

PENGUNAAN *KEIGO* SEBAGAI REPRESENTASI PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA JEPANG DALAM INTERAKSI LAYANAN *CHECK-IN* DI BANDARA

Rara Anugrah Satya Wijaya

Pendidikan Bahasa Jepang Jurusan Bahasa dan Sastra Jepang Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Surabaya

E-mail: rara.22058@mhs.unesa.ac.id

Subandi Subandi

Dosen Jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Mandarin, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: subandi@unesa.ac.id

Abstract

Keigo is a Japanese honorific language system that plays a crucial role in reflecting politeness, respect, and professionalism in public service interactions. This study aims to describe the types of *keigo*, the functions of *keigo* usage based on the Conversation Analysis (CA) approach, and the strategies of *keigo* usage in check-in service interactions at ANA Airlines, Haneda International Airport. This study employed a qualitative descriptive approach. The data consisted of utterances containing *keigo* in conversations between airline staff and passengers during the check-in process, collected through participant observation using direct audio recording. Data analysis was conducted through transcription, translation, classification, and Conversation Analysis procedures. The findings revealed 330 occurrences of *keigo* comprising *sonkeigo*, *kenjougo*, and *teineigo*, with *teineigo* being the most dominant type. The functions of *keigo* encompass seven sequential functions, namely opening, pre-sequence, request-response, instruction, information-giving, confirmation, and closing. Furthermore, 45 data related to *keigo* usage strategies were identified, covering conventional politeness (*wakimae*), strategic politeness (volition), and formal form strategies. It is concluded that *keigo* functions not only as a marker of linguistic politeness but also as a communication strategy that supports the effectiveness of professional service interactions.

Keywords: *keigo*, Japanese linguistic politeness, service interaction, Conversation Analysis, airline check-in

要旨

敬語は、日本語における敬意表現の体系であり、公共サービス場面において丁寧さ・敬意・専門性を反映する上で重要な役割を果たしている。本研究は、羽田国際空港における ANA 航空のチェックインサービスを対象とし、敬語の種類、会話分析 (*Conversation Analysis*) に基づく敬語の機能、および敬語使用のストラテジーを明らかにすることを目的とする。本研究は記述的質的アプローチを採用した。データは、チェックイン業務における職員と乗客の会話から収集された敬語を含む発話であり、参与観察および現地録音によって収集された。分析は、文字化・翻訳・分類・会話分析の手順に従って行われた。分析の結果、尊敬語・謙譲語・丁寧語からなる敬語使用例が 330 例確認され、そのうち丁寧語が最も多く使用されていた。敬語の機能については、開始部・事前展開・依頼応答・指示・情報提供・確認・終結部の 7 種類の連鎖的機能が認められた。さらに、敬語使用のストラテジーとして、わきまえ・ポリション・フォーマルフォームの 3 種類、計 45 例が確認された。以上の結果から、敬語は単なる言語的ポライトネスの表現にとどまらず、専門的サービス場面における円滑なコミュニケーションを支える重要な方略であることが示された。

キーワード: 敬語; 日本語ポライトネス; サービス相互行為; 会話分析; 航空チェックイン

PENDAHULUAN

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek fundamental dalam komunikasi antar manusia yang mencerminkan norma sosial dan budaya suatu masyarakat (Subandi, 2013). Setiap bahasa memiliki strategi tersendiri dalam mengekspresikan kesantunan, baik melalui pilihan kosakata, struktur kalimat, maupun konteks situasional penuturannya (Brown & Levinson, 1987; Subandi et al., 2021). Dalam konteks bahasa Jepang, kesantunan diwujudkan secara sistematis melalui ragam bahasa khusus yang dikenal sebagai *keigo*. Sebagai sistem bahasa hormat, *keigo* tidak sekadar berfungsi sebagai alat komunikasi, melainkan juga sebagai representasi relasi sosial, hierarki, dan identitas profesional penuturnya (Mizutani & Mizutani, 1987). Keunikan *keigo* terletak pada sifatnya yang sangat terikat konteks (*context-bound*), di mana pemilihan bentuk bahasa sangat dipengaruhi oleh hubungan antara penutur dan lawan tutur, situasi formal atau informal, serta peran sosial masing-masing pihak dalam interaksi.

