *sonkeigo*. Ada pula kata *room key ni narimasu* yang diucapkan oleh *Odagiri* kepada Nyonya *Makihara Keiko* yang merupakan ragam hormat *sonkeigo*.

Muncul pula ragam hormat *kenjougo* yang digunakan untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri pada beberapa kata, di antaranya pada kata *de gozaimasu* yang berasal dari kata *desu* dan kata *kashikomarimashita* yang berasal dari kata *wakarimashita*. Selain itu pada kalimat yang diucapkan *Odagiri* sebagai ungkapan bahwa *Odagiri* telah menunggu kedatangan Nyonya *Makihara Keiko* '*omachi moshi agete orimashita*', merupakan bentuk *kenjougo* dari kalimat '*machi moshi ageteiru*'. Juga penggunaan *itashimasu* pada kata *azukari itashimasu* dan *shouchi itashimasu*.

Faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat *sonkeigo* dan *kenjougo* tersebut adalah tingkat keakraban. Karena *Odagiri* dan *bellboy* sedang melayani orang (tamu) yang baru saja dikenalnya, sehingga dapat dikatakan tidak akrab.

Data 16

Situasi :

Odagiri menemui *General Manager Ogata* di kantornya untuk membicarakan kecurigaannya tentang tuan *Mizusawa*. Akan tetapi ternyata *General Manager Ogata* pun telah mengetahui siapa sebenarnya tuan *Mizusawa* dari *email* yang dikirim oleh *Dong Hyuk*, teman *General Manager Ogata* ketika di Korea.

Percakapan :

緒方 : 小田切も知ってだろうか？

(*Odagiri mo shitte darouka*)
Jadi *Odagiri* juga sudah tahu?

小田切 : もしかして、総支配人にもご存知だったんですか？

(*Moshi kashite, soushihainin ni mo gozonji dattan desuka*)
Jangan katakan jika *General Manager* juga tau hal ini?

緒方 : いきこ *Dong Hyuk* からメールが届いた。

(*Ikiko Dong Hyuk kara mail ga todoita*)
Saya menerima email dari *Dong Hyuk* kemarin.

小田切 : そだったんですか。

(*So dattan desuka*)
Jadi begitu.

(Hotelier/04/16.11-16.22)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan *General Manager Ogata*. Terdapat kalimat *gozonji dattan desuka* yang diucapkan oleh *Odagiri* terhadap *General Manager Ogata*, terdapat kata *gozonji* yang berasal dari kata *shitteiru* yang memiliki arti mengetahui. Kata tersebut merupakan ragam hormat *kenjougo* yang digunakan untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat tersebut adalah status / hubungan sosial pekerjaan antara *Odagiri* sebagai bawahan dan *General Manager Ogata* sebagai atasan.

Data 17

Situasi :

Ketika *Odagiri* ingat jika dia mendapat tugas untuk menjaga *Shota*, putra Nyonya *Makihara Keiko* selama ibunya pergi bekerja, ternyata *Shota* telah menghilang. *Shota* tidak ada di kamar maupun di sekitar hotel. *Odagiri* melaporkan kehilangan *Shota* sekaligus meminta maaf kepada *General Manager Ogata* karena telah lalai dalam pekerjaannya. *General Manager Ogata* pun memerintahkan seluruh staff hotel untuk ikut mencari *Shota*.

Percakapan :

緒方 : いなくなつた？

(*Inakunatta?*)

Tidak ada?

小田切 : もしわけございません、私の不注意です。
(*Moshi wake gozaimasen, watashino fuchuui desu*)
Mohon maaf, ini adalah kelalaian saya.

緒方 : とにかく、手の会っているスタッフぜんで探そう
(*Tonikaku, te no aiteiru staf zen de sagasou*)
Perintahkan semua staff untuk mencarinya sekarang.

小田切 ; はい。
(*Hai*)
Baik.

(Hotelier/04/33.12-33.19)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dan *General Manager Ogata*. *Odagiri* meminta maaf menggunakan kata *moshi wake gozaimasen* yang merupakan ragam hormat *kenjougo*, digunakan untuk menunjukkan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi adalah status / hubungan sosial pekerjaan antara *Odagiri* sebagai bawahan dan *General Manager Ogata* sebagai atasan.

Data 18

Situasi :

Odagiri menyambut tamu yang akan *check in* dengan sapaan hangat. *Odagiri* menyapa langsung dengan menyebut nama tuan *Murakami*. *Odagiri* mengkonfirmasi pemesanan kamar, sekaligus mencoba menawarkan kamar yang lebih luas untuk tuan *Murakami*. Akan tetapi tuan *Murakami* lebih menginginkan kamar sesuai pemesanan awal beliau.

