

BENTUK DAN FUNGSI *SONKEIGO* 「尊敬語」 DALAM PELAYANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG PENGGUNA KURSI RODA KATEGORI WCHR (*Wheelchair Ramp*) DI BANDARA HANEDA TOKYO: ANALISIS PRAGMATIK

Erien Putri Dwita Sari

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

erien.22061@mhs.unesa.ac.id

Dr. Urip Zaenal Fanani, M.Pd.

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

zaenalfanani@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variasi bentuk morfologis dan menganalisis fungsi pragmatik penggunaan *sonkeigo* (尊敬語) dalam pelayanan keberangkatan penumpang pengguna kursi roda kategori WCHR (*Wheelchair Ramp*) di Bandara Haneda Tokyo. Karakteristik penumpang WCHR yang masih mampu berjalan jarak pendek namun membutuhkan kursi roda untuk mobilitas jarak jauh menuntut staf bandara untuk memberikan bantuan operasional tanpa mengabaikan otonomi penumpang. Melalui metode kualitatif deskriptif berorientasi pragmatik, data tuturan staf dikumpulkan menggunakan teknik observasi partisipatif selama satu tahun dan didokumentasikan melalui catatan lapangan (*fieldnotes*). Sebanyak 17 data tuturan layanan yang memuat unsur *sonkeigo* dianalisis berdasarkan pedoman *Keigo no Shishin* (2007) serta ditafsirkan melalui sintesis teori *wakimae*, *face*, prinsip kesantunan, dan *rapport management*. Hasil penelitian menunjukkan keberadaan tiga bentuk morfologis *sonkeigo*, yakni *sonkeigo* gramatikal pola お／ご～になる (8 data), *sonkeigo* copula pola でいらっしやる (6 data), dan *sonkeigo* leksikal (3 data). Secara pragmatik, *sonkeigo* menjalankan empat fungsi krusial: realisasi norma institusional (*wakimae*), mitigasi ancaman *negative face*, implementasi prinsip kesantunan, dan alat pengelolaan otonomi penumpang, yang dominan muncul pada fase pasca-imigrasi. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *sonkeigo* tidak sekadar menunjukkan kesantunan gramatikal, melainkan berfungsi sebagai mekanisme komunikasi strategis untuk menjaga kualitas profesionalitas layanan sekaligus mengakui kemandirian penumpang berkebutuhan khusus.

Kata Kunci: *sonkeigo*, fungsi pragmatik, *wakimae*, *rapport management*, penumpang WCHR

Abstract

This study aims to identify the morphological variations and analyze the pragmatic functions of *sonkeigo* (尊敬語) used in departure services for WCHR (*Wheelchair Ramp*) passengers at Haneda Airport, Tokyo. The unique characteristics of WCHR passengers, who can walk short distances but require wheelchairs for long distances, demand staff to offer assistance without neglecting the passengers' autonomy. Utilizing a descriptive qualitative method with a pragmatic orientation, data comprising airport staff utterances were collected through participant observation during a one-year internship and documented in fieldnotes. From a total corpus of 75 service utterances, 17 utterances containing *sonkeigo* were analyzed based on the *Keigo no Shishin* (2007) guidelines and interpreted using the theories of *wakimae*, *face*, politeness principles, and *rapport management*. The results reveal three main morphological forms of *sonkeigo*: grammatical *sonkeigo* with the お／ご～になる pattern (8 data), copula *sonkeigo* with the でいらっしやる pattern (6 data), and lexical *sonkeigo* (3 data). Pragmatically, *sonkeigo* serves four functions: the realization of institutional norms (*wakimae*), the mitigation of threats to the passengers' negative *face*, the implementation of politeness principles, and a tool for managing passenger autonomy, which predominantly appear during the post-immigration phase. In conclusion, *sonkeigo* functions not merely as grammatical politeness but as a strategic communication mechanism to maintain professional service quality while simultaneously acknowledging the independence of WCHR passengers.

