

TINDAK TUTUR BAHASA INGGRIS DALAM PENERAPAN TEKNIK *ROLE PLAY* PADA MAHASISWA JURUSAN KANTOR DEPAN PPLP MAPINDO

Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Triatma Mulya
Jl. Kubu Gunung Tegal Jaya. Dalung, Badung
HP 081 805 630 265
sarimeeta@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada pembelajaran berbicara dengan menggunakan teknik *role play*. Pembelajaran berbicara yang dikaji dalam penelitian ini adalah penggunaan tindak tutur yang digunakan oleh mahasiswa jurusan kantor depan PPLP MAPINDO dalam penerapan teknik *role play* selama proses belajar mengajar. Berdasarkan analisis yang dilakukan ditemukan bahwa mahasiswa menggunakan beberapa bentuk tuturan selama penerapan teknik tersebut seperti; tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, tindak tutur perlokusi, tindak tutur langsung literal, tindak tutur tidak langsung literal, tindak tutur langsung tidak literal, maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim hubungan, maksim cara, maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim kesimpatisan.

Kata kunci: *berbicara, role play, tindak tutur, bahasa asing (Inggris).*

ABSTRACT

This research focuses on learning to speak by using role-play technique which was applied to students major in front office department of PPLP MAPINDO. The subject that was examined in this study is the use of speech acts used by students majoring in the front office department of PPLP MAPINDO in the application of role play technique during the learning process. Based on analysis it was found that the students used some forms of speech they are; locutionary act, illocutionary act, perlocutionary act, directly literal speech act, indirect literal speech act, directly speech acts not literal, maxim of quantity, maxim quality, maxim of relation, maxims of manner, maxims of wisdom, maxim of generosity, maxim of appreciation, maxim of simplicity, maxim of agreement and maxim of sympathy.

Keywords: *speaking, role play, speech act, English.*

PENDAHULUAN

Dalam peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan, kepuasan para wisatawan menjadi prioritas utama khususnya bagi para pengelola hotel, restoran, biro perjalanan dan bidang usaha jasa pariwisata lainnya. Demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima bagi wisatawan, para pengelola usaha jasa pelayanan di bidang pariwisata menuntut para pekerjanya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, salah satunya adalah memiliki kemampuan komunikasi

yang baik (lisan dan tulisan). Salah satu komunikasi yang sering dipakai dalam pariwisata adalah komunikasi secara lisan yaitu kemampuan berbahasa asing (Inggris). Bahasa Inggris dalam penguasaannya telah dibagi menjadi lima kemampuan (*skills*), yaitu *speaking* (berbicara/komunikasi), *listening* (menyimak), *writing* (menulis), *reading* (membaca), dan *structure/vocab* (tata kalimat/kosa kata). Salah satu kemampuan yang dibahas dalam penelitian ini adalah kemampuan berbicara (*speaking*) merujuk pada kajian pragmatik yaitu tindak tutur yang dihasilkan siswa dalam penerapan teknik role play selama proses belajar mengajar berlangsung. Selama proses belajar mengajar teknik adalah salah satu unsur pendukung suatu pembelajaran yang dapat berupa trik maupun siasat yang bersinergi dengan metode dan kurikulum Anthony (1963). Penelitian ini ini mengangkat teknik *role play* yang diterapkan selama proses belajar mengajar khususnya pada pembelajaran berbicara. Teknik ini termasuk kedalam drama *activities* yang merupakan suatu teknik yang baik dalam upaya penguasaan bahasa mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Inggris. Penelitian ini dilaksanakan di PPLP MAPINDO Badung dengan menggunakan Mahasiswa Jurusan Kantor Depan sebagai obyek penelitiannya. Penerapan teknik *role play* pada Mahasiswa PPLP MAPINDO ditujukan agar mereka memiliki gambaran secara langsung tentang situasi yang akan mereka hadapi di dalam dunia kerja (perhotelan) ataupun kehidupan sehari-hari mereka. Melalui Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan sumbangan teori-teori pembelajaran bahasa Inggris sebagai bahasa asing yang merupakan bagian dari pembelajaran dan pengajaran bahasa serta dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi para pengajar didalam meningkatkan kualitas belajar mengajar khususnya bagi para pengajar bahasa di PPLP MAPINDO.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti secara sistematis faktual dan akurat, (Sugianto dan Kusmayadi, 2000:29). Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data adalah mahasiswa jurusan kantor depan PPLP MAPINDO, dimana