Percakapan :

小田切 : 村上さまでいらっしゃいますね。お待ちもしあげておりました。
ご予約のさい9階の24ご質をご規模とうけたまわっておりますが、
 ほんじつ同じ料金でも少し広めの11階の6ご質をごよういできま
 すが。

(*Murakami sama de irasshaimasu ne. Omochi moshi agete orimashita. Goyoyaku no sai, kyuu kai no ni juu yon goshitsu o gokiboto uketamawatte orimasuga honjitsu onaji ryoukin de mo sukoshi hiro me no juu ikkai no roku goshitsu o goyoui dekimasu ga*)

Selamat datang tuan *Murakami*. Kami sudah menunggu kedatangan anda. Sebelumnya anda telah memesan kamar nomor 24 di lantai 9. Kami memiliki kamar nomor 6 di lantai 11, apakah anda berkenan untuk menggunakan kamar yang sedikit lebih luas?

村上 : いいえ。924ご質でいいんだ
 (*Iie, kyuu ni yon goshitsu de iinda*)
 Tidak perlu, kamar 924 saja lebih baik.

小田切 : かしこまりました。
 (*Kashikomarimashita*)
 Saya mengerti.

(Hotelier/06/12.20-12.40)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* dengan tamu yang bernama tuan *Murakami*. Ketika menyambut kedatangan tuan *Murakami*, *Odagiri* menggunakan kata *irassharu* sebagai pengganti kata *kuru* yang berarti datang yang merupakan ragam hormat *sonkeigo*. Muncul pula kata *goyoyaku* dan *goshitsu* yang juga merupakan ragam hormat *sonkeigo* yang digunakan untuk menyatakan rasa hormat dengan meninggikan derajat lawan bicara (termasuk benda-benda, keadaan, aktivitas atau hal-hal lain yang berhubungan dengannya). Muncul pula ragam hormat *kenjougo* pada kalimat '*omachi moshi agete orimasu*' untuk menyatakan 'kami sudah menunggu kedatangan anda'. Faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban antara tamu dan pekerja hotel yang baru saja bertemu atau kenal dan belum terjalin keakrabannya.

Data 19

Situasi :

Odagiri mengantar tuan dan nyonya *Murakami* sampai ke kamar yang telah di pesan. Tuan dan nyonya *Murakami* sangat senang dan puas karena telah mendapatkan kamar sesuai harapan mereka. Kamar tersebut sangat berkesan bagi mereka karena ketika *Tokyo Ocean Hotel* berdiri 30 tahun yang lalu tuan dan nyonya *Murakami* pernah menginap di kamar yang sama dengan kamar yang dipesan saat ini.

Percakapan :

小田切 : こちらでございます。

(*Kochira de gozaimasu*)

Silahkan kamarnya di sebelah sini.

村上 : ご景色だ。

(*Kono keshiki da*)

Pemandangan ini.

村上夫人 : ちっとも変わってないわ

(*Chitto mo kawattenaiwa*)

Tidak berubah sedikit pun.

村上 ; この部屋はね。30年前ここがオープンした時に泊まった部屋なんだ。ここから見た朝日がわすれられなくてね。

(*Kono heya wa ne. San juu nen mae koko ga open shita toki ni tomatta heya nanda. Koko kara mita asahi ga wasurerarenakutte ne*)

Kamar ini adalah kamar yang kami tempati 30 tahun yang lalu ketika hotel ini baru didirikan. Saya tidak bisa melupakan indahnya matahari terbit dari kamar ini.

村上夫人 : だからどうしてもこの部屋にとまりかたの。

(*Dakara doushite mo kono heya ni tomaritakata no*)

Itulah mengapa kami sangat menginginkan kamar ini.

小田切 : そだったんですか。

(*So dattan desuka*)

Begitukah.

(Hotelier/06/13.18-13.45)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri* serta tuan dan nyonya *Murakami*. Pada percakapan tersebut muncul kalimat ‘*kochira de gozaimasu*’ yang merupakan ragam hormat *kenjougo* dari kalimat ‘*koko desu*’. Penggunaan ragam hormat tersebut untuk menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat tersebut adalah tingkat keakraban antara *Odagiri* sebagai pekerja hotel dan tuan serta nyonya *Murakami* sebagai seorang tamu yang baru saja mengenal.

Data 20

Situasi :

Odagiri dan seorang *bellboy* sedang menghadapi keluhan tamu yang merasa kurang puas dengan pelayanan *bellboy* yang telah mengantar barangnya. *Odagiri* dan *bellboy* meminta maaf kepada tamu tersebut, akan tetapi tamu tersebut terus saja marah dan tidak menghiraukan mereka berdua kemudian menutup pintu kamarnya dengan sangat keras.

