

KONTESTASI BAHASA DI MAL ROYAL PLAZA SURABAYA: KAJIAN LANSKAP LINGUISTIK

Siti Lailatul Fitria

Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya
sitilailatul.19016@mhs.unesa.ac.id

Mulyono

Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya
mulyono@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kontestasi penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya karena pengaruh era globalisasi perdagangan yang menawarkan isu perdagangan bebas. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menjelaskan keberagaman bahasa yang digunakan, bentuk kontestasi bahasa, dan fungsi penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya menggunakan kajian lanskap linguistik. Data pada penelitian ini adalah kosakata tertulis yang digunakan pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bentuk bahasa di papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya dengan menggunakan teknik catat dan potret untuk mengumpulkan data serta menggunakan teknik pilah unsur penentu dan teknik hubung banding memperbedakan untuk menganalisis data. Teori yang digunakan adalah teori lanskap linguistik yang mengacu pada fungsi informasi dan fungsi simbolis. Hasil penelitian ini adalah penggunaan bahasa Indonesia di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya masih mendominasi sebagai bahasa utama, namun penggunaan bahasa Inggris menunjukkan adanya pergeseran dalam upaya berkomunikasi dengan pengunjung asing. Adanya kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya juga mencerminkan pentingnya pemahaman dan responsif terhadap kebutuhan konsumen multibahasa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya keberagaman bahasa yang digunakan pada papan di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya dan memicu persaingan untuk mendapatkan pengakuan atau dominasi sehingga menciptakan fungsi penggunaan bahasa yang mendominasi sebagai komunikasi dan informasi.

Kata Kunci : Penggunaan bahasa, Kontestasi bahasa, Lanskap linguistik, dan Ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya.

Abstract

This study examines the contestation on the use of language in the public spaces of the Royal Plaza Surabaya Mall due to the influence of the globalization era of trade which offers free trade issues. The purpose of this study is to describe and explain the diversity of languages used, the forms of language contestation, and the functions of language use in the public spaces of Royal Plaza Surabaya Mall using linguistic landscape studies. The data in this study are written vocabulary used on signboards, information boards, warning or prohibition boards, and signboards at Royal Plaza Surabaya Mall. This study uses a qualitative descriptive method to describe the form of language on the signboards and nameplates at Royal Plaza Surabaya Mall by using note-taking and portraiture techniques to collect data as well as using determinant element sorting techniques and differentiating linking techniques to analyze the data. The theory used is the linguistic landscape theory which refers to the information function and symbolic function. The results of this study are that the use of Indonesian in the public spaces of Royal Plaza Surabaya Mall still dominates as the main language, but the use of English shows a shift in efforts to communicate with foreign visitors. The existence of a language contest at Royal Plaza Mall Surabaya also reflects the importance of understanding and being responsive to the needs of multilingual consumers. Based on the results of this study, it shows that there is a diversity of languages used on boards in the public spaces of the Royal Plaza Surabaya Mall and triggers competition for recognition or domination so that it creates a function of using language that dominates as communication and information.

Keywords: Use of language, Language contestation, Linguistic landscape, and Public spaces at Royal Plaza Surabaya Mall.

PENDAHULUAN

Pusat perbelanjaan paling komprehensif di Surabaya Selatan adalah Royal Plaza. Letaknya yang strategis menawarkan berbagai layanan

lengkap. Menurut pihak manajemen, Mal Royal Plaza Surabaya (RPS) ini mampu menarik pengunjung kurang lebih 20.000 orang per hari. Di dalam Royal Plaza Surabaya terdapat beberapa layanan, fasilitas mewah, toko produk

khas regional, pujasera, serta bioskop. Royal Plaza Surabaya ini terdiri atas 6 lantai yang penyewanya adalah industri besar yang terkenal baik skala nasional ataupun internasional.

Status penyewa di setiap lantai Royal Plaza Surabaya, ada industri skala nasional juga internasional, memengaruhi penggunaan bahasa pada papan rambu dan papan nama yang ada di mal. Penggunaan bahasa pada papan rambu dan papan nama sering menggunakan bahasa asing dan bahasa Indonesia. Menurut Kepferer (1989:217) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi hal itu, salah satunya adalah memperoleh citra positif di mata pengunjung atau pelanggan.

Penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya memiliki peran cukup penting untuk menarik perhatian pengunjung atau pelanggan. Kata-kata yang digunakan akan memberikan pengaruh bagi pengunjung atau pelanggan, baik secara positif maupun negatif. Pengunjung akan mengetahui dan menyadari beragamnya bahasa yang digunakan di ruang publik. Cukup banyak bahasa asing yang digunakan, bukan hanya satu. Kehadiran bahasa asing, khususnya di area Mal Royal Plaza Surabaya, berdampak kurang baik karena membuat pengunjung atau pelanggan lebih mengenal bahasa asing daripada bahasa Indonesia. Penelitian ini akan berfokus pada kontestasi bahasa yang terjadi di ruang publik (lanskap linguistik) Mal Royal Plaza Surabaya dengan memperhatikan fenomena penggunaan bahasa, bentuk kontestasi bahasa, dan fungsi penggunaan bahasa terutama pada lanskap linguistik seperti pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama.

Adanya papan penunjuk arah, papan informasi, papan larangan atau peringatan, dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya merupakan salah satu metode berkomunikasi dan memberikan informasi melalui bahasa di ruang publik (lanskap linguistik) yang menggabungkan komponen simbol, visual, dan tulisan. Jika informasi sedang dikomunikasikan dalam bahasa Indonesia, hal itu juga akan ditulis, dipahami, dan disimpan dalam bahasa Indonesia. Dalam arti psikologis, belajar atau memahami bahasa Indonesia berasal dari pengalaman intelektual seseorang. Koneksi sosial antara ruang dan masyarakat dibuat menggunakan bahasa Indonesia.

Lanskap linguistik (LL) merupakan kehadiran bahasa atau bentuk istilah dalam penamaan atau tanda-tanda linguistik di ruang publik. Menurut Puzey (2016:127), munculnya berbagai persoalan linguistik atau bahasa yang

saling berinteraksi satu sama lain di ruang publik merupakan pokok bahasan interdisipliner bidang linguistik lanskap. Menurut Gorter and Cenoz (2006:2), bidang penelitian lanskap linguistik, divisi atau sub-bidang sociolinguistik dan linguistik terapan, berkaitan dengan studi bahasa tertulis di ranah publik, khususnya dalam konteks multibahasa. Teks dalam bentuk bahasa dapat dilihat pada pajangan etalase, baliho, poster, pengumuman pemerintah, dan rambu lalu lintas. Melalui interaksi bahasa di ruang publik dapat dipahami bagaimana bahasa berfungsi sebagai media interaksi sosial dan politik. Hal tersebut diperkuat dengan argumentasi Ben-Rafael, Eliezer, Shohamy, Amara (2006) bahwa istilah "lanskap linguistik" menggambarkan fitur bahasa yang menandai ruang publik. Sementara itu, Landry & Bourhis (1997) mengemukakan bahwa fungsi informasi dan fungsi simbolik adalah dua peran yang dimainkan bahasa dalam masyarakat.