pengambilan data dilakukan selama proses kegiatan belajar mengajar dengan melaksanakan dan mengamati penerapan dari teknik *role play* beserta tindak tutur yang dihasilkan oleh para mahasiswa selama proses belajar mengajar dikelas. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi partisipatif yaitu teknik dimana peneliti melibatkan diri dalam suatu lingkungan penelitian sambil mengamati apa yang terjadi dalam lingkungan tersebut Henslin (2007), sehingga secara langsung peneliti mampu menilai kemampuan mahasiswa jurusan kantor depan di dalam keterampilan berbicara khususnya tuturan yang diujarkan (kajian pragmatik) dalam penerapan teknik *role play*. Teknik analisis yang dipergunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

PEMBAHASAN

Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang mengangkat topik yang sama dan berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Harun (2010) yang berjudul “*Role Play* dalam Pembelajaran Speaking di Kelas III Sekolah Dasar (Penelitian Tindakan Kelas di Kelas III Sekolah Dasar Laboratorium UPI Kampus Cibiru Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung)” mengangkat topik *role play* sebagai salah satu teknik yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kemampuan bicara siswa. Penelitian tersebut dan penelitian ini sama-sama mengangkat teknik *role play* sebagai unsur pendukung dalam proses pembelajaran akan tetapi penelitian pertama merupakan sebuah penelitian tindakan kelas (PTK) yang mengkaji sebuah peningkatan dari hasil pembelajaran tersebut sedangkan penelitian ini lebih memusatkan pada data kelinguistikan yang dihasilkan oleh mahasiswa selama penerapan teknik tersebut.

Penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh Budiarsa dkk.(2009) dengan judul penelitian “Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik tuturan pemandu wisata di daerah pariwisata Badung dan Denpasar Bali”. Penelitian oleh Budiarsa dan penelitian ini sama-sama

mengangkat unsur pragmatik didalamnya, akan tetapi dalam penelitian ini terdapat unsur *applied linguistic* yaitu proses belajar mengajar.

Dalam proses belajar mengajar diperlukan beberapa unsur pendukung demi terwujudnya kompetensi yang diharapkan. Salah satu unsur pendukung tersebut adalah penggunaan teknik selama proses belajar mengajar. Teknik yang tepat dan sesuai dengan latar belakang suatu pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya proses belajar mengajar yang efektif dan bermanfaat bagi peserta didik. Teknik yang diterapkan oleh peneliti selama proses belajar mengajar berlangsung adalah teknik *role play*. *Role play*, termasuk kedalam *drama activities* Cross (1991) yang mana merupakan sebuah teknik yang menyenangkan untuk diterapkan di dalam kelas dan dapat mengurangi rasa malu siswa di dalam kelas, dimana siswa dapat berimajinasi dan mengeksplorasi kreatifitas masing-masing khususnya dalam meningkatkan kemampuan berbicara serta penggunaan tuturan yang baik dalam berkomunikasi.

Tuturan merupakan salah satu unsur yang berkaitan erat dengan keterampilan berbicara (komunikasi lisan). Penggunaan tindak tutur tentunya akan mempengaruhi komunikasi yang berlangsung dan memberikan efek bagi penerima warta atau mitra tutur. Penelitian ini mengangkat kajian pragmatik sebagai pembahasan yaitu penggunaan tindak tutur mahasiswa jurusan kantor depan PPLP MAPINDO dalam penerapan teknik *role play* selama proses belajar mengajar. Kridalaksana (2008) memberikan dua pengertian dari pragmatik adalah; (1) syarat-syarat yang mengakibatkan serasi atau tidaknya pemakaian bahasa dalam komunikasi, (2) aspek-aspek pemakaian bahasa atau konteks luar bahasa yang memberikan sumbangan pada makna ujaran.