Penggunaan *keigo* menjadi sangat krusial dalam konteks layanan publik, khususnya industri penerbangan, di mana interaksi antara petugas dan penumpang berlangsung dalam situasi formal yang menuntut standar komunikasi tinggi. Industri penerbangan Jepang dikenal secara global karena kualitas layanannya yang sangat memperhatikan detail, termasuk dalam aspek kebahasaan. Layanan *check-in* di bandara merupakan titik kontak pertama dan paling intensif antara maskapai dan penumpang, sehingga kualitas komunikasi pada tahap ini sangat menentukan citra profesionalisme layanan secara keseluruhan. Pada tahap ini, petugas dituntut untuk mampu menyampaikan informasi, instruksi, maupun permintaan secara jelas namun tetap santun, sekaligus menangani berbagai situasi tidak terduga seperti kendala teknis atau permintaan khusus dari penumpang. ANA Airlines (All Nippon Airways) sebagai salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Jepang dikenal memiliki standar pelayanan yang tinggi, termasuk dalam penggunaan bahasa yang santun dan tepat, sehingga menjadikannya objek yang relevan untuk dikaji dalam konteks penggunaan *keigo* pada interaksi layanan profesional.

Kajian mengenai *keigo* dalam konteks pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, dengan fokus dan konteks yang beragam. Safira (2024) mengkaji penggunaan *keigo* dalam interaksi resepsionis dan pramusaji restoran di hotel, dan menemukan bahwa *keigo* berperan penting dalam

membangun citra profesional serta menciptakan kenyamanan tamu. Bina et al. (2024) menganalisis penggunaan *keigo* oleh penutur asli di lingkungan lapangan golf Jepang dengan fokus pada variasi bentuk kebahasaan berdasarkan situasi informal dan semi-formal. Dwiki Pramana (2024) meneliti persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *keigo* dalam dunia kerja bidang *ground handling*, dan menemukan bahwa penguasaan *keigo* menjadi salah satu tantangan utama bagi mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja di Jepang. Sementara itu, Qian (2023) mengkaji dampak penggunaan honorifik bahasa Jepang terhadap relasi sosial secara lebih luas, menunjukkan bahwa *keigo* berperan dalam membentuk dan menjaga jarak sosial yang sesuai antar individu. Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* penerbangan dengan pendekatan *Conversation Analysis* (CA) masih sangat terbatas, sehingga terdapat celah penelitian yang signifikan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam mengungkap bagaimana *keigo* berfungsi secara struktural dalam mengatur alur percakapan layanan.

Penelitian ini menggunakan kerangka teoretis yang mencakup tiga komponen utama. Pertama, klasifikasi *keigo* menurut Mizutani & Mizutani (1987) yang membagi *keigo* menjadi *sonkeigo* (bahasa hormat untuk meninggikan lawan tutur), *kenjougo* (bahasa merendah untuk merendahkan posisi penutur), dan *teineigo* (bahasa sopan sebagai bentuk netral kesantunan). Ketiga jenis ini memiliki fungsi sosial yang berbeda namun saling melengkapi dalam membangun kesantunan komunikasi formal. Kedua, pendekatan *Conversation Analysis* (CA) dari Schegloff (2007) yang digunakan untuk menganalisis fungsi *keigo* dalam struktur sekuensial percakapan, mencakup organisasi giliran bicara (*turn-taking*), pasangan berdekatan (*adjacency pair*), serta urutan pembuka-penutup yang membentuk keteraturan interaksi. Ketiga, teori kesantunan Ide (1989) yang membedakan strategi kesantunan menjadi *wakimae* (kepatuhan terhadap norma sosial), *volition* (pilihan sadar penutur untuk menyesuaikan tingkat kesantunan), dan penggunaan bentuk formal sebagai konvensi institusional. Ketiga kerangka ini saling melengkapi untuk mengungkap *keigo* secara komprehensif, baik dari aspek bentuk kebahasaan, fungsi struktural, maupun strategi pragmatiknya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan jenis *keigo* yang digunakan dalam interaksi layanan *check-in* ANA Airlines di Bandara Internasional Haneda; (2)