Keywords: *sonkeigo*, pragmatic functions, *wakimae*, *rapport management*, WCHR passenger

PENDAHULUAN

Sonkeigo (尊敬語) merupakan salah satu bentuk *keigo* dalam bahasa Jepang yang berfungsi untuk meninggikan atau memuliakan lawan bicara maupun pihak ketiga. Berdasarkan dokumen resmi “*Keigo no Shishin*” (けいご敬語の) yang diterbitkan oleh Badan Urusan Kebudayaan Jepang (文化庁, 2007), penggunaan *sonkeigo* di ruang publik tidak hanya merepresentasikan kesopanan individu penutur, tetapi juga mencerminkan citra serta profesionalisme institusi. Hal ini sangat krusial dalam konteks layanan kebandarudaraan berskala internasional seperti Bandara Haneda Tokyo, di mana pemilihan bentuk bahasa hormat harus bekerja secara simultan sebagai penanda penghormatan, alat pengelola interaksi, dan bagian dari praktik pelayanan yang terstandarisasi.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada interaksi komunikasi dalam pelayanan keberangkatan penumpang pengguna kursi roda kategori WCHR (*Wheelchair-Ramp*). Mengacu pada pedoman *International Air Transport Association* (IATA, 2023), WCHR merujuk pada penumpang yang masih mampu berjalan dalam jarak pendek, namun membutuhkan bantuan kursi roda untuk mobilitas jarak jauh di area bandara. Karakteristik mobilitas ini memunculkan situasi interaksi yang rentan terhadap ketegangan pragmatik (*pragmatic tension*). Di satu sisi, staf bandara terikat oleh norma institusional yang mewajibkan efisiensi operasional dan pemberian bantuan; namun di sisi lain, penumpang WCHR memiliki hak atas otonomi dan kedaulatan fisik yang harus dihormati. Oleh karena itu, tindak tutur seperti penawaran bantuan atau konfirmasi aktivitas pribadi tidak dapat dipahami sekadar sebagai pertukaran informasi linier, melainkan berpotensi mengancam kebebasan bertindak penumpang (*negative face*) apabila tidak dikemas dengan strategi bahasa yang tepat.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengeksplorasi penggunaan bahasa dalam industri pelayanan. Kusumarini (2022) mengkaji pemarkah kesantunan linguistik staf hotel di Bali terhadap tamu Jepang dan menemukan bahwa hubungan asimetris penyedia jasa berimplikasi pada penggunaan ujaran sopan. Miyagi dan Yasuda (2023) juga menyoroti pentingnya kompetensi kebahasaan, termasuk *keigo*, bagi adaptasi pekerja di industri *hospitality* Jepang. Dari perspektif kebijakan makro, Niwa dkk. (2021) menegaskan bahwa layanan bantuan di bandara harus berlandaskan pada penghormatan terhadap martabat penyandang disabilitas, tidak hanya sebatas penyediaan fasilitas fisik. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik membedah bentuk morfologis dan fungsi pragmatik *sonkeigo* pada interaksi layanan

penumpang aksesibilitas khususnya kategori WCHR di bandara Jepang masih sangat terbatas.

