

# PENGGUNAAN RAGAM BAHASA HORMAT (*KEIGO*) DALAM PERCAKAPAN RESEPSIONIS DAN PRAMUSAJI RESTORAN KEPADA TAMU DI HOTEL FUSUI

Dina Maya Safira

Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya

[dinamaya.20010@mhs.unesa.ac.id](mailto:dinamaya.20010@mhs.unesa.ac.id)

Roni

Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya

[roni@unesa.ac.id](mailto:roni@unesa.ac.id)

## ABSTRACT

*Keigo* (敬語) is a polite language used to show respect to the interlocutor. This study was conducted to address the problem formulation regarding the use of *keigo* varieties in conversations between hotel staff and guests and their specific roles. The data source for this research is reception staff and restaurant servers interacting with guests at Fusui Hotel. The method used in this study is qualitative descriptive because the data consists of conversations containing *keigo* speech. The obtained data were analyzed regarding the use of *keigo* and its specific roles. The results of this study found three types of *keigo teineigo* (丁寧語), which has three forms, namely auxiliary verbs *~desu* and *~masu*, as well as the form change *~de aru*. Then, in the *kenjougo* (謙讓語) style, there are two types specific *kenjougo* verbs and form changes *o~suru* and *go~suru*. In the *sonkeigo* (尊敬語) style, there are five types prefixes *o~* and *go~*, specific *sonkeigo* verbs, form changes *~reru*, form change *o~ni naru*, and imperative form change *o~kudasaru*. From this research, four concrete roles of *keigo* usage were identified, expressing respect with *sonkeigo* as an example in the role of *keigo* usage, expressing formal feelings with basic formal forms or *teineigo* style, expressing distance with only one subclassification, the *kenjougo* style, and maintaining dignity with subclassifications like the concept of *uchi soto*. Two roles were not found in the data is expressing affection and expressing sarcasm. Because the data in this study were taken from conversations between reception staff and restaurant servers with guests, these two roles were not found.

**Keywords:** *Keigo*, *Teineigo*, *Kenjougo*, *Sonkeigo*, Hospitality Industry, Fusui Hotel.

## 要旨

敬語は、話している相手を尊重するために使用される丁寧な言葉である。本研究では、ホテルスタッフと宿泊客との会話における敬語の使い方とその具体的な役割に関する問題設定に答えるために実施した。この調査のデータソースは、風水ホテルのフロントスタッフとレストランのウェイターである。本研究で使用した手法は、データが敬語音声を含む会話形式であるため、定性的記述という。得られたデータを基に、敬語の使用状況とその具体的な役割について分析した。一般的に敬語には3種類がある。その結果、丁寧語には助動詞「～です」「～ます」、変化形「～である」3種類が判明した。そして、謙讓語には、特定の動詞「謙讓語」と、「お～する」「ご～する」の形変化の2種類がある。尊敬語には接頭辞「お～」「ご～」、特殊動詞「尊敬語」、「～れる」の変化、「お～になる」の変化、「お～くださる」の命令形変化の5種類がある。研究から、敬語使用の具体的な役割として、尊敬語を例に挙げて敬意を表現するという4つの役割も明らかになった。基本形式と敬語形式を細分化して形式的な感情を表現した。さらに、距離の下位分類は謙讓語の1つだけであると述べられている。つまり一種の内外によって尊厳を維持する。データにはなかった役割は「愛情表現」と「皮肉表現」の2つである。この研究のデータは、フロントスタッフとレストランのウェイターとゲストとの会話から取得されたものであるため、これら2つの役割は見つからなかった。

**キーワード:** 丁寧語、謙讓語、尊敬語、接客業、風水ホテル

## PENDAHULUAN

Bahasa merupakan sebuah lambang bunyi arbitrer digunakan oleh anggota kelompok sosial untuk berkomunikasi, bekerja sama, serta mengidentifikasi diri (Chaer, 2010: 11). Sebagai makhluk sosial manusia menggunakan bahasa untuk berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Untuk melakukan sebuah aktivitas manusia membutuhkan komunikasi dengan baik serta menggunakan bahasa yang sopan ketika berbicara kepada lawan tutur.

Penggunaan bahasa juga sangat bervariasi bergantung pada lingkungan atau suatu bidang tertentu. Misalnya ketika berada di lingkungan pekerjaan seperti di bidang kedokteran dan pariwisata. Terutama dalam bidang yang berhubungan dengan pelayanan secara langsung dengan menggunakan bahasa yang sopan serta ramah kepada tamu atau konsumen, seperti dalam bidang jasa akomodasi seperti pariwisata, hotel, dan restoran atau *food and beverages*, yang biasa disebut dengan *hospitality industry*. Menurut Nouwen (dalam Hermawan, 2018: 8) *hospitality* dari kata "*hospes*" berarti tamu. *Hospitalitas* memiliki arti sikap seorang tuan rumah yang baik. Hal tersebut juga dapat diartikan sebagai bentuk keramah-tamahan seseorang dalam menjamu dengan menciptakan suasana yang santai.

Dalam menjamu tamu keramah-tamahan menjadi tuntutan wajib bagi seseorang yang bekerja di dalam bidang jasa pelayanan. Tidak hanya itu, sikap atau etika serta tutur kata dalam bidang ini juga harus sangat diperhatikan. Tutur kata yang sopan dan santun menjadi poin utama dalam hal kepuasan pengunjung terhadap jasa yang telah digunakan. Terutama bagi seseorang yang bekerja di bagian *front office* atau resepsionis dan pramusaji restoran ketika berbicara dengan tamu hotel, harus menggunakan bahasa yang sopan dan formal.