menganalisis fungsi penggunaan *keigo* dalam struktur percakapan berdasarkan pendekatan *Conversation Analysis*; serta (3) mengidentifikasi strategi penggunaan *keigo* yang diterapkan oleh petugas dan penumpang dalam konteks layanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian linguistik bahasa Jepang, khususnya pragmatik dan sosiolinguistik, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi pengajaran bahasa Jepang dalam konteks komunikasi profesional, terutama bagi mahasiswa dan praktisi yang akan berkecimpung dalam industri layanan berbasis interaksi langsung dengan penutur asli Jepang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena kebahasaan secara mendalam berdasarkan data autentik tanpa melibatkan manipulasi variabel (Sugiyono, 2023; Lubis & Murhayati, 2025). Metode deskriptif kualitatif dianggap tepat untuk penelitian ini karena fokus utamanya adalah memahami makna, pola, dan fungsi penggunaan bahasa dalam konteks alamiahnya, bukan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antar variabel secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara rinci bagaimana *keigo* digunakan secara nyata dalam interaksi layanan, sekaligus memahami konteks sosial dan situasional yang melatarbelakangi setiap pilihan bentuk kebahasaan.

Data penelitian berupa tuturan yang mengandung *keigo* dalam percakapan antara petugas *check-in* dan penumpang ANA Airlines selama proses *check-in* di Bandara Internasional Haneda, Jepang. Sumber data diperoleh dari interaksi langsung yang terjadi secara alami antara petugas dan penumpang tanpa rekayasa situasi, sehingga data yang dihasilkan mencerminkan penggunaan bahasa autentik dalam konteks layanan profesional sesungguhnya. Pengumpulan data dilakukan selama periode 22 September hingga 4 November 2025 pada area konter KIOSK dan *Self Baggage Drop* (SBD), yang dipilih karena merupakan titik interaksi paling intensif antara petugas dan penumpang dalam proses *check-in* mandiri maupun berbantuan.

Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif dengan teknik perekaman langsung (*direct recording*). Peneliti berperan sebagai

pengamat yang turut berada di lokasi penelitian tanpa memengaruhi jalannya interaksi alami antara petugas dan penumpang. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang didukung oleh perangkat perekam audio dan lembar klasifikasi data sebagai instrumen pendukung. Penggunaan peneliti sebagai instrumen utama sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif, di mana peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan, interpretasi, dan analisis data (Arikunto, 2013). Validasi data dilakukan oleh ahli di bidang kebahasaan Jepang, guna memastikan keakuratan transkripsi, terjemahan, dan klasifikasi data agar terhindar dari bias interpretasi peneliti.

Analisis data dilakukan melalui empat tahapan berikut:

1. Transkripsi, yakni mengalihkan data rekaman audio ke dalam bentuk tulisan menggunakan sistem penulisan bahasa Jepang disertai romanisasi (romaji) dan terjemahan bahasa Indonesia, sehingga data dapat dipahami secara utuh baik dari sisi bentuk maupun makna.
2. Klasifikasi, yakni mengelompokkan tuturan berdasarkan jenis *keigo* (*sonkeigo*, *kenjougo*, *teineigo*), fungsi dalam struktur percakapan, dan strategi kesantunan yang digunakan, dengan mengacu pada kerangka teoretis yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Analisis, yakni menginterpretasikan data secara deskriptif menggunakan kerangka *Conversation Analysis* Emanuel A. Schegloff (2007) untuk mengidentifikasi pola sekuensial percakapan, serta teori kesantunan Ide (1989) untuk mengungkap strategi kesantunan yang mendasari pilihan bentuk *keigo*.
4. Penarikan simpulan, yakni merumuskan temuan secara sistematis berdasarkan hasil analisis keseluruhan data, dengan memperhatikan keterkaitan antara jenis, fungsi, dan strategi *keigo* yang ditemukan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan data dari kedua lokasi observasi (konter KIOSK dan SBD), serta konfirmasi dengan validator ahli sehingga hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selain itu, proses analisis dilakukan secara berulang (*iterative*) guna memastikan konsistensi pengklasifikasian data, khususnya pada tuturan yang berpotensi memiliki lebih dari satu fungsi atau strategi kesantunan sekaligus.