Percakapan :

小田切 : 本当にもしわけございませんでした。

(*Hontou ni moshi wake gozaimasen deshita*)

Kami benar-benar mohon maaf.

お客さま : お宅けい状態ようないんですよ。

(*Otaku keijoutai yoku nain desuyo*)

Manajemen hotel ini benar-benar tidak bagus ya.

小田切 : いいえ。けしてそういうわけでありません。

(*Iie. Keshite so iu wake dewa arimasen*)

Tidak, tentu tidak seperti itu.

お客さま: こんな時にいい加減なしごとするなんてたろめるんじゃない。

(*Konna toki ni iikagenna shigoto suru nante taromerun janai*)

Di situasi seperti ini kalian memberikan pelayanan yang semacam ini.

~

ベルボーイ : すみませんでした。

(*Sumimasen deshita*)

Saya minta maaf atas kejadian ini.

小田切 : だいじょうぶよ。スーツケースがちょっとかべに当たっただけなんだし。

(*Daijoubu yo, suitcase ga cotto kabe ni atattadake nandashi*)

Tidak apa-apa. Kamu hanya tidak sengaja menbenturkan kopernya ke tembok.

(Hotelier/06/19.31-19.50)

Analisa :

Percakapan terjadi antara *Odagiri*, *bellboy* dan seorang tamu yang sedang marah.

Terdapat dua kalimat yang menyatakan ragam hormat *kenjougo* yang diucapkan

Odagiri antara lain ‘*moshi wake gozaimasen*’ dan ‘*so iu wake dewa arimasen*’

sebagai pengganti ucapan ‘*gomennasai*’ untuk meminta maaf dan ‘*so iu ja nai*’ untuk

mengungkapkan rasa tidak setuju akan sesuatu hal. *Kenjougo* pada percakapan

tersebut digunakan sebagai ungkapan rasa hormat dengan cara merendahkan diri

sendiri. Faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat tersebut adalah

tingkat keakraban, antara *Odagiri* dan *bellboy* sebagai pekerja hotel dan seorang tamu yang baru saja dikenal dan belum akrab.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data percakapan yang dilakukan oleh tokoh utama *Odagiri Kyoko* dalam serial drama *Hotelier* karya *Miwa Yumiko* dan *Funatsu Koichi* episode 1-6, penulis menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah mengenai penggunaan ragam hormat (*keigo*) tersebut berdasarkan temuan dan pembahasan, sebagai berikut :

1. Jenis *keigo* yang digunakan oleh *Odagiri* dalam serial drama *Hotelier* adalah *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo*. *Kenjougo* digunakan pada saat *Odagiri* berbicara dengan atasan, senior dan orang yang baru dikenal (tamu yang datang ke hotel tempatnya bekerja). *Sonkeigo* juga digunakan oleh *Odagiri* untuk menghormati lawan bicaranya dengan cara meninggikan derajatnya atau hal-hal lain yang berkaitan dengan lawan bicara. Berbeda dengan *kenjougo* yang digunakan untuk menghormati lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. *Teineigo* digunakan *Odagiri* untuk berbicara kepada juniornya, orang yang lebih muda darinya ataupun rekan kerjanya di hotel dengan menghaluskan kata-kata yang digunakan untuk menghormati lawan bicara atau orang yang sedang dibicarakan.

2. Dalam penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya penggunaan ragam hormat (*keigo*) antara lain, yaitu :

- Tingkat keakraban, ketika berbicara dengan orang yang tidak atau belum begitu akrab, seperti kepada tamu hotel misalnya, *Odagiri* menggunakan ragam hormat (*keigo*) untuk mengungkapkan rasa hormat.
- Status atau hubungan sosial, yaitu hubungan professional atau hubungan yang berkaitan dengan pekerjaan, ketika berbicara kepada senior, atasan maupun pemilik hotel *Odagiri* menggunakan ragam hormat (*keigo*) untuk mengungkapkan rasa hormat.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini penulis hanya fokus kepada ragam hormat (*keigo*) yang digunakan *Odagiri* di lingkup tempatnya bekerja yaitu di hotel serta faktor yang mempengaruhi penggunaan ragam hormat (*keigo*) tersebut. Untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan agar ada penelitian lebih lanjut mengenai bahasa yang digunakan di perhotelan selain ragam hormat (*keigo*) atau penelitian lain tentang perhotelan yang berhubungan dengan konsentrasi linguistik bahasa Jepang. Penulis menilai bahwa belum ada peneliti sebelumnya yang meneliti hal tersebut dengan mendalam.