Untuk mengisi rumpang penelitian tersebut, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi klasifikasi bentuk morfologis *sonkeigo* sekaligus menganalisis fungsi pragmatiknya dalam pelayanan keberangkatan WCHR di Bandara Haneda Tokyo. Melalui pendekatan sosiopragmatik, fenomena penggunaan ragam morfologis *sonkeigo* oleh staf bandara dianalisis bukan semata-mata sebagai manifestasi kesantunan gramatikal, melainkan sebagai sebuah mekanisme terintegrasi untuk mengelola muka (*face management*), mereduksi beban imposisi direktif, mengimplementasikan norma institusional (*wakimae*), serta menegosiasikan batas-batas otonomi konsumen difabel dalam kerangka *rappport management*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan orientasi pragmatik untuk mengkaji makna dan fungsi praktik kebahasaan dalam konteks sosial pelayanan publik, tanpa melakukan pengujian hipotesis statistik. Konteks penelitian mengambil latar pada layanan keberangkatan penumpang pengguna kursi roda kategori WCHR di Bandara Haneda Tokyo. Dalam proses pelaksanaannya, peneliti bertindak sebagai *insider-observer* melalui program magang selama satu tahun, yang memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung interaksi antara staf bandara (sebagai subjek) dan penumpang WCHR secara natural.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi partisipatif. Mengingat adanya kebijakan privasi dan keamanan di lingkungan bandara internasional yang melarang perekaman audio maupun video, data tuturan didokumentasikan menggunakan teknik catatan lapangan (*fieldnotes*). Catatan singkat (*jottings*) dibuat sesegera mungkin setelah interaksi berlangsung, yang kemudian dikembangkan menjadi catatan lapangan rinci (*expanded fieldnotes*) dalam kurun waktu maksimal 24 jam untuk menjaga akurasi dan konteks situasional. Dari hasil observasi tersebut, terkumpul korpus sebanyak 75 tuturan layanan, yang kemudian direduksi menjadi 17 tuturan spesifik yang memuat unsur *sonkeigo* sebagai unit analisis utama.

Teknik analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan dalam dua lapisan: (1) analisis bentuk linguistik berdasarkan klasifikasi resmi dalam pedoman *Keigo no Shishin* (2007) terbitan *Bunka-cho*, dan (2) analisis fungsi pragmatik yang ditafsirkan melalui integrasi teori *wakimae*, teori *face*, prinsip kesantunan, serta *rappport*

management. Keabsahan data dipastikan melalui kerangka *trustworthiness*, mencakup kredibilitas yang dicapai lewat keterlibatan jangka panjang di lapangan, serta dependabilitas dan konfirmabilitas melalui dokumentasi *audit trail* serta pemisahan catatan deskriptif dan reflektif secara ketat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari total 75 tuturan pelayanan keberangkatan penumpang WCHR yang didokumentasikan, ditemukan sebanyak 17 tuturan yang memuat unsur *sonkeigo*. Berdasarkan klasifikasi resmi dari *Keigo no Shishin* (2007), ke-17 data tersebut terbagi ke dalam tiga bentuk morfologis utama, yaitu *sonkeigo* gramatikal (SG-G), *sonkeigo copula* (SG-C), dan *sonkeigo* leksikal (SG-L). Rincian distribusi temuan bentuk *sonkeigo* tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Distribusi Bentuk *Sonkeigo* dalam Pelayanan WCHR

No.	Kategori Sonkeigo	Kode Data	Jumlah Kemunculan
1.	SG-L (Leksikal)	D20, D38, D75	3
2.	SG-G (お／ご～になる)	D18, D22, D24, D26, D27, D60, D61, D69	8
3.	SG-C (～でいらっしゃる)	D2, D39, D45, D48, D68, D73	6
Total			17

Berdasarkan Tabel 1, pola *sonkeigo* gramatikal (SG-G) merupakan bentuk yang paling dominan digunakan oleh staf (8 data). Pola produktif yang menggunakan struktur *o/go + V + ni naru* ini seperti pada tuturan *o-tachiyori ni narimasu ka* (D22) dan *go-riyou ni narimasu ka* (D24) menunjukkan tingginya fleksibilitas staf dalam meninggikan berbagai tindakan penumpang secara situasional. Di urutan kedua, *sonkeigo copula* (SG-C) dengan pola *～de irassharu* muncul pada 6 data. Bentuk ini secara khusus diaplikasikan untuk meninggikan keadaan, atribut, atau preferensi subjek, misalnya ketika mengonfirmasi keinginan penumpang melalui frasa *gokibou de irasshaimasu ka* (D45). Sementara itu, *sonkeigo* leksikal (SG-L) memiliki kemunculan paling

sedikit (3 data). Bentuk leksikal cenderung digunakan dalam ungkapan formulaik konvensional seperti salam *itterasshaimase* (D75) atau pada penggunaan verba khusus penenangan *nasaru* (D20).