Gorter (2006) memperkenalkan studi lanskap linguistik (LL) sebagai pendekatan baru untuk multibahasa, karena kenyataannya penggunaan bahasa semakin global dan kompleks serta berpengaruh pada penggunaan tanda bahasa di ruang publik. Penelitian tentang LL mengkaji penggunaan bahasa tertulis di ruang publik (*public use of written languages*) dengan fokus utama LL untuk menunjukkan visibilitas atau kejelasan dan pentingnya bahasa tertulis yang digunakan di ruang publik. Secara singkat dapat dikatakan, LL menggambarkan keadaan bahasa di ruang publik. Oleh karena itu, pola komunikasi manusia yang diwakili oleh bahasa tulisan menjadi bukti dalam kajian LL ini.

Penggunaan bahasa Indonesia di ruang publik diatur dalam Perpres No. 63 Tahun 2019 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan. Pasal 26 ayat 3 berbunyi: "Bahasa Indonesia wajib digunakan untuk nama gedung, jalan, apartemen atau kawasan pemukiman, perkantoran, pertokoan, merek dagang, cabang usaha, lembaga pendidikan, organisasi yang didirikan atau dimiliki oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia". Kedua aturan tersebut menentukan bagaimana bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional harus diprioritaskan dalam semua komunikasi formal yang melibatkan unsur-unsur kepentingan umum baik dari lembaga publik maupun komersial yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, badan, dan swasta.

Perbedaan pendapat mengenai penggunaan bahasa dalam konteks komersial tercermin dalam kontestasi bahasa yang berkaitan dengan

kebijakan atau aturan bahasa nasional di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya. Penggunaan bahasa nasional pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama toko di pusat perbelanjaan diatur oleh undang-undang. Kebijakan yang membatasi atau mengatur penggunaan bahasa asing di ruang publik dengan maksud melestarikan identitas budaya dan menjaga atau memajukan bahasa nasional dapat menimbulkan kontroversi karena dianggap sebagai pembatas kebebasan bahasa atau strategi proteksionis. Hal tersebut menunjukkan bagaimana kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya mencontohkan ketegangan yang rumit antara kebijakan bahasa nasional, kebebasan bahasa, dan kebutuhan untuk memelihara lingkungan yang ramah bagi semua orang

Penelitian ini menggunakan kajian LL karena kajian LL sangat menjanjikan untuk penelitian yang berkaitan dengan globalisasi dan multibahasa. Penggunaan bahasa dalam ruang publik mencerminkan hasil interaksi yang rumit antara berbagai faktor etnis, politik, ideologis, komersial, atau ekonomi dalam konteks sosial tertentu. Fenomena kebahasaan merupakan bagian dari suatu perkembangan bahasa di ruang publik. Dalam konsep LL, daya tarik pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan larangan atau peringatan, dan papan nama toko tidak hanya terletak pada keragaman penggunaan bahasanya, tetapi juga bentuk kontestasi bahasa yang terjadi sehingga menghasilkan fungsi penggunaan bahasa terutama pada ruang publik di Royal Plaza Surabaya.

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup permasalahan di atas, penelitian ini berfokus tiga hal berikut: (1) keberagaman bahasa yang digunakan di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya; (2) bentuk kontestasi bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya; (3) fungsi penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif untuk menggambarkan penggunaan bahasa pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya. Jenis metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena penggunaan ragam bahasa, bentuk kontestasi bahasa, dan fungsi penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, teknik potret, dan teknik baca-catat. Semua bentuk data linguistik pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan dan papan nama yang terletak di Mal Royal Plaza

Surabaya digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, waktu yang digunakan terbagi atas 2 tahap. Tahap yang pertama dilaksanakan pada tanggal 15 April – 19 April 2023. Sedangkan tahap kedua dilaksanakan pada tanggal 5 Juli – 7 Juli 2023.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode padan dengan teknik pilah unsur penentu sebagai teknik dasar dan menggunakan teknik hubung banding memperbedakan (HBB) sebagai teknik lanjutannya (Sudaryanto, 2016:25-33). Teknik pilah unsur penentu ini digunakan untuk mengategorikan bahasa yang digunakan pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya ke dalam penggunaan monolingual, bilingual, dan multilingual. Data yang telah diurutkan menurut kriteria tertentu diklasifikasikan sebagai elemen atau unsur tertentu. Teknik lanjutan hubungan banding memperbedakan (HBB) digunakan untuk menghubungkan dan membandingkan data untuk menemukan perbedaan data. Teknik HBB ini digunakan untuk klasifikasi data sesuai dengan bahasa yang digunakan pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama. Teknik pilah unsur penentu (PUP) ini digunakan untuk mengategorikan bahasa yang digunakan pada papan di Mal Royal Plaza Surabaya menjadi penggunaan monolingual, bilingual, dan multilingual. Data yang telah diurutkan menurut kriteria tertentu diklasifikasikan sebagai elemen atau unsur tertentu. Teknik hubung banding memperbedakan (HBB) ini juga digunakan untuk menghubungkan dan membandingkan data untuk mengidentifikasi perbedaan antara setiap kumpulan data. Bahasa yang digunakan pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama toko berbeda sesuai dengan temuan dari setiap kumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kontestasi Bahasa pada Papan di Mal Royal Plaza Surabaya. Hal yang menjadi fokus penelitian meliputi keberagaman bahasa yang digunakan; bentuk kontestasi bahasa; dan fungsi penggunaan bahasa pada papan di Mal Royal Plaza Surabaya. Hasil pembahasan diambil dari data lanskap linguistik berbentuk gambar visual yang diuraikan sesuai dengan fokus bahasan. Data penggunaan bahasa pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya diperoleh 125 data. Berikut akan diuraikan hasil dan pembahasan mengenai penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya secara rinci.