Di Jepang bertutur kata dengan menggunakan bahasa yang sopan disebut dengan *keigo* (敬語). Menurut Terada (dalam Sudjianto, 2004: 189) Bahasa hormat (*keigo*; 敬語) merupakan bahasa yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat kepada lawan tutur atau orang ketiga. Secara umum Sadaki (2005: 56) memaparkan tiga jenis mengenai ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語), yaitu *teineigo* (丁寧語), *kenjougo* (謙讓語), dan *sonkeigo* (尊敬語).

Bagi seseorang yang menggeluti bidang jasa khususnya bidang pariwisata atau perhotelan akan dituntut untuk menguasai bahasa asing, tidak hanya bahasa Inggris, namun seiring dengan perkembangan zaman saat ini dalam bidang jasa pelayanan diharapkan untuk menguasai bahasa asing lainnya seperti bahasa

Jepang, Mandarin, Spanyol, dan bahasa Korea, dan lain sebagainya. Tidak hanya menguasai sebuah bahasa asing, namun dituntut agar dapat menggunakan bahasa secara sopan dan hormat ketika berinteraksi dengan tamu.

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah rekan kerja yang berada di hotel Fusui. Penulis membuat sebuah penelitian yang sesuai dengan latar dan tempat di sebuah hotel, dan bahasa yang digunakan merupakan bahasa dengan lingkup perhotelan, sehingga dapat membantu penulis untuk mendalami bahasa hormat (*keigo*; 敬語).

Alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah karena selama satu tahun melakukan program magang di hotel Fusui, peneliti menyadari bahwa penggunaan bahasa Jepang harus diperhatikan terutama ketika berinteraksi dengan tamu di lingkup perhotelan. Selain itu, penggunaan ragam hormat di lingkup perhotelan juga sangatlah penting dan harus diketahui khususnya bagi seseorang yang akan bekerja di bidang tersebut. Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut. (1) Bagaimana ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語) yang digunakan di dalam percakapan resepsionis dan pramusaji restoran kepada tamu di hotel Fusui? (2) Bagaimana peran penggunaan bahasa hormat (*keigo*; 敬語) di dalam percakapan resepsionis dan pramusaji restoran kepada tamu di hotel Fusui?

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul "Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (*keigo*) di Dunia Perhotelan dalam Serial Drama Hotelier Karya Miwa Yumiko dan Funatsu Koichi" oleh Grevinda Vera Sandika, Universitas Brawijaya tahun 2018. Terdapat persamaan dalam penelitian sebelumnya dan saat ini yaitu menganalisis penggunaan ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語) di lingkup perhotelan. Namun, perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu sumber data yang digunakan yaitu tuturan yang diucapkan oleh aktor dalam sebuah serial drama dari salah satu serial televisi di Jepang, sedangkan dalam penelitian ini data yang diambil oleh penulis diambil secara langsung ketika latihan bekerja di salah satu hotel di Hokkaido, Jepang.

Penelitian berikutnya yang relevan adalah penelitian dengan judul "Analisis Bahasa Hormat *keigo* dalam Film *Nazotoki Wa Dinner No Atode*" oleh Elsa Angga Rini pada tahun 2017 dalam jurnal Faculty of Humanities Universitas Diponegoro. Persamaan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu

menganalisis ragam hormat (*keigo*; 敬語). Sedangkan perbedaannya, pada penelitian terdahulu menggunakan sumber data berupa tuturan yang diucapkan oleh aktor disebuah film, pada penelitian yang sedang dilakukan peneliti data yang diambil langsung dari sumber pegawai hotel Fusui. Selain itu pada penelitian terdahulu menganalisis faktor penggunaan ragam hormat (*keigo*; 敬語), sedangkan pada penelitian ini menganalisis peran konkrit penggunaan bahasa hormat (*keigo*; 敬語).

Beberapa teori yang dijadikan landasan dalam penelitian ini adalah:

### Variasi Bahasa

Variasi bahasa merupakan keragaman bahasa yang terjadi karena adanya interaksi sosial yang dilakukan kelompok masyarakat yang sangat beragam dan disebabkan oleh penuturnya yang tidak homogen (Chaer dan Agustina, 2010: 62). Ragam bahasa merupakan variasi bahasa yang digunakan sesuai dengan fungsi, keadaan, situasi tertentu.

Penggunaan ragam bahasa sangat berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Seperti penggunaan ragam bahasa dalam situasi formal digunakan ragam bahasa baku, sedangkan untuk situasi tidak formal digunakan ragam bahasa tidak baku. Chaer dan Agustina (2010: 62) menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis variasi bahasa, diantaranya:

#### a. Variasi Bahasa dari Segi Penutur

Variasi bahasa dari segi penutur terbagi menjadi empat. Pertama adalah variasi bahasa idiolek, merupakan variasi bahasa yang memiliki sifat perorangan. kedua yaitu dialek, merupakan variasi bahasa yang berasal dari sekelompok penutur yang memiliki jumlah relatif, dan berada pada area atau wilayah tertentu. Selanjutnya, variasi bahasa yang ketiga yaitu kronolek atau dialek temporal, merupakan variasi bahasa yang digunakan oleh kelompok sosial masyarakat pada masa tertentu. Dan yang terakhir yaitu variasi bahasa sosiolek atau dialek sosial, merupakan variasi bahasa yang berhubungan dengan golongan, status, dan kelas sosial penuturnya.