Penelitian ini juga memperhatikan batasan etis dalam proses pengumpulan data, mengingat percakapan yang direkam melibatkan interaksi langsung antara petugas dan penumpang di ruang publik. Perekaman dilakukan dengan tetap menjaga privasi identitas partisipan, di mana nama dan informasi pribadi yang muncul dalam percakapan tidak dipublikasikan, serta data hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Selain itu, peneliti memastikan bahwa proses observasi dan perekaman tidak mengganggu kelancaran operasional layanan *check-in*, sehingga interaksi yang terekam tetap berlangsung secara alami dan representatif terhadap kondisi pelayanan sesungguhnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis terhadap data tuturan yang mengandung *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* ANA Airlines di Bandara Internasional Haneda, diperoleh tiga temuan utama yang mencakup jenis *keigo*, fungsi *keigo* dalam struktur percakapan, dan strategi penggunaan *keigo*. Total data yang berhasil diidentifikasi sebanyak 330 data penggunaan *keigo* dan 45 data strategi penggunaan *keigo*. Ketiga aspek temuan ini saling berkaitan satu sama lain, di mana jenis *keigo* yang dipilih penutur turut memengaruhi fungsi yang diembannya dalam struktur percakapan, sekaligus mencerminkan strategi kesantunan yang melatarbelakangi pilihan tersebut.

a. Ragam Jenis *Keigo*

Klasifikasi jenis *keigo* dalam penelitian ini mengacu pada Mizutani & Mizutani (1987) yang membedakan *keigo* menjadi tiga ragam, yakni *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga jenis tersebut ditemukan dalam interaksi layanan *check-in*, dengan *teineigo* sebagai bentuk yang paling dominan. Rekapitulasi jumlah data berdasarkan jenis *keigo* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Data Jenis *Keigo*

Temuan	Kategori	Jumlah Data
Jenis <i>Keigo</i>	<i>Sonkeigo</i>	31
	<i>Kenjougo</i>	52
	<i>Teineigo</i>	239
Total data		330

Sonkeigo digunakan untuk meninggikan tindakan atau keadaan lawan tutur, dalam hal ini penumpang sebagai pihak yang dilayani. Penggunaannya tampak pada bentuk-bentuk seperti お客様 (*okyaku-sama*), いってらっしゃいませ (*itterasshaimase*), ご覧ください (*goran kudasai*), dan bentuk pasif kehormatan seperti されていますか (*sareteimasu ka*) dan されましたか (*saremashita ka*). Penggunaan *sonkeigo* dalam konteks layanan bandara umumnya terbatas pada momen-momen tertentu yang secara langsung menyinggung tindakan atau atribut penumpang, seperti saat menanyakan status pendaftaran atau menyapa penumpang secara formal. Contoh penggunaannya dapat dilihat pada tuturan berikut:

お客様、顔認証登録されていますか。

Okyaku-sama, kaoninshou touroku sareteimasu ka.

"Ibu/Bapak, apakah sudah melakukan pendaftaran pengenalan wajah?"
(R02.BG.ST.07:50–07:52)

Tuturan tersebut memperlihatkan penggunaan お客様 sebagai bentuk *sonkeigo* yang menempatkan penumpang pada posisi terhormat, serta bentuk pasif されていますか yang memperhalus pertanyaan secara struktural sehingga tidak terkesan menginterogasi.

Kenjougo digunakan oleh petugas untuk merendahkan posisi diri sendiri sebagai bentuk penghormatan kepada penumpang. Bentuk yang paling sering muncul adalah お預かりいたします (*oazukari itashimasu*), お付けいたします (*otsuke itashimasu*), ご案内いたします (*goannai itashimasu*), dan 失礼いたします (*shitsurei itashimasu*). Penggunaan 〜いたします sebagai bentuk rendah dari します (*shimasu*) secara konsisten menandai tindakan pelayanan yang dilakukan petugas, khususnya pada momen-momen ketika petugas mengambil alih barang milik penumpang seperti paspor, *boarding pass*, atau bagasi, sebagaimana tampak pada:

失礼いたします。お預かりいたします。

Shitsurei itashimasu. Oazukari itashimasu.