Secara pragmatik, penggunaan *sonkeigo* pada interaksi pelayanan ini tidak sebatas menunjukkan kesantunan gramatikal, melainkan menjalankan empat fungsi sosiopragmatik yang terintegrasi erat. Fungsi pertama adalah sebagai realisasi norma institusional (*wakimae*). Penggunaan *sonkeigo* menjadi bukti kepatuhan mutlak staf terhadap standar etika profesional pelayanan publik di Bandara Haneda, di mana pilihan tindakan penumpang di ruang publik secara normatif wajib ditinggikan. Fungsi kedua beroperasi sebagai mitigasi ancaman terhadap *negative face* penumpang. Saat staf mengajukan pertanyaan direktif terkait opsi istirahat atau penggunaan fasilitas seperti *o-yasumi ni narimasu ka* (D27) pembungkahan gramatikal *sonkeigo* mampu memperhalus intervensi tersebut, sehingga penumpang tidak merasa didikte dan tetap memiliki kebebasan penuh atas mobilitasnya.

Fungsi ketiga merupakan implementasi prinsip kesantunan Leech, terutama pemenuhan maksim penghargaan (*approbation maxim*). Hal ini terlihat jelas ketika staf membingkai status kebutuhan khusus penumpang dengan copula hormat, seperti pada laporan serah terima *sapooto ga hitsuyou de irasshaimasu* (D73), yang memosisikan hak aksesibilitas difabel sebagai prioritas layanan yang mulia, bukan sebagai beban operasional. Keempat, *sonkeigo* berperan krusial dalam pengelolaan otonomi penumpang melalui kerangka *rappport management*. Mengingat karakter penumpang WCHR masih memiliki kapasitas fisik jarak pendek, penggunaan verba *sonkeigo* seperti *o-sumi ni naru* (D61) saat penumpang berbelanja berfungsi menyeimbangkan kewajiban staf dalam mengejar efisiensi *boarding* dengan hak penumpang atas kemandirian dan privasinya. Keempat fungsi ini paling intensif ditemukan pada fase pasca-imigrasi, suatu fase di mana negosiasi pilihan aktivitas pribadi paling banyak terjadi.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat 17 kemunculan *sonkeigo* dalam interaksi pelayanan keberangkatan penumpang WCHR, yang terbagi ke dalam tiga kategori morfologis: *sonkeigo* gramatikal (8 data), *sonkeigo copula* (6 data), dan *sonkeigo* leksikal (3 data). Dominasi penggunaan bentuk produktif (gramatikal dan *copula*) menunjukkan preferensi staf terhadap bentuk linguistik yang

fleksibel untuk meninggikan berbagai tindakan dan keadaan penumpang yang dinamis di lapangan. Karakteristik tuturan formulaik yang menuntut efisiensi komunikasi ini juga menjelaskan ketiadaan bentuk *sonkeigo* progresif dan pasif hormat dalam korpus data. Secara pragmatik, penggunaan *sonkeigo* terbukti bukan sebatas kesantunan gramatikal, melainkan sebuah mekanisme operasional sistematis yang mengintegrasikan fungsi normatif (*wakimae*), instrumen mitigasi pelindung harga diri (*face*), serta alat negosiasi interaksi (*rappport management* dan prinsip kesantunan). Melalui fungsi-fungsi tersebut, staf mampu menyeimbangkan kewajiban pemberian bantuan institusional dengan penghormatan terhadap kemandirian penumpang, yang signifikansinya paling menonjol pada penawaran opsi aktivitas di fase pasca-imigrasi.