#### b. Variasi Bahasa dari Segi Pemakaian

Fungsiolek atau variasi bahasa yang berhubungan dengan pemakaian atau fungsinya, yang digunakan sesuai dengan keperluan bidang tertentu. Menurut Alwi, dkk (2003: 6) mengatakan bahwa menurut jenis pemakaiannya ragam bahasa dibagi menjadi tiga, ragam dari sudut pandang bidang, ragam bahasa menurut sarannya, dan ragam bahasa yang mengalami suatu percampuran.

#### c. Variasi Bahasa dari Segi Keformalan

Variasi bahasa berdasarkan tingkat keformalannya, menurut Martin Joos dalam (Chaer dan Agustina, 2010: 70) dibagi menjadi lima macam yaitu ragam beku (*frozen*), ragam resmi (*formal*), ragam usaha (*konsultatif*), ragam santai (*casual*), dan ragam akrab (*intimate*).

#### d. Variasi Bahasa dari Segi Sarana

Variasi bahasa dari segi sarana atau jalur yang digunakan, seperti telepon, radio, surat menunjukkan adanya perbedaan jalur yang digunakan. Perbedaan dalam jalur tersebut disebut dengan ragam lisan dan tulis. Ragam lisan merupakan ragam yang disampaikan secara lisan yang dihasilkan dari simbol-simbol alat ucap manusia. Sedangkan ragam tulis merupakan ragam yang dihasilkan dari menyusun kalimat yang dapat dipahami pembaca dengan baik (Chaer dan Agustina, 2010: 72).

### *Hospitality Industry*

*Hospitality* merupakan jasa pelayanan dengan segenap jiwa dan rasa hormat yang tinggi untuk menghormati dan menghargai seseorang yang menggunakan jasa tersebut. Melayani dengan sepenuh hati adalah kunci dalam industri yang bergerak di bidang pelayanan. Pelayanan dengan sepenuh hati harus diaplikasikan penyedia jasa untuk memberikan rasa puas bagi wisatawan atau pengguna jasa. Menurut Nouwen (dalam Hermawan, 2018: 8) *hospitality* dari kata "*hospes*" berarti tamu. *Hospitalitas* memiliki arti sikap seorang tuan rumah yang baik. Hal tersebut juga dapat diartikan sebagai bentuk keramah-tamahan seseorang dalam menjamu dengan menciptakan suasana yang santai.

*Hospitality* dapat diartikan sebagai objek atau benda. Sehingga dapat diartikan jika *hospitality* mencakup berbagai usaha jasa akomodasi, seperti jasa restoran atau biasa disebut dengan *food and beverage*, jasa wisata seperti *travel agent*, dan jasa penyedia akomodasi penginapan seperti hotel, dan jasa lainnya yang memberikan keramah-tamahan lebih dalam pelayanannya.

### *Keigo* (敬語)

*Keigo* (敬語) merupakan bahasa sopan yang digunakan untuk menghormati lawan tutur. Banyak yang beranggapan jika penggunaan bahasa hormat (*keigo*; 敬語) hanya digunakan ketika berbicara kepada orang yang lebih tua. Namun *keigo* (敬語) atau bahasa

hormat digunakan tanpa memandang status baik usia atau kedudukan. Bunkashigi (2007: 5) 敬語は、言葉を用いる人の、相手や周囲の人やその場の状況についての気持ちを表す言語表現として、重要な役割を果たす。Bahasa hormat memegang peranan penting sebagai ungkapan kebahasaan yang mengungkapkan perasaan orang dengan menggunakan kata-kata yang mengenai orang lain, orang disekitarnya, dan keadaan.

Secara umum bahasa hormat (*keigo*; 敬語) dibagi menjadi tiga jenis, diantaranya:

### 1. *Teineigo* (丁寧語)

*Teineigo* merupakan cara bertutur kata yang menunjukkan rasa sopan santun pembicara dengan saling menghormati dan menghargai perasaan masing-masing (Hirai dalam Sudjianto dan Dahidi, 2007: 194). Menurut Sadaki (2005: 56) 話題がなんであるかには関係なく、目上に話すときに使う「です」「ます」「(で)ございます」が丁寧語です。Apapun topiknya *desu*, *masu*, dan *de gozaimasu* merupakan bentuk sopan yang digunakan ketika berbicara dengan atasan.

- a) Verba bantu *~desu* (~です) dan *~masu* (~ます).  
きれいです、行きます
- b) Perubahan kata tertentu *teineigo*  
ございます

### 2. *Kenjougo* (謙讓語)

*Kenjougo* (謙讓語) merupakan salah satu bentuk *keigo* yang menunjukkan rasa hormat terhadap lawan tutur dengan merendahkan diri sendiri, maupun orang yang dibicarakan (Hirai dalam Sudjianto dan Dahidi, 2007: 192). Menurut Sadaki (2005: 66) 謙讓語というのは、「いただく」とか「お願いする」「拝見する」などの語のことですが、これは、話し手であるあなたの発言の中で話題となった人物同士の間に関係がある場合に、その関係を表現するのに使う敬語です。 *Kenjougo* mengacu pada kata-kata seperti memiliki, meminta, dan melihat, Ini adalah bentuk hormat yang digunakan untuk mengungkapkan hubungan hierarki antara orang-orang yang Anda, sebagai pembicara, atau yang dibicarakan. Berikut ini merupakan perubahan

ketika menggunakan ragam *kenjougo* (謙讓語) dalam komunikasi.

- a) Verba khusus *kenjougo* (謙讓語) dalam buku *Minna no Nihongo Shokyuu II* (2020: 206).