1. Keberagam Bahasa yang digunakan di Ruang Publik Mal Royal Plaza Surabaya

Kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya merujuk pada beberapa bahasa yang digunakan dan dikaji sesuai dengan klasifikasi monolingual yang berjumlah 59 data, bilingual yang berjumlah 49 data, dan multilingual yang berjumlah 5 data. Berikut ini dijelaskan secara rinci.

1.1 Penggunaan Bahasa Secara Monolingual

Penggunaan bahasa secara monolingual pada papan penunjuk arah di toko dan pusat perbelanjaan komuwa pengunjung hanya akan menemukan satu bahasa yang digunakan pada papan-papan tersebut. Penggunaan bahasa monolingual memberikan pengalaman yang konsisten dan memudahkan dalam berkomunikasi bagi pengunjung yang menggunakan bahasa yang sama. Selain itu, penggunaan bahasa monolingual pada papan di pusat perbelanjaan Royal Plaza sangat penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan keberagaman pengunjung atau pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang inklusif dan menyediakan layanan yang memadai dalam variasi bahasa yang berbeda. Adapun contoh papan penunjuk arah dengan penggunaan bahasa monolingual sebagai berikut.

Tabel 1 Papan penunjuk arah monolingual

Penggunaan bahasa papan penunjuk arah yang menggunakan satu bahasa atau monolingual sebagai berikut:

Gambar 1 penggunaan simbol papan penunjuk arah

Penggunaan simbol pada papan penunjuk arah monolingual memberikan informasi kepada pengunjung dengan mudah dan jelas mengikuti simbol-simbol untuk mempelajari jalur dan tujuan di dalam Mal Royal Plaza Surabaya sehingga pengunjung dapat dengan cepat menentukan rute terbaik, sesuai dengan gambar PA-ML 1. Simbol panah toilet menunjukkan arah berjalan menuju toilet, simbol tangga darurat mengarahkan pengunjung untuk menggunakan tangga darurat dalam keadaan yang genting, dan simbol musolah menunjukkan lokasi musolah untuk digunakan oleh pengunjung muslim yang ingin melaksanakan

sholat. selain fungsi informasi, fungsi simbolik juga memfasilitasi pemahaman dan mengurangi kebingungan dengan memungkinkan pengunjung mengidentifikasi simbol dengan makna tertentu. Penggunaan simbol atau ikon di Mal Royal Plaza Surabaya membantu menciptakan lingkungan yang inklusif, efisien, dan mudah dipahami oleh semua pengunjung sehingga pengunjung dapat menikmati pengalaman berbelanja yang lebih nyaman dan menyenangkan.

Gambar 2 penggunaan bahasa Indonesia papan penunjuk arah

Penggunaan bahasa Indonesia pada papan penunjuk arah monolingual disertai simbol panah arah yang sesuai dengan gambar PA-ML 2 memiliki fungsi informasi dan fungsi simbolis. Fungsi informasi penggunaan bahasa Indonesia pada papan penunjuk arah "masuk ke plaza" memberikan informasi yang jelas dan terarah kepada pengunjung mengenai letak pintu masuk Mal Royal Plaza Surabaya. Pengunjung dengan mudah mengetahui arah masuk plaza dengan membaca instruksi yang disajikan diikuti dengan panah yang menunjuk ke arah yang benar. Penggunaan bahasa Indonesia pada papan penunjuk arah pintu masuk ke plaza juga

No	Sumber Data	Penunjuk Arah	Bahasa
1	Papan Penunjuk Arah		Simbol
2			a
3			a
4	Papan Penunjuk Arah	Emergency Exit	Inggris

memiliki fungsi simbolis yang signifikan. Kata-kata seperti "Masuk ke plaza" merupakan simbol yang mempresentasikan pintu masuk ke Mal Royal Plaza Surabaya. Dengan menggunakan bahasa Indonesia memudahkan pengunjung dengan cepat memahami informasi yang disampaikan tanpa perlu melibatkan terjemahan atau interpretasi tambahan karena Penggunaan bahasa Indonesia mampu menciptakan pengalaman bagi pengunjung yang lebih baik dan nyaman di Mal Royal Plaza Surabaya.

Penggunaan bahasa Indonesia pada papan penunjuk arah memungkinkan pengunjung untuk dengan cepat memahami informasi yang disampaikan tanpa perlu melibatkan terjemahan

atau interpretasi tambahan. Penggunaan bahasa Indonesia mampu menciptakan pengalaman pengunjung yang lebih baik dan nyaman di Mal Royal Plaza Surabaya. Pengunjung dapat dengan mudah mengikuti petunjuk untuk menemukan tujuan atau fasilitas yang dicari. Penggunaan bahasa Indonesia pada papan penunjuk arah di Mal Royal Plaza Surabaya juga merupakan kepatuhan terhadap regulasi hukum yang mengharuskan penggunaan bahasa Indonesia dalam komunikasi resmi di Indonesia. Hal tersebut memastikan bahwa Mal Royal Plaza Surabaya mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang terkait penggunaan bahasa di ruang publik.



Gambar 3 penggunaan bahasa Inggris papan penunjuk arah

Penggunaan bahasa Inggris pada papan penunjuk arah monolingual disertai dengan simbol arah panah yang sesuai dengan gambar PA-ML 3 memberikan informasi yang dapat dipahami oleh pengunjung asing yang tidak memahami bahasa Indonesia dengan baik. Penggunaan bahasa Inggris pada papan penunjuk arah *emergency exit* memiliki informasi yang penting mengenai pintu keluar darurat berbahasa Inggris. Pengunjung dengan mudah menemukan pintu keluar darurat dengan mencari papan penunjuk arah bertuliskan "Emergency Exit" atau melihat simbol yang mudah dikenali seperti gambar pintu dengan panah menghadap keluar. Representasi visual yang jelas dan langsung dapat dikenali disediakan oleh simbol ikonik seperti "Emergency Exit". Dengan bantuan fungsi simbolik ini, pengunjung dari berbagai latar belakang bahasa dapat lebih mudah mengenali dan menghubungkan simbol-simbol tersebut dengan pintu keluar darurat yang perlu digunakan dalam keadaan darurat.

Keselamatan dan keamanan pengunjung dijamin dengan informasi ini karena bisa melakukan navigasi dengan cepat dan tepat dalam situasi darurat karena disertai simbol arah panah yang benar untuk diikuti. Penggunaan bahasa Inggris pada papan penunjuk arah keluar darurat juga memiliki fungsi simbolis. Representasi visual yang jelas dan langsung dapat dikenali disediakan oleh simbol ikonik seperti "Emergency Exit". Di Mal Royal Plaza Surabaya, ikon-ikon ini mempermudah dan mempercepat pencarian pintu keluar darurat.