"Permisi. Saya pinjam ya."
(R01.CK.ST.00:19–00:22)

Penggunaan *kenjougo* pada konteks ini menegaskan kesadaran petugas akan posisinya sebagai pihak yang melayani, sehingga tindakan yang dilakukan terhadap barang milik penumpang

disampaikan dengan bentuk merendah agar terkesan tidak lancang.

Teineigo merupakan jenis *keigo* yang paling dominan dalam data dan menjadi fondasi komunikasi profesional dalam interaksi layanan. Bentuk *～です* (*desu*) dan *～ます* (*masu*) menjadi penanda utama *teineigo* yang muncul hampir di seluruh tuturan, baik dari petugas maupun penumpang. Selain itu, bentuk-bentuk seperti *ございます* (*gozaimasu*), *でしょうか* (*deshouka*), *よろしいでしょうか* (*yoroshii deshouka*), dan *～になります* (*ni narimasu*) juga teridentifikasi sebagai varian *teineigo* yang mempertegas tingkat kesopanan standar dalam konteks layanan formal. Dominasi *teineigo* menunjukkan bahwa bentuk ini bersifat netral namun tetap menjaga kesantunan tanpa harus secara eksplisit menonjolkan hierarki sosial. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *teineigo* berfungsi sebagai "lapisan dasar" kesantunan yang dapat dikombinasikan dengan *sonkeigo* maupun *kenjougo* untuk menciptakan tingkat formalitas yang sesuai dengan kebutuhan situasi.

b. Fungsi Ragam *Keigo* dalam Struktur Percakapan

Mengacu pada pendekatan *Conversation Analysis* Emanuel A. Schegloff (2007), fungsi *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* dianalisis berdasarkan organisasi sekuensial percakapan. Hasil penelitian mengidentifikasi tujuh fungsi *keigo* yang tersusun secara berurutan dan sistematis. Rekapitulasi jumlah data berdasarkan fungsi *keigo* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Data Fungsi *Keigo*

Temuan	Kategori	Jumlah Data
Fungsi Ragam <i>Keigo</i>	Alur Pembukaan (<i>Opening Sequence</i>)	15
	Pra-Interaksi (<i>Pre-Sequence</i>)	22
	Urutan Permintaan-Respon (<i>Request-Response</i>)	20
	Urutan Instruksi (<i>Instruction Sequence</i>)	40

	Pemberian Informasi (<i>Giving Sequence</i>)	90
	Urutan Konfirmasi (<i>Confirmation Sequence</i>)	111
	Alur Penutupan (<i>Closing Sequence</i>)	32
Total data		330

Pertama, fungsi pembuka (*opening sequence*) ditandai oleh penggunaan salam pembuka seperti *おはようございます* (*ohayou gozaimasu*) dan ungkapan *こちらどうぞ* (*kochira douzo*) yang menginisiasi interaksi secara formal. Fungsi ini berperan penting dalam membangun kesan pertama yang positif sekaligus menetapkan kerangka formalitas yang akan berlangsung sepanjang interaksi. Kedua, fungsi pra-interaksi (*pre-sequence*) berfungsi mempersiapkan tindakan berikutnya, seperti *失礼いたします* (*shitsurei itashimasu*) sebelum petugas memeriksa dokumen penumpang, yang berfungsi sebagai sinyal kepada penumpang bahwa tindakan tertentu akan segera dilakukan. Ketiga, fungsi permintaan (*request-response*) tampak pada penggunaan bentuk-bentuk halus seperti *お願いします* (*onegaishimasu*) dan *よろしければ* (*yoroshi kereba*) yang menyampaikan permintaan tanpa kesan memaksa, sekaligus memberikan ruang bagi penumpang untuk merespons secara kooperatif.