Tabel 1. Verba Khusus *Kenjougo*

No	Verba	<i>Kenjougo</i>	Arti
1.	行きます	参ります	Pergi
2.	来ます		Datang
3.	聞きます	伺います	Bertanya
4.	います	おります	Ada
5.	食べます	いただきます	Makan
6.	飲みます	ます	Minum
7.	もらいます		Menerima
8.	知っています	ぞんじて おります	Mengetahui
9.	言います	申します	Mengatakan
10.	します	いたしま す	Melakukan
11.	見ます	はいけん します	Melihat
12.	会います	お目にか かります	Bertemu

- b) Perubahan bentuk *o~suru* dan *go~suru*  
お会いします、ご相談します

### 3. *Sonkeigo* (尊敬語)

*Sonkeigo* (尊敬語) merupakan bahasa hormat yang digunakan ketika berbicara dengan lawan tutur yang mempunyai kedudukan lebih tinggi. Menurut Sadaki (2005: 58) 相手や、相手に関係している事がらを敬って言い表す言葉づかいです。 cara untuk mengungkapkan rasa hormat terhadap orang lain atau hal-hal yang berhubungan dengan orang lain. Berikut ini merupakan perubahan ketika seseorang menggunakan ragam *sonkeigo* (尊敬語) dalam komunikasi.

- a) Imbuhan prefiks *o~* atau *go~*  
お菓子、ご自由
- b) Verba khusus *sonkeigo* (尊敬語) dalam buku *Minna no Nihongo Shokyuu II* (2020: 198).

Tabel 2. Verba Khusus *Sonkeigo*

No	Verba	<i>Kenjougo</i>	Arti
1.	行きます	いらっし	Pergi
2.	来ます	やいます	Datang
3.	います		Ada
4.	食べます	召しあが	Makan
5.	飲みます	ります	Minum
6.	知っています	ご存じで	Mengetahui
		す	
7.	言います	おっしゃ	Mengatakan
		います	
8.	します	なさいま	Melakukan
		す	
9.	見ます	ご覧にな	Melihat
		ります	
10.	くれます	ください	Menerima
		ます	

- c) Perubahan bentuk *~reru*  
見られます、行かれます
- d) Perubahan bentuk *o~ninaru*  
お吸いになります
- e) Perubahan bentuk perintah  
ご注意ください、お召し上がりください

### Peran Konkrit Penggunaan *Keigo*

Hinata Shigeo dalam Sudjianto dan Dahidi, (2007: 195) menyebutkan peran konkrit penggunaan bahasa hormat (*keigo*) dibagi menjadi enam, diantaranya:

#### 1. Menyatakan Penghormatan

*Keigo* pada dasarnya memiliki peran sebagai bentuk penghormatan. Lawan tutur yang dihormati merupakan seseorang yang memiliki posisi tinggi secara sosial, selain itu seseorang yang memiliki hubungan manusia yang berada di suatu bidang atau dalam hal pekerjaan. Dalam ragam hormat (*keigo*), bahasa sopan yang memiliki peran untuk penghormatan adalah ragam *sonkeigo*. Seperti yang diungkapkan oleh Sadaki (2005: 58) 相手や、相手に関係している事がらを敬って言い表す言葉づかいです。 cara untuk mengungkapkan rasa hormat terhadap orang lain atau hal-hal yang berhubungan dengan orang lain. *Sonkeigo* merupakan ragam bahasa hormat yang digunakan untuk menyatakan rasa hormat terhadap orang yang

dibicarakan, dengan cara menaikkan derajat orang yang dibicarakannya.

#### 2. Menyatakan Perasaan Formal

Dalam situasi resmi atau formal pemakaian bahasa yang digunakan juga kaku dan formal. Menggunakan ragam akrab pada situasi ini terkesan kurang sopan, oleh karena itu bahasa yang digunakan ketika dalam situasi formal yaitu menggunakan bahasa hormat (*keigo*). Menurut Nuryani dan Eliya (2021: 2) ragam *teineigo* merupakan bahasa sopan yang digunakan dalam situasi formal/resmi. Oleh karena dalam peran ini ragam *teineigo* merupakan ragam yang digunakan untuk menyatakan perasaan secara formal.

#### 3. Menyatakan Jarak

Secara psikologis biasanya terdapat jarak antara penutur dan lawan tutur ketika berinteraksi untuk pertama kali. Dalam situasi tersebut untuk menjaga hubungan dengan baik, diperlukan adanya penggunaan bahasa halus atau bahasa hormat secara wajar. Penggunaan bahasa secara berlebihan atau sikap yang terlalu ramah terkadang akan menjadi tidak sopan dan kasar. Sejalan dengan hal tersebut bahasa sopan yang memiliki peran untuk menyatakan adanya jarak adalah ragam *kenjougo*. Seperti yang diungkapkan oleh Hirai (dalam Sudjianto dan Dahidi, 2007: 192) menyatakan *kenjougo* merupakan bentuk tuturan yang digunakan untuk menyatakan rasa hormat kepada lawan tutur dengan cara merendahkan diri sendiri. Oleh karena itu, dengan adanya penggunaan ragam *kenjougo* berperan untuk menyatakan jarak antara pembicara dengan lawan tutur.