Pengunjung dari berbagai latar belakang bahasa dapat lebih mudah mengenali dan menghubungkan simbol-simbol tersebut dengan pintu keluar darurat yang perlu digunakan dalam keadaan darurat karena bantuan fungsi simbolik ini.

Penggunaan bahasa monolingual pada papan penunjuk arah menggunakan bahasa dominan yaitu bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa Indonesia ditemukan 5 data, penggunaan simbol atau ikon ditemukan 2 data, dan penggunaan bahasa Inggris dengan ditemukan 3 data. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Indonesia masih berada pada kedudukan yang sebenarnya dalam penggunaan bahasa pada papan penunjuk arah di Mal Royal Plaza Surabaya.

1.2 Penggunaan Bahasa Bilingual

Penggunaan bahasa bilingual pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama toko di pusat perbelanjaan merujuk pada penggunaan dua bahasa secara bersamaan dalam komunikasi yang ditampilkan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dari pengunjung atau pelanggan dengan latar belakang bahasa yang berbeda.

Dalam kontestasi bahasa bilingual, kedua bahasa tersebut digunakan secara paralel untuk memberikan informasi kepada pengunjung atau pelanggan dan kedua bahasa tersebut juga diberikan peran yang penting dan setara dalam komunikasi yang terjadi. Dalam situasi penggunaan bahasa bilingual seperti ini sangat penting untuk memastikan kualitas terjemahan dan konsistensi penggunaan bahasa agar pesan tetap jelas dan dapat dimengerti oleh semua pengunjung atau pelanggan. Adapun contoh papan peringatan atau larangan dan papan nama toko dengan penggunaan bahasa bilingual sebagai berikut:

Tabel 2 papan peringatan/larangan monolingual

Penggunaan bahasa papan peringatan atau larangan yang menggunakan dua bahasa atau bilingual sebagai berikut:

No	Sumber Data	Peringatan atau larangan	Bahasa
1	Papan Peringatan	Awas lantai	Indonesia-Inggris
2	Papan Peringatan	CAUTION WET FLOOR	Indonesia-Inggris
3	Papan Peringatan	AWAS LANTAI BASAH	Indonesia-Inggris

Gambar 4 penggunaan bahasa Indonesia-Inggris papan peringatan

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada papan peringatan bilingual cukup mendominasi di area Mal Royal Plaza Surabaya, salah satunya papan peringatan lantai basah sesuai dengan gambar PL-ML 4 yang menggunakan bahasa Indonesia *Awas lantai basah* dan bahasa Inggris *Caution wet floor*. Papan peringatan lantai basah di Mal Royal Plaza Surabaya memiliki fungsi informasi untuk memberi tahu pengunjung tentang resiko tergelincir atau terjatuh akibat lantai yang basah

terhadap keamanan pengunjung, tanpa melihat latar belakang budaya atau bahasa mereka.

Papan peringatan lantai basah juga dapat digunakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah jika ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Pusat perbelanjaan dan lokasi publik menggunakan papan peringatan atau larangan yang menginformasi keselamatan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Secara keseluruhan, penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada papan peringatan untuk lantai basah di pusat perbelanjaan bertujuan untuk memastikan keamanan pengunjung, menyediakan komunikasi universal, dan mematuhi persyaratan hukum atau standar industri yang relevan.

No	Sumber Data	Nama Toko	Bahasa
1	Papan Nama	Marugame Udon	Indonesia-Jepang
2	Papan Nama	Gildak	Inggris-Korea
3	Papan Nama	XiBoba	Indonesia-China
4	Papan Nama	Karunia Traditional Wears	Indonesia-Inggris
5	Papan Nama	Hae Won	Indonesia-Korea
6	Papan Nama	Bangkok street food Chang tea	Inggris-Thailand
7	Papan Nama	Griyo Mainan	Indonesia-Jawa

Penggunaan bahasa bilingual pada papan peringatan atau larangan di Mal Royal Plaza Surabaya hanya didominasi perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Hal tersebut membuktikan kedua bahasa yang digunakan merupakan bahasa utama yang dipahami oleh banyak orang. Bahasa Indonesia tetap digunakan meskipun harus dipadukan dengan bahasa Asing.

Tabel 3 papan nama toko bilingual

Penggunaan bahasa papan nama toko yang menggunakan dua bahasa atau bilingual sebagai berikut:

dan membantu pengunjung untuk tetap berhati-hati dan menghindari kecelakaan saat berjalan di area sekitar dengan lantai yang basah. Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris juga memiliki fungsi simbolis untuk menciptakan persepsi bahwa Mal Royal Plaza Surabaya merupakan tempat yang peduli



Gambar 5 penggunaan bahasa Indonesia-Jepang papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Jepang pada papan nama restoran

bilingual cukup banyak di area Mal Royal Plaza Surabaya. Salah satunya yaitu “Marugame Udon” sesuai dengan gambar PT-BL 5 yang menggunakan perpaduan bahasa Indonesia *Marugame udon & Tempura* dan bahasa Jepang 製 麵 丸 亀. Menurut penulisan bahasa Jepang pada papan nama memiliki makna “toko mie atau seimen” yang artinya proses pembuatan mie. Penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Jepang pada papan nama restoran “Marugame Udon” memiliki tujuan untuk memberikan informasi kepada pengunjung serta menciptakan suasana yang sesuai dengan identitas dan konsep budaya restoran, yang terkait dengan budaya Jepang.

Restoran “Marugame Udon” merupakan restoran dengan asal usul dari Jepang, dan penggunaan bahasa Jepang pada papan nama dapat memberikan pengunjung informasi tambahan mengenai keaslian dan kebudayaan Jepang yang terkait dengan restoran tersebut. Tidak sedikit pengunjung lokal yang memiliki kecintaan pada makanan Jepang seperti ramen, udon atau makanan khas Jepang lainnya. Penggunaan bahasa Jepang pada papan nama restoran juga sebagai identitas kepemilikan untuk strategi bisnis sehingga tidak kalah saing dengan restoran makanan lainnya.