Keempat, fungsi instruksi (*instruction sequence*) diwujudkan melalui bentuk *お進みください* (*osusumi kudasai*) dan *ご覧ください* (*goran kudasai*) yang mengarahkan penumpang tanpa terkesan memerintah, melainkan sebagai panduan yang disampaikan dengan nada hormat. Kelima, fungsi pemberian informasi (*giving sequence*) tampak pada tuturan seperti *こちらはお客様のお控えです* (*kochira wa okyaku-sama no ohikae desu*) yang menyampaikan informasi secara sopan dan jelas, memastikan penumpang memahami dokumen atau prosedur yang diterimanya. Keenam, fungsi konfirmasi (*confirmation sequence*) ditandai oleh penggunaan *間違いないでしょうか* (*machigai nai deshouka*) dan *よろしいでしょうか* (*yoroshii deshouka*) yang memastikan kebenaran informasi

sekaligus menjaga kenyamanan lawan tutur, dan kerap muncul berulang sebagai bentuk kehati-hatian petugas dalam menangani data penumpang. Ketujuh, fungsi penutup (*closing sequence*) diwujudkan melalui ungkapan *ありがとうございます* (*arigatou gozaimasu*) dan *いってらっしゃいませ* (*itterasshaimase*) sebagai penanda akhir interaksi yang bermartabat, sekaligus meninggalkan kesan positif terakhir kepada penumpang.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa *keigo* tidak sekadar berfungsi sebagai penanda kesopanan individual, melainkan sebagai mekanisme struktural yang mengatur alur percakapan secara menyeluruh. Setiap tahapan interaksi layanan memiliki bentuk *keigo* yang khas, menunjukkan bahwa penggunaannya bersifat terpola dan terikat pada konteks situasional (Schegloff, 2007). Pola ketujuh fungsi ini juga menunjukkan adanya kemiripan struktur di seluruh data, baik pada interaksi di konter KIOSK maupun SBD, yang mengindikasikan bahwa urutan sekuensial tersebut telah menjadi semacam standar tidak tertulis dalam interaksi layanan penerbangan Jepang.

c. Strategi Penggunaan *Keigo*

Analisis strategi penggunaan *keigo* dalam penelitian ini mengacu pada teori kesantunan Ide (1989) yang membedakan tiga strategi utama, yakni *wakimae*, *volition*, dan bentuk formal (*formal form*). Dari 45 data strategi yang teridentifikasi, *wakimae* merupakan strategi yang paling dominan, diikuti oleh bentuk formal, dan *volition*. Rekapitulasi jumlah data berdasarkan strategi penggunaan *keigo* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Data Strategi Penggunaan *Keigo*

Temuan	Kategori	Jumlah Data
Strategi <i>Keigo</i>	Kesantunan Konvensional (<i>Wakimae</i>)	15
	Kesantunan Strategis (<i>Volition</i>)	10
	Bentuk Formal (<i>Formal Form</i>)	20
Total data		45

Strategi *wakimae* atau kesantunan konvensional mencerminkan kepatuhan penutur terhadap norma sosial dan tuntutan institusional. Dalam konteks layanan bandara, penggunaan *keigo* oleh petugas bukan semata pilihan personal, melainkan bagian dari standar operasional yang harus dipatuhi. Hal ini tampak pada konsistensi penggunaan bentuk-bentuk seperti *お客様、お預かりいたします*, dan *いってらっしゃいませ* yang muncul secara berulang dan terpola di seluruh interaksi, terlepas dari siapa petugas yang bertugas atau konter mana yang diamati. Strategi ini menunjukkan bahwa kesantunan dalam konteks layanan bersifat kolektif dan terstruktur secara institusional, bukan sekadar refleksi kepribadian individu petugas.

Strategi *volition* atau kesantunan strategis muncul ketika penutur secara sadar memilih bentuk bahasa tertentu untuk menciptakan efek komunikatif yang lebih halus, terutama dalam situasi yang berpotensi menimbulkan situasi yang kurang nyaman. Contoh yang representatif adalah penggunaan *よろしければ* (*yoroshi kereba*) sebagai klausa kondisional sebelum menawarkan tindakan pelayanan:

よろしければ、タグをお付けいたします。

Yoroshi kereba, taggu wo otsuke itashimasu.

"Kalau berkenan, akan saya pasang tag-nya."
(R01.CK.ST.12:10–12:12)

Penggunaan bentuk kondisional tersebut memberikan ruang pilihan kepada penumpang sehingga interaksi terasa lebih kooperatif dan tidak memaksakan. Selain itu, strategi *volition* juga tampak pada penggunaan *申し訳ないです* (*moushiwake nai desu*) dan *申し訳ございません* (*mousshiwake gozaimasen*) saat petugas menyampaikan permintaan maaf atas kendala layanan, seperti gangguan mesin pemindai atau kesalahan teknis lainnya, yang menunjukkan kesadaran penutur dalam menjaga *face* lawan tutur (Ide, 1989) di tengah situasi yang berpotensi mengecewakan penumpang.