Dalam kegiatan berbicara terdapat dua aspek yang mempengaruhi sebuah kegiatan berbicara baik aspek kebahasaan (linguistik) ataupun aspek diluar kebahasaan (etnografi). Dalam aspek kebahasaan beberapa teori digunakan untuk menganalisa penggunaan tuturan yang dituturkan oleh mahasiswa jurusan kantor depan PPLP MAPINDO seperti, Wijana dan Rohmadi (2011) yang membagi tuturan menjadi (1) Tindak tutur langsung dan tidak langsung dan (2) Tindak tutur literal dan tidak literal berdasarkan modus dari sebuah tuturan. Searle (1969) yang membagi tuturan

menjadi tiga jenis berdasarkan maksud dan unsur tindakan dari sebuah tuturan yaitu; tindak tutur lokusi, tindak tutur Ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. Selain penggunaan teori yang didasarkan pada modus serta unsure tindakan, sebuah tuturan hendaknya memiliki keterkaitan atau kerja sama yang baik satu sama lain dalam hal ini adalah tuturan penutur dan mitra tutur serta unsur kesopanan dalam setiap tuturan yang diujarkan. Salah satu teori yang mengkaji keterkaitan tuturan adalah prinsip kerjasama yang dikemukakan oleh Grice (1979) yang membagi prinsip kerjasama menjadi beberapa bagian maksim yaitu maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim relevansi, dan maksim cara. Dan untuk mengukur kesopanan tuturan digunakan prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1983:119) yang membagi prinsip tersebut kedalam beberapa maksim yaitu maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim kedermawanan (*Generosity Maxim*), maksim penghargaan (*Approbation Maxim*), maksim kesederhanaan (*Modesty Maxim*), maksim pemufakatan (*Agreement Maxim*), dan maksim kesimpatian (*Sympathy Maxim*). Agar tercipta komunikasi yang baik antara penutur dan mitra tutur, hendaknya masing-masing memperhatikan pula faktor diluar kebahasaan seperti pada teori yang dikemukakan oleh Dell Hyemes (1972) mengemukakan teori dari situasi wicara yang disebut *ethnography of speaking* yang mencakup; *setting and scene* (tempat dan waktu), *participant* (peserta pembicara), *end* (hasil pembicaraan), *act sequence* (amanat), *key* (cara), *instrumentalistis* (sarana), *norm* (norma), dan *genre* (jenis). Berikut situasi wicara selama penerapan teknik role play pada mahasiswa jurusan kantor depan.

<i>Setting</i>	: komunikasi diatur/dibuat dengan latar belakang di sebuah hotel dan waktu yang diatur adalah pagi hingga sore hari.
<i>Participant</i>	: Percakapan melibatkan dua orang yaitu staff hotel khususnya departemen kantor depan dan tamu asing.
<i>End/Tujuan</i>	: Percakapan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam bidang pelayanan kamar (<i>room service</i>).
<i>Act/ Amanat</i>	: Tamu meminta informasi dan pelayanan mengenai pelayanan kamar (<i>room service</i>).
<i>Key</i>	: Percakapan dilakukan dengan santai namun terkesan formal sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan jelas.
<i>Instrument</i>	: Percakapan dilangsungkan dengan langsung antara staff hotel dan tamu
<i>Norm</i>	: Dalam percakapan staff hotel (kantor depan) melayani dengan ramah dan sabar sehingga penyampaian informasi kepada tamu dapat diterima dengan jelas dan baik
<i>Genre</i>	: Komunikasi dalam percakapan ini adalah tipe pelayanan kepada publik