Gambar 6 penggunaan bahasa Inggris-Korea papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Inggris dan bahasa Korea pada papan nama outlet bilingual hanya terletak pada outlet “Gildak” sesuai dengan gambar PT-BL 6 yang menggunakan perpaduan bahasa Inggris *k-street snack* dan bahasa Korea 김 ด้. Gildak dalam bahasa Korea berarti ‘Ayam pinggir jalan’ dan sesuai namanya Gildak menjual makanan ringan khas Korea selatan yang berbahan utama ayam. Penggunaan bahasa Inggris dan bahasa Korea pada papan nama mempunyai fungsi informasi untuk memudahkan pengunjung memahami jenis makanan yang ditawarkan dan menarik minat pengunjung terhadap makanan khas Korea. Penggunaan bahasa Korea pada papan nama outlet juga dapat menyampaikan identitas dan kesan yang sesuai dengan konsep pendiriannya. Penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Korea pada papan nama outlet menunjukkan rasa hormat dan kesadaran akan keragaman budaya yang ada di Mal Royal Plaza Surabaya. Selain

itu, menunjukkan keterbukaan dan kesiapan untuk menerima pengunjung atau pelanggan dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda.



Gambar7 penggunaan bahasa Indonesia-China papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa China pada papan nama outlet bilingual terdapat pada papan nama “Xi Boba” sesuai dengan gambar PT-BL 7 yang menggunakan perpaduan bahasa Indonesia *Xi Boba* dan bahasa China 喜 悅. Penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa China memiliki tujuan untuk menarik perhatian pengunjung yang lebih luas, menciptakan identitas yang sesuai, dan menghubungkan dengan pengunjung lokal dan pengunjung asing serta mengakomodasi keberagaman budaya. Dengan menyelipkan bahasa Indonesia pada papan nama outlet untuk menargetkan pengunjung lokal di Mal Royal Plaza Surabaya.



Gambar 8 penggunaan bahasa Indonesia-Inggris papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada papan nama toko bilingual menjadi mayoritas di area Mal Royal Plaza Surabaya. Salah satunya sesuai dengan gambar PT-BL 8 yang menggunakan perpaduan bahasa Indonesia *Karunia* dan bahasa Inggris *traditioanal wears*. Penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada papan nama toko di Mal Royal Plaza Surabaya memiliki tujuan untuk memberikan informasi kepada pengunjung lokal dan pengunjung asing serta menciptakan kesan simbolis yang sesuai dengan identitas toko. Dua bahasa yang sering digunakan memudahkan pengunjung atau pelanggan berkomunikasi dengan baik. Secara keseluruhan, penggunaan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada papan nama toko di Mal Royal Plaza Surabaya bertujuan untuk membentuk identitas yang cocok, memudahkan pengunjung lokal dan asing untuk berkomunikasi satu sama lain, dan mengakomodasi keragaman

bahasa pengunjung. Penggunaan perpaduan dua bahasa tersebut dapat menarik pengunjung lokal yang tertarik dengan budaya Thailand atau makanan dan minuman khas Thailand. Akibatnya, pengunjung atau pelanggan bertambah dan menjadi lebih menarik.



Gambar 9 penggunaan bahasa Indonesia-Korea papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Korea pada papan nama toko bilingual menjadi minoritas di area Mal Royal Plaza Surabaya salah satunya toko “Hae won” sesuai dengan gambar PT-BL 9 yang menggunakan perpaduan bahasa Indonesia *Hae won* dan bahasa Korea *해원*. Hae won sendiri memiliki arti “Anggun” karena toko tersebut hanya menjual sepatu perempuan yang memiliki sifat anggun. Penggunaan bahasa Korea pada papan nama toko dapat meningkatkan branding dan identitas toko jika menjual barang atau merek dengan koneksi Korea. Ini menarik pelanggan yang tertarik dengan budaya Korea atau barang Korea dan berkontribusi pada penciptaan pengalaman yang sesuai dengan konsep bisnis.



Gambar 10 penggunaan bahasa Inggris-Thailand papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Inggris dan bahasa Thailand pada papan nama outlet bilingual tidak banyak di area Mal Royal Plaza Surabaya. Salah satunya outlet “Chang Tea” sesuai dengan gambar PT-BL 10 yang menggunakan perpaduan bahasa Inggris *Street food* dan bahasa Thailand *ชาชาง*. Dengan menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Thailand pada papan nama outlet “Chang Tea”, toko tersebut dapat memberikan informasi kepada pengunjung dalam bahasa internasional yang diketahui umum, serta relevan dengan identitas budaya Thailand yang ingin mereka tampilkan. Dengan memanfaatkan bahasa ini, outlet dapat menonjolkan keaslian makanan atau

minuman Thailand dan memberikan pengalaman bersantap yang lebih otentik kepada pelanggan.



Gambar 11 penggunaan bahasa Indoensia-Jawa papan nama

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa pada papan nama toko bilingual menjadi minoritas di area Mal Royal Plaza Surabaya. Salah satunya toko “Griyo Mainan”

No	Sumber Data	Informasi	Bahasa
1	Papan Informasi	Yoshinoya	Indonesia-Inggris-Jepang

sesuai dengan gambar PT-BL 11 yang menggunakan perpaduan bahasa Jawa *Griyo* dan bahasa Indonesia *Mainan*. Dalam bahasa Jawa, “Griyo” memiliki makna “Rumah” sehingga makna pada papan nama tersebut adalah rumah mainan. Dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa pada papan nama toko “Griyo Mainan” dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pengunjung atau pelanggan serta menciptakan identitas lokal yang kuat melalui penggunaan bahasa Jawa.

Penggunaan bahasa bilingual pada papan nama toko di Mal Royal Plaza Surabaya sangat beragam bahasa. Perpaduan bahasa Indonesia dan bahasa Jepang mendominasi karena penggunaan bahasa pada papan nama toko dengan ditemukan 5 data. Penggunaan bahasa Indonesia juga sering kali dipadukan dengan bahasa asing lainnya seperti bahasa Jawa, bahasa China, bahasa Jepang, dan bahasa Korea. Hal tersebut membuktikan bahwa penggunaan bahasa Indonesia pada papan nama toko tetap digunakan meskipun dipadukan dengan bahasa asing lainnya. Penggunaan bahasa asing pada papan nama toko sebagai bentuk strategi untuk menarik pengunjung lebih luas dan sebagai bentuk kepemilikan atau identitas toko.

1.3 Penggunaan Bahasa Multilingual

Penggunaan bahasa multilingual pada papan penunjuk arah, papan informasi, papan peringatan atau larangan, dan papan nama toko di pusat perbelanjaan mengacu pada penggunaan beberapa bahasa secara bersamaan dalam komunikasi yang ditampilkan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi pengunjung atau pelanggan dengan

beragam latar belakang bahasa serta memastikan bahwa informasi dan layanan dapat diakses dan dipahami oleh semua pengunjung.