Strategi bentuk formal (*formal form*) mencerminkan pemilihan bentuk kebahasaan yang disesuaikan dengan konteks situasi dan peran partisipan. Strategi ini mencakup tiga pola, yakni pemilihan bentuk *keigo* yang tepat (*keigo form selection*), penggunaan pola kalimat formal (*formal sentence pattern*), dan ekspresi formulaik (*fixed expression*). Penggunaan *どちら* (*dochira*) sebagai ganti *どこ* (*doko*), misalnya, mencerminkan

pemilihan bentuk yang lebih formal tanpa harus menggunakan *keigo* tingkat tinggi:

お客様はどちらの行きですか。

Okyaku-sama wa dochira no yuki desu ka.

"Kemana tujuan Anda?"

(R01.CK.ST.00:13–00:14)

Sementara itu, ekspresi formulaik seperti *ありがとうございます* dan *いってらっしゃいませ* yang muncul secara konsisten pada akhir setiap interaksi menunjukkan bahwa bentuk formal berfungsi memperkuat citra profesional sekaligus menjaga konsistensi komunikasi institusional, bahkan ketika interaksi berlangsung singkat atau dalam kondisi konter yang sibuk.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* tidak bersifat tunggal maupun acak, melainkan merupakan perpaduan sistematis antara kepatuhan norma sosial, tujuan komunikatif, dan pilihan strategis penutur. Ketiga strategi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan kerap muncul secara bersamaan dalam satu tuturan, di mana bentuk formal menjadi kerangka dasar yang kemudian diperkaya dengan unsur *wakimae* sebagai kepatuhan normatif, dan sesekali disisipi *volition* pada momen-momen yang memerlukan kepekaan situasional lebih tinggi. *Keigo* berfungsi secara simultan sebagai penanda kesantunan linguistik, mekanisme struktural percakapan, dan strategi komunikasi profesional yang mendukung efektivitas layanan (Ide, 1989; Schegloff, 2007; Mizutani & Mizutani, 1987).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penggunaan *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* ANA Airlines di Bandara Internasional Haneda, dapat disimpulkan tiga hal berikut.

Pertama, penggunaan *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* mencakup tiga jenis, yakni *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*, dengan *teineigo* sebagai bentuk yang paling dominan. Dominasi *teineigo* menunjukkan bahwa komunikasi profesional dalam konteks layanan bandara lebih mengutamakan kesantunan yang bersifat netral dan konsisten tanpa harus secara eksplisit menonjolkan hierarki sosial. *Sonkeigo* dan *kenjougo* digunakan secara terbatas namun strategis untuk menegaskan relasi sosial antara petugas sebagai pihak yang

melayani dan penumpang sebagai pihak yang dihormati, khususnya pada momen-momen yang secara langsung menyinggung tindakan atau atribut masing-masing pihak.

Kedua, fungsi *keigo* dalam interaksi layanan *check-in* berperan sebagai mekanisme struktural yang mengatur jalannya percakapan secara sistematis dan berurutan. Tujuh fungsi sekuensial yang teridentifikasi, yakni pembuka, pra-interaksi, permintaan, instruksi, pemberian informasi, konfirmasi, dan penutup. Hal ini menunjukkan bahwa *keigo* tidak hanya mewarnai kesantunan pada tataran leksikal, tetapi juga memastikan kelancaran interaksi dari awal hingga akhir secara terstruktur dan dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Pola sekuensial ini konsisten muncul di kedua lokasi observasi, yang mengindikasikan bahwa urutan tersebut telah menjadi standar tidak tertulis dalam praktik layanan penerbangan Jepang.