#### 4. Menjaga Martabat

*Keigo* pada dasarnya memiliki peran sebagai bentuk penghormatan. Namun dengan bisa menggunakan bahasa hormat (*keigo*) dapat menyatakan pendidikan dan martabat pembicaranya. Hal tersebut berarti pembicara bukan orang sembarangan, tetapi merupakan orang yang berkelas dan berpendidikan. Sejalan dengan hal tersebut Shibata (2000: 7) mengungkapkan:

現代生活において関心が持たれ、また、ときに困難を感じさせるのは、こういう階級と結びついた敬語ではなく、場面によって使い分ける流動的な敬語である。これは、社会的、心理的なへだたりに応じて使い分ける言語的または非言語的手段である。社会的、心理的なへだたりを規定する条件として考えられるものに二つある。

1. 上/下

## 2. 内/外

Berarti bahwa, kehidupan masyarakat modern saat ini, yang berkaitan dengan tingkatan honorifik *keigo*, tidak hanya berlaku dalam penggunaan *keigo* sebagai alat berbahasa saja, namun penggunaannya lebih luas merambah pada konteks komunikasi yang terjalin berdasarkan tempatnya. Maka penggunaan *keigo* dalam hal ini berkaitan dengan konteks sosial yang termasuk ke dalam terminologi *indirect speech* (tidak langsung). Hanya ada dua syarat yang memenuhi kriteria komunikasi tersebut yakni, hubungan atasan-bawahan dan *insider-outsider*.

Dari pernyataan tersebut secara tidak langsung dikatakan bahwa masyarakat yang menggunakan ragam *keigo* akan melihat serta memosisikan dirinya kapan berlaku sebagai *uchi no mono*, dan memperlakukan orang lain sebagai *soto no mono*.

### 5. Menyatakan Rasa Kasih Sayang

*Keigo* yang digunakan orang tua dan guru kepada murid didiknya dapat dikatakan sebagai bahasa untuk menyatakan perasaan kasih sayang dan kebaikan hati penuturnya.

### 6. Menyatakan Sindiran

Kalimat sindiran, celaan merupakan ungkapan yang mengambil keefektifan *keigo* yang sebaliknya, misalnya ketika mengucapkan (本当にご立派なお宅です) *Hontouni gorippana otaku desu* yang memiliki arti ‘Rumah yang benar-benar bagus’ bagi sebuah apartemen murah. Kalimat tersebut efektif untuk mengungkapkan sindiran.

## METODE

Metode kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memiliki sifat alami karena data yang dikumpulkan serta hasil analisis dalam penelitian bersifat kualitatif (Sugiyono, 2013: 8). Penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data-data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, video, tape, dokumentasi pribadi, dan dokumentasi lainnya (Moleong, 2005: 4).

Sumber data yang digunakan adalah percakapan antara para pekerja di hotel Fusui ketika berinteraksi dengan tamu hotel. Sehingga yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah ragam bahasa hormat (*keigo*) serta peran penggunaan bahasa hormat (*keigo*) yang dituturkan pekerja di hotel Fusui ketika berinteraksi dengan tamu yang datang berkunjung.

Pada penelitian ini menggunakan metode simak menurut Sudaryanto (2015: 203) menyatakan bahwa metode simak merupakan metode yang

digunakan dalam penelitian bahasa dengan cara menyimak penggunaan bahasa pada objek yang akan diteliti.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pilah unsur penentu, teknik pilah dimana alat yang digunakan memiliki sifat mental yang dimiliki peneliti itu sendiri (Sudaryanto, 2015: 25). Melalui daya pilah tersebut dapat diketahui unsur bahasa hormat (*keigo*) serta peran konkrit penggunaannya yang ada di dalam percakapan resepsionis dan pramusaji restoran di hotel fusui dengan tamu hotel. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun korpus data untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data bentuk ragam bahasa hormat (*keigo*).
- 2) Pemberian kode pada setiap data untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data. Berikut ini merupakan contoh pemberian kode pada data yang mendandung ragam bahasa hormat (*keigo*).

(1) フロント係 : カズキサトミさんが本日も

1泊お2人様ですね。

(Record 1/ Resepsionis/ 00.24 -00.30)

Dari contoh data di atas, angka satu pada samping kiri kata berbahasa Jepang tersebut merupakan kode nomor data. Dalam penelitian ini keseluruhan data hanya dicantumkan dengan nomor yang berurutan. Dari keseluruhan kalimat yang dianalisis, data yang mengandung ragam bahasa hormat (*keigo*) akan di garis bawah dan dicetak tebal seperti yang terlihat pada contoh di atas. Dan yang tidak di garis bawah berarti bukan termasuk data yang akan diteliti. Kemudian pada akhir setiap data dalam penelitian ini akan diberikan kode, yakni “Record 1/Resepsionis/ 00.24 -00.30”, kode tersebut merupakan percakapan yang terjadi antara staf resepsionis dengan lawan tutur yakni tamu di hotel Fusui pada audio rekaman pertama, detik 28 hingga detik 30.

- 3) Menganalisis kalimat percakapan yang mengandung ragam bahasa hormat (*keigo*) serta peran konkrit penggunaannya yang dianalisis berdasarkan situasi dalam percakapan tersebut.
- 4) Menyimpulkan hasil analisis ragam bahasa hormat (*keigo*) untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada bagian pendahuluan yang sudah tertulis sebelumnya.

- 5) Melaporkan hasil analisis data ragam bahasa hormat (*keigo*) berupa deskripsi hasil analisis secara mendalam mengenai kalimat yang mengandung tuturan *keigo* dalam bahasa Jepang dalam percakapan antara staf resepsionis dan pramusaji restoran kepada tamu di hotel Fusui.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Sadaki (2005: 56) yang memaparkan tiga jenis mengenai ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語). Sedangkan pada rumusan masalah kedua, yakni mengenai peran konkrit penggunaan bahasa hormat (*keigo*; 敬語) di dalam percakapan resepsionis dan pramusaji restoran kepada tamu di hotel Fusui. Teori yang digunakan adalah Hinata Shigeo (dalam Sudjianto dan Dahidi, 2007: 195).