Penggunaan kontestasi bahasa multilingual pada papan di pusat perbelanjaan Royal Plaza Surabaya menciptakan pengalaman yang inklusif dan memfasilitasi komunikasi yang efektif. Pengunjung atau pelanggan dapat mengakses informasi dengan lebih baik dan merasa lebih diterima dalam lingkungan yang multibahasa serta mendorong pengalaman berbelanja yang positif. Adapun contoh papan informasi dengan penggunaan bahasa multilingual sebagai berikut:

Tabel 4 Papan informasi multilingual

Penggunaan bahasa papan Informasi yang menggunakan lebih dari dua bahasa atau multilingual sebagai berikut:



Gambar 12 penggunaan bahasa Indonesia-Inggris-Jepang papan informasi

Penggunaan perpaduan bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa Jepang pada papan informasi multilingual berada di depan restoran “Yoshinoya” sesuai dengan gambar PI-MT 12 yang menggunakan perpaduan bahasa Indonesia *Paket berbagi*, bahasa Inggris *Special Price*, dan bahasa Jepang *ブラウンシュガーコーヒーミルク* yang ditulis dengan kanji. Penggunaan perpaduan tiga bahasa memiliki tujuan masing-masing. Penggunaan bahasa Indonesia pada papan informasi untuk memberikan informasi kepada pengunjung lokal, sedangkan bahasa Inggris untuk menyampaikan informasi kepada pengunjung asing yang tidak memahami bahasa Indonesia. Bahasa Jepang digunakan hanya sebagai bentuk identitas atau simbol asal restoran atau makanan yang dijual. Menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif bagi pengunjung sangat bergantung pada penggunaan multibahasa pada papan informasi di pusat perbelanjaan Royal Plaza Surabaya. Mal Royal

Plaza Surabaya merupakan lokasi ramai yang sering dikunjungi oleh orang-orang dari berbagai negara dan latar belakang bahasa yang berbeda. Untuk memastikan komunikasi yang efektif dan memenuhi berbagai kebutuhan pengunjung, sangat penting untuk menggunakan berbagai bahasa.

2 Bentuk Kontestasi Bahasa di Ruang Publik Mal Royal Plaza Surabaya

Dalam kajian lanskap linguistik, kontestasi bahasa di pusat perbelanjaan Royal Plaza Surabaya melibatkan dinamika komunikasi dan interaksi antara berbagai bahasa yang digunakan oleh manajemen royal, pemilik toko, dan pengunjung atau pelanggan. Berikut adalah beberapa bentuk kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya:

Tabel 5 bentuk kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya

No	Kategori	Bentuk Kontestasi Bahasa	Faktor
1	Papan	Penggunaan bahasa dominan	Komposisi etnis, latar belakang budaya dan bahasa yang digunakan.
2	Penunjuk Arah		
3	Papan Informasi		
4	Papan Peringatan atau Larangan Papan Nama Toko		
		Multibahasa	Preferensi konsumen
		Konsistensi bahasa	Peraturan dan kebijakan
		Pemilihan nama yang kreatif	Teknologi dan inovasi
		Kualitas terjemahan	Persepsi merek
			Tingkat persaingan pasar

1.3.1 Penggunaan Bahasa Dominan

Penggunaan bahasa dominan pada rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya disesuaikan dengan kebijakan dan preferensi dari pusat perbelanjaan dan pemilik toko itu sendiri yang berkaitan dengan bahasa yang paling umum digunakan pengunjung atau pelanggan di Mal Royal Plaza. Persaingan terjadi dalam hal penggunaan bahasa dominan di Mal Royal Plaza dalam menyediakan beberapa bahasa yang

relevan bagi pengunjung atau pelanggan. Pusat perbelanjaan melakukan penelitian pasar dan analisis demografi untuk menentukan bahasa dominan yang paling sesuai untuk digunakan. Di Mal Royal Plaza Surabaya juga menggunakan kombinasi bahasa, seperti bahasa bilingual atau multilingual, untuk melayani kebutuhan pengunjung dengan berbagai latar belakang bahasa yang berbeda.

1.3.2 Multibahasa

Multibahasa pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya mengacu pada penggunaan beberapa bahasa yang berbeda secara bersamaan untuk menyampaikan pesan yang sama kepada pengunjung atau pelanggan dan mengurangi risiko kesalahpahaman yang dapat terjadi akibat perbedaan bahasa. Persaingan ini melibatkan pemilihan bahasa yang tepat untuk mencapai beragam kelompok pelanggan. Pihak manajemen dan pemilik toko berkompetisi untuk menyediakan informasi dalam bahasa-bahasa yang relevan bagi konsumen target mereka. Persaingan ini melibatkan pemilihan bahasa yang tepat untuk mencapai beragam kelompok pelanggan. Selain itu, persaingan ini juga melibatkan pemilihan bahasa yang tepat untuk menarik perhatian dan memudahkan pemahaman pengunjung atau pelanggan.

1.3.3 Konsistensi Bahasa

Konsistensi bahasa pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya sangat penting untuk memastikan pesan yang jelas, mudah dipahami, dan konsisten kepada pengunjung atau pelanggan serta menciptakan pengalaman yang lancar dan membantu pengunjung dalam navigasi, berbelanja, dan memahami informasi yang disampaikan. Pihak manajemen dan pemilik toko berusaha untuk menjaga konsistensi bahasa pada papan di seluruh area perbelanjaan, sehingga memudahkan pelanggan untuk berpindah dari satu tujuan ke tujuan lainnya tanpa kebingungan.

Konsistensi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya menciptakan pengalaman yang lancar dan membantu pengunjung dalam navigasi, berbelanja, dan memahami informasi yang disampaikan. Penting untuk memiliki pedoman dan standar bahasa yang jelas serta memastikan konsistensi bahasa tersebut dijaga dan diterapkan di seluruh area Mal Royal Plaza Surabaya untuk meminimalkan kebingungan dan kesalahpahaman.

1.3.4 Pemilihan Nama yang Kreatif

Pemilihan nama yang kreatif pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya dapat memberikan daya tarik ekstra dan memperkuat citra merek. Persaingan ini melibatkan penggunaan kata-kata yang efektif dan mampu mengkomunikasikan pesan merek secara kuat. Pemilihan nama yang kreatif pada papan-papan tersebut akan memberikan kesan yang menarik dan meningkatkan minat pengunjung atau pelanggan. Pastikan nama-nama yang dipilih masih mudah dipahami dan relevan dengan konteks pusat perbelanjaan, serta mempertimbangkan preferensi target audiens yang dituju.