Ketiga, strategi penggunaan *keigo* dalam interaksi layanan dipengaruhi oleh tiga strategi utama, yakni *wakimae*, *volition*, dan bentuk formal. Strategi *wakimae* tampak dominan sebagai cerminan kepatuhan petugas terhadap norma sosial dan standar institusional. Strategi *volition* muncul dalam situasi tertentu yang menuntut pilihan bahasa yang lebih halus demi menjaga kenyamanan penumpang, terutama saat terjadi kendala teknis atau situasi yang berpotensi mengecewakan. Adapun penggunaan bentuk formal memperkuat citra profesional dan konsistensi komunikasi dalam lingkungan kerja, dan ketiga strategi tersebut kerap muncul secara bersamaan dalam satu tuturan sebagai bentuk perpaduan yang saling melengkapi.

Dengan demikian, *keigo* dalam konteks pelayanan profesional tidak berfungsi secara tunggal, melainkan merupakan hasil perpaduan antara norma sosial, tujuan komunikatif, dan pilihan strategis penutur yang secara keseluruhan berkontribusi pada efektivitas dan kualitas layanan, sekaligus memperkuat hubungan interpersonal antara petugas dan penumpang dalam interaksi yang berlangsung singkat namun bermakna.

Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang membuka peluang bagi pengembangan kajian lebih lanjut. Cakupan data yang terbatas pada area konter KIOSK dan *Self Baggage Drop* (SBD) dalam periode September hingga November 2025 menjadikan hasil penelitian ini belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan interaksi layanan bandara. Peneliti selanjutnya disarankan untuk

memperluas cakupan area layanan, seperti *boarding gate*, serta mempertimbangkan aspek nonverbal seperti intonasi dan gestur sebagai pelengkap analisis.

Bagi mahasiswa dan praktisi bahasa Jepang, penguasaan *keigo* tidak cukup hanya pada tataran gramatikal, melainkan perlu disertai pemahaman mendalam terhadap konteks sosial dan budaya. Paparan terhadap tuturan autentik melalui rekaman percakapan nyata, magang kerja, atau simulasi interaksi layanan sangat dianjurkan sebagai bekal memasuki lingkungan kerja profesional berbahasa Jepang. Bagi instansi terkait, pelatihan *keigo* disarankan menjadi bagian dari program pengembangan kompetensi staf secara berkala, dengan penekanan tidak hanya pada bentuk kebahasaan, tetapi juga pada pemahaman konteks dan strategi penggunaan yang sesuai situasi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Bina, S., Pertiwi, A. Y., & Diner, L. (2024). *Analysis of the use of keigo by native speakers in the Gifu SpringGolf Club environmentin Japan*. <https://doi.org/10.33633/jr.v7i1.10903>
- Dwiki Pramana, R. (2024). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Keigo (敬語) dalam Dunia Kerja di Jepang pada Bidang Pelayanan Darat (Ground Handling)*. 1, 197–203.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/hikari/article/view/63236>
- Emanuel A. Schegloff. (2007). *Sequence Organization in Interaction*. Cambridge University Press.
- Ide, S. (1989). Formal Forms and Discernment: Two Neglected Aspects of Universals of Linguistic Politeness. *Multilingual— Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 223–248.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.223>
- Mizutani, N., & Mizutani, O. (1987). *How to be polite in Japanese = 日本語の敬語* (First edition). Japan Times.
<http://catalog.hathitrust.org/api/volumes/oclc/17885937.html>
- Penelope Brown, & Stephen C. Levinson. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press. Buku Brown & Levinson 1987 <https://books.google.co.id/books?id=OG7W8yA2XjcC&lpg=PP1&hl=id&pg=PA61#v=onepage&q&f=false>
- Qian, C. (2023). Research on the impact of honorifics in Japanese on social relationships. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 6(24).
<https://doi.org/10.25236/ajhss.2023.062414>
- Safira, D. M. (2024). *Peran Penggunaan Ragam Bahasa Hormat (Keigo) dalam Percakapan Resepsionis dan Pramusaji Restoran kepada Tamu di Hotel Fusui*.
- Subandi, S. (2013). Bahasa dalam Realitas Berbahasa. *Bunga Rampai Linguistik Terapan I*, 1–19.
- Subandi, S., Mael, M. R., & Hartanti, L. P. (2021). Comparative Language Styles in the Book of Kike Wadatsumi no Koe. *International Joint Conference on Arts and Humanities 2021 (IJCAH 2021)*, 170–175.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.