Selain itu, penulis juga menyarankan untuk meneliti sumber data lainnya seperti novel atau bahkan sumber data langsung di dunia perhotelan, supaya menjadi bahan

pembelajaran pekerja di bidang *hospitality industry* khususnya di perhotelan guna menambah kemampuan berbahasa.



DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. Chaer. 1993. *Linguistik Suatu Pengantar*. Bandung : Angkasa.
- Chaer, Abdul. 1994. *Linguistik Umum*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2010. *Sosiolinguistik : Perkenalan Awal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Djajasudarman, Fatimah. 2006. *Metode Linguistik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Dahidi, Ahmad dan Sudjianto. 2007. *Pengantar Linguistik Bahasa Jepang*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Gunawan, Anika. 2014. *Keigo dalam Drama Nihonjin Shiranai Nihongo Episode 1-3*. Malang : Universitas Brawijaya. Tidak dipublikasikan.
- Matsuura, Kenji. 1994. *Kamus Jepang-Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sunaryo, Syamsuri Hadi. 2012. *Panduan Percakapan Bahasa Jepang Jurusan Perhotelan*.
- Sutedi, Dedi. 2004. *Dasar-dasar Linguistik Bahasa Jepang*. Bandung : Humaniora Utama Press.
- Zandy, Marita Purnama. 2014. *Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (Keigo) Dalam Drama Attention Please Karya Sato Yuichi*. Malang : Universitas Brawijaya. Tidak dipublikasikan.

LAMPIRAN 1. Curriculum Vitae**CURRICULUM VITAE**

Nama : Grevinda Vera Sandika

NIM : 115110200111066

Program Studi : Sastra Jepang

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 17 Januari 1992

Alamat : Jl. Ikan Gurami Nomor 24 RT.03 RW.06
Malang

Nomor Telepon : -

Nomor Ponsel : 08121732077

Alamat Email : grevindavera92@gmail.com

Pendidikan : SDN Tunjungsekar I (1998 – 2004)

SMP Negeri 20 Malang (2004 – 2007)

SMK Negeri 3 Malang (2007 – 2010)

Universitas Brawijaya (2011–selesai)

LAMPIRAN 2. Berita Acara Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

Jalan Veteran Malang 65145 Indonesia

Telp. (0341) 575875

Fax. (0341) 575822

E-mail: fib_ub@ub.ac.id

http://www.fib.ub.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Grevinda Vera Sandika
2. NIM : 115110200111066
3. Program Studi : Satra Jepang
4. Topik Skripsi : Menganalisis penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*) di dunia perhotelan
5. Judul Skripsi : Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (*Keigo*) di Dunia Perhotelan dalam Serial Drama *Hotelier Karya Miwa Yumiko dan Funatsu Koichi*
6. Tanggal Mengajukan : 24 Maret 2017
7. Tanggal Selesai : 20 Desember 2018
8. Nama Pembimbing : Efrizal, M.A
9. Keterangan Konsultasi :

NO	Tanggal	Materi	Pembimbing	Paraf
1	24-04-2017	Pengajuan Judul	Efrizal, M.A	
2	24-04-2017	Pengajuan Bab 1,2,3	Efrizal, M.A	
3	01-05-2017	Revisi Bab 1,2,3	Efrizal, M.A	
4	07-05-2017	Acc Seminar Proposal	Efrizal, M.A	
5	18-05-2017	Seminar Proposal	Efrizal, M.A	
6	25-05-2017	Revisi Seminar Proposal	Efrizal, M.A	
7	10-10-2018	Pengajuan Bab 4,5	Efrizal, M.A	
8	20-10-2018	Revisi Bab 4,5	Efrizal, M.A	
9	19-11-2018	Acc Seminar Hasil	Efrizal, M.A	
10	29-11-2018	Seminar Hasil	Efrizal, M.A	
11	10-12-2018	Revisi Seminar Hasil	Efrizal, M.A	
12	13-12-2018	Acc Ujian Skripsi	Efrizal, M.A	
13	20-12-2018	Ujian Skripsi	Efrizal, M.A	

14	20-12-2018	Revisi Ujian Skripsi	Efrizal, M.A	.
----	------------	----------------------	--------------	---

10. Telah dievaluasi dan diuji dengan nilai:

B

Mengetahui,

Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra



Sahrudin S.S., M.A., Ph.D
NIP. 19790116 200912 1 001

Malang, 20 Desember 2018

Pembimbing

Efrizal, M.A
NIP. 19700825 200012 1 001