1.3.5 Kualitas Terjemahan

Kualitas terjemahan pada papan rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya sangat penting untuk memastikan pengunjung dapat memahami pesan dengan jelas dan akurat. Kualitas terjemahan yang baik dapat menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih positif dan membantu merek-merek memenangkan persaingan dengan menarik perhatian dan memahami konsumen yang berbeda bahasa. Kualitas terjemahan yang baik akan memberikan pengalaman yang lancar dan memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan benar oleh pengunjung atau pelanggan.

Penting untuk melibatkan penerjemah yang terampil dan berpengalaman dalam menyampaikan pesan yang akurat dan relevan dalam bahasa yang dituju. Pihak manajemen royal dan pemilik toko berusaha untuk menyediakan terjemahan yang akurat, jelas, dan mudah dipahami bagi pengunjung atau pelanggan. Kualitas terjemahan yang baik penting untuk memastikan informasi yang efektif dan dapat dipahami oleh semua pengunjung atau pelanggan, terlepas dari latar belakang bahasa mereka.

3. Fungsi Penggunaan Bahasa di Ruang Publik Mal Royal Plaza Surabaya

Fungsi penggunaan bahasa di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya diklasifikasikan menjadi enam fungsi utama, sebagai berikut:

3.1 Komunikasi

Fungsi penggunaan bahasa pada papan di Mal Royal Plaza Surabaya sebagai komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pengunjung atau pelanggan. Papan sebagai komunikasi berisi informasi penting seperti papan petunjuk arah yang bertujuan untuk membantu navigasi, mengarahkan, dan memberikan petunjuk kepada pengunjung tentang tujuan yang dicari.

Bahasa yang digunakan pada rambu dan papan nama di Mal Royal Plaza Surabaya untuk komunikasi harus ringkas, mudah dipahami, dan konsisten. Bahasa yang dipilih harus mengakomodasi pengunjung lokal dan pengunjung asing. Selain itu, sangat penting untuk memastikan bahwa kata-kata yang digunakan pada papan rambu tidak menyebabkan kesalahpahaman atau kebingungan.

3.2 Informasi

Fungsi penggunaan bahasa sebagai informasi dalam lanskap linguistik membantu dalam menjaga keberagaman bahasa dan meningkatkan kesadaran serta pemahaman kita tentang kompleksitas bahasa. Fungsi informasi digunakan untuk menunjukkan sebuah informasi yang harus diketahui oleh banyak orang, seperti papan informasi vaksin corner, festival surabaya, pameran super pets, serta informasi penunjuk arah.

Kejelasan, keterbacaan, dan daya tarik merupakan pertimbangan penting saat menggunakan bahasa sebagai informasi pada tanda di pusat perbelanjaan. Bahasa yang dipilih harus cukup sederhana untuk dipahami oleh orang-orang dari semua budaya dan latar belakang. Selain itu, gaya dan desain papan informasi harus memfasilitasi pembacaan dan pemahaman yang mudah.

3.3 Keselamatan

Fungsi penggunaan bahasa sebagai keselamatan untuk memberikan informasi kepada pengunjung untuk menghindari atau tidak melakukan sesuatu yang dapat berpotensi membahayakan, melanggar aturan, atau merugikan orang lain. Contoh papan peringatan atau larangan di Mal Royal Plaza Surabaya meliputi peringatan kaca panas, peringatan lantai basah, larangan merokok, dan larangan masuk.

Setiap pengunjung harus dapat memahami bahasa keselamatan yang digunakan pada papan rambu di pusat perbelanjaan. Penggunaan bahasa harus mempertimbangkan keragaman pengunjung, termasuk mereka yang memiliki kesulitan pendengaran atau bahasa. Untuk meningkatkan efektivitas informasi yang dikomunikasikan, papan peringatan atau larangan juga harus ditempatkan secara strategis dan terlihat jelas.

3.4 Promosi

Fungsi penggunaan bahasa sebagai promosi untuk penyebaran iklan komersial yang memikat dan memengaruhi pengunjung agar tertarik dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Penggunaan bahasa pada papan promosi berisi penawaran khusus, seperti diskon pembelian,

promo beli satu gratis satu, atau penawaran dengan waktu terbatas. Fungsi penyebaran iklan dalam lanskap linguistik membantu mempromosikan produk atau layanan, membangun merek dan citra, menarik perhatian pengunjung, mendorong tindakan, serta menyampaikan informasi kepada pengunjung yang membaca iklan tersebut. Iklan berperan dalam membentuk persepsi, serta memengaruhi keputusan pengunjung atau pembeli.

Kata-kata yang digunakan pada papan juga harus menarik, memikat, dan menarik minat pengunjung atau pelanggan. Selain itu, penyampaian promosi dapat dibuat lebih berhasil dengan menggunakan elemen visual yang menarik serta tata letak dan desain yang menyenangkan.

3.5 Edukasi

Fungsi penggunaan bahasa sebagai edukasi pada papan rambu di Mal Royal Plaza Surabaya sangat penting untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada pengunjung tentang topik atau isu tertentu, contohnya iklan layanan masyarakat mengenai pencegahan covid-19 dan edukasi pyysical distancing. Kata-kata yang jelas, mudah dipahami, dan informatif harus digunakan saat memberikan informasi tentang papan edukasi di Mal Royal Plaza Surabaya. Dengan menghindari penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami oleh pengunjung biasa, bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan target audiens. Selain itu, penting untuk menempatkan papan edukasi secara strategis sehingga orang dapat melihat dan membacanya.