Saran

Secara teoretis, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan analisis dengan membandingkan penggunaan bahasa hormat pada kategori penumpang disabilitas lainnya (seperti WCHS atau WCHC), serta mengkaji sistem *keigo* secara komprehensif yang melibatkan perpaduan *kenjōgo* dan *teineigo* dalam satu kerangka pragmatik terpadu. Secara metodologis, riset lanjutan direkomendasikan untuk menggunakan metode perekaman audio atau video (jika perizinan memungkinkan) guna menangkap detail mikro-interaksional yang lebih komprehensif, seperti prosodi, jeda, dan respons nonverbal. Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan sebagai bahan materi refleksi dan evaluasi dalam pelatihan komunikasi kebandarudaraan, sehingga strategi pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus selalu sejalan dengan pengakuan atas otonomi dan martabat mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (2011). *Writing ethnographic fieldnotes* (2nd ed.). University of Chicago Press.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: Selected essays*. Basic Books.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice* (3rd ed.). Routledge.
- Ide, S. (1989). Formal forms and *discernment*: Two neglected aspects of universals of politeness. *Multilingua*, 8(2-3), 223-248. <https://doi.org/10.1515/mult.1989.8.2-3.223>
- Kawulich, B. B. (2005). Participant observation as a data collection method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-6.2.466>
- Kusumarini, R. (2022). Pemarkah kesantunan linguistik tuturan Bahasa Jepang staf hotel di Bali. *Janaloka*, 11(1), 45-58. <https://doi.org/10.24246/janaloka.v11i1p45-58>
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Makino, S., & Tsutsui, M. (1989). *A dictionary of basic Japanese grammar*. The Japan Times.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. SAGE Publications.
- Miyagi, T., & Yasuda, S. (2023). Aspects of cross-cultural adaptation of foreign workers in the hospitality industry: The case of human resources in Okinawa. *Journal of Okinawa University*, 35, 101-115. <http://hdl.handle.net/20.500.12001/29841>
- Niwa, N., Niwa, Y., & Akiyama, T. (2021). A comparative study on the institutional development of airport accessibility policies: From a comprehensive perspective airport and aviation policies in US, Europe and Japan. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 14, 256-275. <https://doi.org/10.11175/easts.14.256>
- Parastuti dan Pratita, I.I. (2020) *Keigo dalam Percakapan Bisnis Bahasa Jepang*. Disunting oleh I. Naziyah. CV Jejak. Tersedia pada: <https://books.google.co.jp/books/about/Keig>

o_dalam_Percakapan_Bisnis_Bahasa_Jep.ht
ml?id=QEgREAAQBAJ&redir_esc=y

Diakses pada 10 Februari 2026, dari
[https://tokyo-
haneda.com/en/site_resource/service/
pdf/accessibility_report.pdf](https://tokyo-haneda.com/en/site_resource/service/pdf/accessibility_report.pdf)

Rutakumwa, W., Mugisha, J. O., Bernays, S., Kabasuchi, S., Sahlin, G., & Seeley, J. (2020). Anywhere but my phone: A qualitative study of digital audio recording in sensitive health research. *Qualitative Research Journal*, 20(3), 321-332. <https://doi.org/10.1108/QRJ-01-2020-0004>

Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, 23(4), 334-340. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200008\)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G)

Spencer-Oatey, H. (2008). *Culturally speaking: Culture, communication and politeness theory* (2nd ed.). Continuum.

Takiura, S. [滝浦真人]. (2021). *Nihongo Keigo no Taikei: Wakimae to Strategy* [日本語敬語の体系：わきまえとストラテジー]. *The Japanese Journal of Language*, 17, 39-56.

Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.

Laman Referensi

Bunkachō [文化庁]. (2007). *Keigo no Shishin* [敬語の指針]. Council for Cultural Affairs. https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/kokugo/hokoku/pdf/keigo_tousin.pdf

IATA. (2023). *Passenger Services Conference Resolution Manual (PSCRM)* (43rd ed.). International Air Transport Association. <https://www.iata.org/en/publications/store/passenger-services-conference-resolution-manual/>

Tokyo International Airport (Haneda). (2024). *Accessibility - Assistance for wheelchair users*. Diakses pada 10 Februari 2026, dari <https://tokyo-haneda.com/en/service/facilities/wheelchair.html>

Tokyo International Airport (Haneda). (2024). *Haneda Airport accessibility report 2024*.