### A. Ragam Bahasa Hormat (*Keigo*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan dalam percakapan resepsionis dan pramusaji restoran kepada tamu di hotel Fusui, sebanyak 58 data yang telah penulis analisis. Data ditemukan dari percakapan antara staf resepsionis dan pramusaji restoran kepada lawan tutur adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Data *Keigo*

No	<i>Keigo</i>	Subklasifikasi	Jumlah data
1.	<i>Teineigo</i>	Verba bantu ~ <i>desu</i> dan ~ <i>masu</i>	5
			4
		Perubahan bentuk ~ <i>de aru</i>	5
			Total
2.	<i>Kenjougo</i>	Verba khusus <i>kenjougo</i>	1
			1
			1
			1
			1
			1
		Perubahan bentuk <i>o/go ~suru</i>	5
			3
			Total
3.	<i>Sonkeigo</i>	Imbuhan prefiks <i>o~</i> dan <i>go~</i>	7
			7
		Verba khusus <i>sonkeigo</i>	1
			2
		Perubahan bentuk ~ <i>reru</i>	3
Perubahan bentuk <i>o~ni naru</i>	3		

	Perubahan bentuk perintah	3
		3
Total		29

Secara umum ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語) dibagi menjadi tiga yakni *teineigo* (丁寧語), *kenjougo* (謙讓語), dan *sonkeigo* (尊敬語).

### 1. *Teineigo* (丁寧語)

#### a) Verba bantu ~*desu* dan ~*masu*

- (1) お支払いカードでよろしいですか。

(Record 2/ Resepsionis/ 00.29 -00.34)

Penggunaan *teineigo* ditandai dengan adanya verba bantu ですか sebagai bentuk akhiran pada sebuah kalimat. Verba tersebut digunakan oleh staf resepsionis ketika bertanya kepada tamu hotel secara sopan.

- (2) こちらの方にお二人様のお名前、ご住所、お電話番号三点ちょうだいできますか。

(Record 1/ Resepsionis/ 00.31 -01.13)

Penggunaan *teineigo* ditandai dengan adanya verba bantu できますか sebagai bentuk akhiran pada sebuah kalimat. Verba tersebut digunakan oleh staf resepsionis ketika bertanya kepada tamu hotel secara sopan.

#### b) Perubahan pada kata tertentu

- (1) 温泉大浴場はそのロビー階の1つ下2階にございます。

(Record 1/ Resepsionis/ 01.31 -01.36)

Penggunaan *teineigo* ditandai dengan adanya verba ございます sebagai bentuk kata khusus *teineigo* dari kata ある 'ada'. Verba tersebut digunakan oleh staf resepsionis untuk menghormati tamu.

### 2. *Kenjougo* (謙讓語)

#### a) Verba khusus *kenjougo* (謙讓語)

- (1) お飲み物ご注文ございましたら、伺います。

(Record 1/ Restoran/ 01.10 -01.24)

Penggunaan *kenjougo* ditandai dengan adanya verba 伺います yang berasal dari verba

*kikimasu* (聞きます) dapat diartikan sebagai ‘bertanya’. Verba tersebut digunakan oleh pramusaji restoran ketika bertanya pesanan kepada tamu hotel.

**b) Perubahan bentuk *o~suru* dan *go~suru***

(1) では、生ビールと一緒にお持ちいた  
たします。

(Record 3/ Resepsionis/ 02.58 -03.11)  
Penggunaan *kenjougo* ditandai dengan adanya verba *omochi itashimasu* (お持ちいたします) berasal dari bentuk dasar *motsu* (持つ) berarti ‘membawa’, situasi tersebut terjadi ketika pramusaji restoran hendak membawakan pesanan milik tamu hotel.

(2) お席ご案内いたします。

(Record 1/ Restoran/ 00.00 -00.09)  
Penggunaan *kenjougo* ditandai dengan adanya perubahan verba *go~suru* pada kata *goannai itashimasu* (ご案内いたします) yang berasal dari (案内します) *annai shimasu* dapat diartikan dengan ‘memandu’, situasi pada verba tersebut terjadi ketika pramusaji restoran hendak memandu tamu untuk diantar ke tempat duduk yang telah dipeservasi.

**4. Sonkeigo (尊敬語)**

**a) Imbuhan prefiks *o~* atau *go~***

(1) 生ビールの中ジョッキがお2つでございませぬ。

(Record 1/ Restoran/ 01.28 -01.32)  
Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya imbuhan prefiks *o~* diaplikasikan ketika huruf *kanji* pada kata benda atau kata kerja dibaca *kunyomi* (訓読み). Seperti pada verba *ofutari sama* (お2人様) yang berarti ‘dua orang tamu’.

(2) 本日のお客様のご夕食はお部屋の方に運びいただきいただけます。

(Record 1/ Resepsionis/ 01.56 -01.59)  
Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya imbuhan prefiks *go~* diaplikasikan ketika huruf *kanji* pada kata benda atau kata kerja dibaca secara *onyomi* (音読み) ‘cara baca China’. Seperti pada verba *yuushoku* (夕食) jika dibaca *onyomi* memiliki arti ‘alamat’, yang diberi

imbuhan prefiks *go~* untuk membuat kata tersebut terdengar lebih halus dan sopan.