3.6 Simbolis

Fungsi penggunaan bahasa sebagai simbolis pada papan nama toko membantu menciptakan identitas, merek, dan memengaruhi persepsi dan interaksi pengunjung dengan toko tersebut. Fungsi sebagai simbolis mengacu pada peran simbol-simbol dalam berkomunikasi, menyampaikan makna, dan merepresentasikan identitas atau nilai-nilai tertentu. Fungsi simbolis dalam nama daerah atau kepemilikan membantu dalam memberikan identifikasi geografis, merepresentasikan identitas lokal, meningkatkan branding, dan merepresentasikan kepemilikan atau afiliasi. Simbol-simbol ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi, pemahaman, dan hubungan manusia dengan wilayah dan kepemilikan dalam konteks lanskap linguistik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data lanskap linguistik pada papan di Mal Royal Plaza Surabaya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keberagaman bahasa yang digunakan di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya meliputi penggunaan bahasa monolingual, bilingual, dan multilingual yang mencerminkan keberagaman dalam hal kemampuan berbahasa. Penggunaan bahasa Indonesia mendominasi sebagai bahasa utama, namun penggunaan bahasa Inggris menunjukkan adanya pergeseran dalam upaya berkomunikasi dengan pengunjung asing. Selain itu, kemampuan berbahasa multibahasa juga dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan pengunjung asing yang menggunakan bahasa selain bahasa Indonesia dan bahasa Inggris seperti menggunakan 1) Bahasa Jepang; 2) Bahasa China; 3) Bahasa Korea; 4) Bahasa Thailand; dan 5) Bahasa Jawa. Hal tersebut mencerminkan adaptasi yang dilakukan oleh pihak manajemen Royal Plaza, pemilik toko dan pengunjung untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif dalam lingkungan multikultural dan menciptakan hubungan yang lebih baik serta mempromosikan toleransi dan keragaman budaya di ruang publik Mal Royal Plaza Surabaya.
2. Bentuk kontestasi bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya dapat dilihat dari bahasa yang dominasi digunakan, multibahasa, konsistensi bahasa, pemilihan nama yang kreatif, serta kualitas terjemahan. Kontestasi bahasa di pusat perbelanjaan mencerminkan pentingnya pemahaman dan responsif terhadap kebutuhan konsumen multibahasa. Pihak manajemen Royal dan pemilik toko yang dapat mengakomodasi preferensi bahasa dan menyediakan pengalaman pengunjung atau pelanggan yang baik dalam lingkungan multibahasa akan memiliki keunggulan dalam persaingan dan dapat memenangkan hati dan loyalitas pengunjung atau pelanggan. Selain itu, dibalik adanya kontestasi bahasa yang terjadi terdapat faktor yang memengaruhi salah satunya yaitu latar belakang budaya dan bahasa yang digunakan.
3. Fungsi penggunaan bahasa di Mal Royal Plaza Surabaya digunakan sebagai 1) komunikasi; 2) informasi; 3) keselamatan; 4) promosi; 5) edukasi; dan 6) simbolis. Fungsi yang mendominasi di area Mal Royal Plaza Surabaya sebagai komunikasi dan informasi. Hampir di setiap sudut Mal Royal Plaza Surabaya ditemukan papan informasi, papan penunjuk arah, dan papan nama toko dengan fungsi sebagai komunikasi dan informasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Astutik, Mega da Mulyono. 2022. "Penggunaan Bahasa Di Ruang Publik Kota Lamongan Sebagai Kota Adipura (Kajian Linguistik Lanskap)". *Bapala Volume 9, Nomor 8 Tahun 2022*, hlm. 223-236. Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/47932/40030>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan Nasional. 2011. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan*. Jakarta.
- Candrawinata, Invalindant dan Tadkiroatun Musfiroh. 2014. "Penggunaan Bahasa pada Papan Nama Toko di Malioboro". Yogyakarta: Fakultas Bahasa dan Seni UNY. [eprints.uny.ac.id](https://eprints.uny.ac.id/17938/1/Invalidiant%20Candrawinata%2009210141019.pdf), diunduh 31 Agustus 2016.
- Depdiknas. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Depdiknas. 2005. *Pengindonesiaan Kata dan Ungkapan Asing*. Jakarta: Depdiknas.
- Dajan, Anto, 1986. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid 1. Jakarta: LP3ES.
- Gorter, Durk. (2006). *Introduction: The study of the linguistic landscape as a new approach to multilingualism*. In D. Gorter (ed.), *Linguistic landscape: A new approach to multilingualism* (pp. 1-6). Clevedon: Multilingual Matters.
- Keppferer, Jean Paul. 1989. *Brand Management*. New York: The Free Press.

- Khoiriyah, Nida'ul Nur dan Agusniar Dian. 2021. "Lanskap Linguistik Stasiun Jatinegara Jakarta Timur". Bapala Volume 8 Nomor 03 Tahun 2021 Hlm. 177—193. Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/42199>
- Landry, R. dan Bourhis, R.Y. 1997. *Linguistic Landscape and Ethnolinguistic: An Empirical Study*. Journal of Language and Social Psychology. 16(1): 23-49.
- Mahsun. 2014. *Metode Penelitian Bahasa: Tahap Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono dan Bambang Yulianto. 2022. "Language and Power Relations on Islamic Identity in the Linguistic Landscape of Gresik City, East Java". *European Journal of Language and Culture Studies*. <https://valleyinternational.net/index.php/theijsshi/article/view/3333/2277>
- Puzey, Guy. 2016. *Linguistic Landscapes. Dalam The Oxford of Handbook of Names and Naming, ed. Carole Hough, 476–496*. Oxford: Oxford University Press
- Pertiwi, Annisa dan Mulyono. 2021. "Penggunaan Bahasa di Ruang Publik Kota Jombang Sebagai Kota Santri: Kajian Linguistik Lanskap". Bapala Volume 8 Nomor 03 Tahun 2021 hlm. 146—156. Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/40215>.
- Ruskhan, Abdul Gaffar. 2007. *Kompas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Rahmawati, Anis. 2022. "Kontestasi Bahasa Indonesia Dan Bahasa Asing Di Bandara Internasional Yogyakarta: Kajian Lanskap Linguistik". Prosiding Seminar Nasional Linguistik dan Sastra (SEMANTIKS) Volume 4 Tahun 2022. <https://jurnal.uns.ac.id/prosidingsemantiks>
- Sahril, Harahap, SZ, & Hermanto, AB (2019). *Lanskap Linguistik Kota Medan: Kajian Onomastika, Semiotika, Dan Spasial*. MEDAN MAKNA: Jurnal Ilmu Kebahasaan Dan Kesastraan, 17(2), 195. <https://doi.org/10.26499/mm.v17i2.2141>
- Sudaryanto. 2016. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Sartini, Ni Wayan. 2021. "Pemetaan Lanskap Linguistik Di Universitas Airlangga Surabaya". Surabaya: Fakultas Ilmu Budaya Unair Surabaya. <http://kimli.mlindonesia.org/index.php/kimli/article/view/61>
- Tim Pengembang Pedoman Bahasa Indonesia. 2016. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. badanbahasa.kemdikbud.go.id/lamanbahasa/sites/default/files/PUEBI.d, diunduh 21 Agustus 2017.
- Wulansari, Dwi Windah. 2020. "Lanskap Linguistik di Bali : Tanda Multilingual dalam papan nama ruang publik." *Kredo Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra* Vol. 3 No. 2 April 2020 Hal 422-423. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/kredo/article/view/4600>
- Wijaya, Tubagus dan Agusniar Dian. 20. 2021. "Penamaan Kedai Kopi di Trenggalek Kota: Kajian Lanskap Linguistik". Bapala Volume 8 Nomor 7 Hal 58-59. Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/43824>
- Yendra, dan Ketut Artawa. 2020. *Lanskap Linguistik: Pengenalan, Pemaparan, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