**b) Verba khusus *sonkeigo* (尊敬語)**

(1) 今いらっしゃるこの階がホテル中ではすぐに今3階ですので、ご注意ください。

(Record 1/ Resepsionis/ 01.23 -01.31)  
Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya verba khusus *sonkeigo* pada kata *irassharu* (いらっしゃる) yang berasal dari kata *imasu* (います) dan dapat diartikan sebagai ‘ada’. Situasi tersebut terjadi ketika staf hotel menegaskan ulang jika lobi ada di lantai tiga dengan bahasa yang sopan untuk menghormati tamu.

**c) Perubahan bentuk *~reru***

(1) 今晚のご夕食は何時ぐらいからご希望  
されますか。

(Record 1/ Resepsionis/ 02.00 -02.15)  
Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya perubahan bentuk *~reru* pada verba *gokibou saremasuka* (ご希望されますか) yang berasal dari kata *gokibou shimasuka* (ご希望しますか) dapat diartikan sebagai ‘apakah ada yang diinginkan’. Karena situasi pada data tersebut staf resepsionis hotel menanyakan keinginan atau apa yang diinginkan oleh tamu hotel.

**d) Perubahan bentuk *o~ninaru***

(1) 大変失礼ですがおたばこをお吸い  
になりますか。

(Record 1/ Resepsionis/ 03.10 -03.15)  
Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya verba bentuk *osuini narimasuka* (お吸いになりますか) yang dapat diartikan sebagai ‘apakah anda merokok’. Situasi tersebut terjadi ketika staf resepsionis hotel menanyakan apakah tamu hotel merokok, menggunakan ragam *sonkeigo* jenis perubahan *o~ninaru* untuk menanyakan perbuatan yang dilakukan orang lain dengan hormat.

**e) Perubahan bentuk perintah**

(1) お鍋から湯気立って参りましたら、先にお野菜を入れていただいて、沸

騰したところでお肉を入れていただ  
いて、手前のポン酢でお召し上がり  
ください。

(Record 1/ Restoran/ 00.31 -00.46)

Penggunaan *sonkeigo* ditandai dengan adanya perubahan bentuk perintah ditandai dengan verba *omeshiagari kudasai* (お召し上がりください) yang dapat diartikan sebagai ‘silahkan untuk dinikmati’. Situasi tersebut terjadi ketika pramusaji restoran menjelaskan menu makanan serta tata cara untuk menikmati hidangan yang telah disajikan.

## B. Peran Konkrit Penggunaan Keigo

Ditemukan 26 data dengan 14 data yang dianalisis oleh peneliti. Data ditemukan dari percakapan antara staf resepsionis dan pramusaji restoran kepada lawan tutur adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Data Peran Konkrit Penggunaan Keigo

No	Peran Penggunaan Keigo	Subklasifikasi	Jumlah data
1.	Menyatakan penghormatan	<i>Sonkeigo</i> (尊敬語)	4
2.	Menyatakan perasaan formal	<i>Teineigo</i> (丁寧語)	4
3.	Menyatakan jarak	<i>Kenjougo</i> (謙讓語)	3
4.	Menjaga martabat	<i>Uchi soto</i> (内外)	3
		Total	14

Terdapat enam peran konkrit penggunaan bahasa hormat (*keigo*) yaitu menyatakan penghormatan, menyatakan perasaan formal, menyatakan jarak, menjaga martabat, menyatakan rasa kasih sayang, dan menyatakan sindiran.

### 1. Menyatakan penghormatan

#### a. *Sonkeigo* (尊敬語)

(1) 正面のレストラン、後ろって売店など、今いらっしゃるこの階がホテル中ではすぐに今3階ですので、ご注意ください。

(Record 1/ Resepsionis/ 01.23 -01.31)

Verba yang menunjukkan peran penghormatan yaitu verba *gochuuikudasai* (ご注意ください) dapat diartikan dengan ‘tolong untuk berhati-hati’, situasi yang terjadi dalam percakapan ini adalah ketika staf resepsionis menegaskan ulang kepada tamu hotel agar untuk berhati-hati.

### 2. Menyatakan perasaan formal

#### a. *Teineigo* (丁寧語)

(1) 温泉大浴場はそのロビー階の1つ下2階にございます。

(Record 1/ Resepsionis/ 01.31 -01.36)

Verba yang menunjukkan bentuk hormat dan formal, untuk menunjukkan rasa sopan kepada lawan tutur yaitu verba *ございます* sebagai bentuk kata khusus *teineigo* dari kata *ある* ‘ada’. Penambahan *~de gozaru* pada akhir kata terdengar lebih sopan dan formal, hal tersebut menunjukkan adanya perasaan formal dalam hubungan pekerjaan.

### 3. Menyatakan jarak

#### a. *Kenjougo* (謙讓語)

(1) お世話になります。カズキと申します。

(Record 1/ Resepsionis/ 00.24 -00.30)

Peran konkrit yang menyatakan adanya jarak antara penutur dengan lawan tutur adalah verba *moushimasu* (申します) yang berasal dari verba bentuk *iimasu* (言います) berarti ‘berkata’. Verba *moushimasu* biasanya sering digunakan ketika memperkenalkan diri secara sopan untuk menghormati lawan tutur ketika bertemu untuk yang pertama kali.

### 4. Menjaga martabat

#### a. *Uchi soto* (内外)

(1) 失礼しました。

(Record 1/ Resepsionis/ 03.10 -03.15)

Konsep *uchi soto* (内外) di Jepang mewakili bahwa adanya keterkaitan antara budaya dan bahasa. *Uchi* yaitu sebutan untuk kelompok yang memiliki hubungan dengan pembicara. Sedangkan *soto* merupakan kelompok luar yang tidak dekat dengan pembicara. Situasi dalam percakapan tersebut menunjukkan adanya jarak

antara pembicara dengan lawan tutur ketika berinteraksi untuk pertama kali. Hal itu menunjukkan adanya bentuk permintaan maaf secara tidak langsung karena situasi pada percakapan tersebut staf resepsionis bertanya mengenai sesuatu yang kurang menyenangkan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari pembahasan dalam penelitian yang berjudul “Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (*Keigo*) dalam Percakapan Resepsionis dan Pramusaji Restoran kepada Tamu di Hotel Fusui”, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dipaparkan berdasarkan ragam bahasa hormat (*keigo*) yang digunakan dalam percakapan staf hotel dengan tamu adalah *teineigo* (丁寧語) bentuk sopan pembicara untuk menunjukkan rasa hormat kepada lawan tutur, *kenjougo* (謙讓語) menghormati lawan tutur dengan merendahkan perilaku penutur, dan *sonkeigo* (尊敬語) ragam bahasa sopan yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat serta meninggikan lawan tutur. Dalam analisis ketiga ragam *keigo* tersebut ditemukan sebanyak 58 data. Dengan ragam *teineigo* sebanyak 14 data, ragam *kenjougo* 15 data, dan ragam *sonkeigo* sebanyak 29 data.

Dalam setiap ragam *keigo* (敬語) terdapat berbagai jenis bentuk perubahannya. Ragam *teineigo* (丁寧語) yang memiliki tiga jenis bentuk yaitu verba bantu *~desu* dan *~masu*, dan perubahan bentuk *~de aru*. Kemudian pada ragam *kenjougo* (謙讓語) terdapat dua jenis yaitu verba khusus *kenjougo* serta perubahan bentuk *o~suru* dan *go~suru*. Pada ragam *sonkeigo* (尊敬語) terdapat lima jenis yaitu imbuhan prefiks *o~* dan *go~*, verba khusus *sonkeigo*, perubahan bentuk *~reru*, perubahan bentuk *o~ni naru*, dan perubahan bentuk perintah *o~kudasaru*.

- 2) Hasil analisis mengenai peran konkrit penggunaan bahasa hormat (*keigo*) pada percakapan staf hotel dengan tamu di hotel Fusui, ditemukan 14 data dalam penelitian. Dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti peran konkrit yang ditemukan adalah untuk menyatakan penghormatan, menyatakan perasaan formal, menyatakan jarak, serta menjaga martabat. Namun dalam penelitian ini terdapat dua peran yang tidak ditemukan dalam data yaitu untuk

menyatakan rasa kasih sayang dan menyatakan sindiran. Karena data dalam penelitian ini diambil dari lingkungan pekerjaan, sehingga kedua peran tersebut tidak ditemukan.

Selain itu pada setiap peran konkrit penggunaan *keigo* dalam penelitian ini dapat disubklasifikasikan berdasarkan peran penggunaannya. Seperti pada peran untuk menyatakan penghormatan dengan subklasifikasi yaitu ragam *sonkeigo* sebagai contoh dalam peran penggunaan *keigo*. Kemudian pada peran untuk menyatakan perasaan formal dengan subklasifikasi yaitu bentuk formal dasar atau ragam *teineigo*. Pada peran untuk menyatakan jarak hanya terdapat satu subklasifikasi yaitu ragam *kenjougo*. Dan pada peran dalam menjaga jarak juga hanya terdapat satu subklasifikasi yaitu konsep *uchi soto* (内外).

### Saran

Dalam penelitian ini penulis menganalisis mengenai ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語) dalam percakapan antara staf resepsionis dan pramusaji restoran dengan tamu di hotel Fusui. Untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan agar fokus pada satu jenis dari ragam hormat (*keigo*; 敬語). Seperti analisis mengenai salah satu ragam bahasa hormat (*keigo*; 敬語) yang berfokus pada ragam *teineigo*. Selain itu untuk penelitian selanjutnya disarankan agar mengambil situasi dan tempat yang berbeda. Seperti ragam *keigo* yang digunakan di stasiun televisi, percakapan antara atasan dan bawahan di kantor, atau ragam *keigo* yang digunakan dalam *podcast* bahasa Jepang.

## DAFTAR PUSTAKA

- 3A Corporation. (2020). *Minna no Nihongo II Shokyuu II*. Surabaya: Lintas Cipta Pustaka
- Alwi, Hasan, dkk. 2003. *Tata Bahasa Buku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bunkashigi. 2007. 敬語の指針 (*Keigo no Shishin*). Japan
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2010. *Sosiolinguistik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2003. *Linguistik Umum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hermawan Hary, Brahmanto Erlangga, Hamzah Faizal.

2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Bandung: PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuryani, N., Isnaniah, S., & Eliya, I. (2021). Sociolinguistik Dalam Pengajaran Bahasa Berbasis Multikultural: Teori dan Praktik Penelitian. In *Sociolinguistik*.
- Rini, Elsa Angga. 2017. *Analisis Bahasa Hormat keigo dalam Film Nazotoki Wa Dinner No Atode*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sadaki, Hagino. 2005. 本当の敬語 (*Hontouno Keigo*). Japan: PHP Shinsho.
- Sandika, Grevinda Vera. 2018. *Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (keigo) di Dunia Perhotelan dalam Serial Drama Hotelier Karya Miwa Yumiko dan Funatsu Koichi*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Shibata, Takeshi, dkk. 2000. *Keigo Semina A-Z*. Tokyo: Kashihisha.
- Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sudjianto dan Ahmad Dahidi. 2004. *Pengantar linguistik Bahasa Jepang*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.