Tindak Tutur Mahasiswa Jurusan Kantor Depan PPLP MAPINDO

Tindak Tutur Berdasarkan Modus

Penggunaan kalimat (modus) yang tepat menjadi salah satu unsur yang harus diperhatikan dalam kegiatan berbicara akan tetapi dalam berbicara sering kali penutur memiliki maksud lain didalam tuturannya sehingga baik modus maupun maksud yang diujarkan menjadi berbeda. Wijana dan Rohmadi (2011) membagi tuturan kedalam beberapa jenis yaitu (1) Tindak tutur langsung dan tidak langsung dan (2) Tindak tutur literal dan tidak literal. Penggunaan jenis tuturan tersebut di atas terlihat pada tuturan berikut:

- (i) *TO¹* : *Good morning telephone operator, how may I assist you?*
- (ii) *TO* : *May I have your name and your room number?*
- (iii) *TO* : *Certainly, I will repeat your message. You will come in to our hotel in afternoon at 3 pm, is that correct?*
- (iv) *G²* : *Do you have extra pillow?*

Tindak tutur di atas merupakan jenis tindak tutur langsung literal yaitu tindak tutur yang diutarakan dengan modus tuturan dan makna yang sama dengan maksud pengutaraannya. Pada data di atas termasuk kedalam tuturan langsung literal *interogatif* atau kalimat tanya. Hal ini dilihat dari penggunaan modus kalimat yang diutarakan oleh TO dan G sesuai dengan maksud kalimat yang terkandung didalamnya tanpa memiliki tendensi atau maksud yang lain seperti meminta informasi atau pemufakatan dengan kalimat tanya. Tindak tutur di atas jika ditinjau dari fungsi bahasanya atau *language function* data (i) termasuk kedalam *offering help*, (ii) termasuk kedalam *asking information*, (iii) termasuk kedalam *make sure of something*, dan data (iv) termasuk kedalam *request*.

- (v) *G* : *Yes, please send 2 bellboys for taking the luggage in my room and please prepare my bill*
- (vi) *G*: *My name is Desi and room number 401*

Kedua data di atas termasuk kedalam jenis tindak tutur langsung literal. Tuturan lima merupakan tindak tutur langsung literal imperative atau kalimat perintah dan tuturan enam termasuk kedalam kalimat berita (*declarative*). Pada data lima dan data enam baik modus maupun maksud penutur

memiliki kesesuaian satu sama lain dimana maksud suruhan dituturkan dengan modus perintah dan maksud pemberian informasi dituturkan dengan modus berita.

Ketika penggunaan modus yang digunakan dan maksud penutur berbeda tetapi makna kata-kata yang menyusunnya sesuai dengan apa yang dimaksudkan penutur maka tuturan tersebut dikategorikan sebagai tindak tutur tidak langsung literal. Jenis tuturan ini terlihat pada contoh berikut;

(i) *G* : *What is this? I don't understand with my bill*

(ii) *RC*³: *Okay, this is your bill and this is your additional bill, there's no mistake in your bill*

Data (i & ii) termasuk kedalam tindak tutur tidak langsung literal, dimana tindak tutur tersebut memiliki modus yang tidak sesuai dengan makna yang tersirat didalamnya. Tindak tutur tersebut memiliki makna ingin meminta seseorang (tamu dan staf hotel) untuk mengecek kembali tagihan yang diberikan kepada mereka, namun modus yang mereka gunakan bukan kalimat perintah melainkan kalimat berita.

Sebuah tuturan pada umumnya memiliki modus yang sesuai dengan kata-kata penyusunnya akan tetapi apabila sebuah tuturan memiliki modus yang sesuai dengan maksud penutur namun kata-kata penyusunnya berbeda dengan maksud penutur maka tuturan tersebut dikategorikan sebagai tindak tutur langsung tidak literal. Contoh jenis tuturan ini terlihat pada tuturan berikut:

(i) *TO* : *What do you know about room number? (data 8)*

Data (i) di atas termasuk kedalam tindak tutur langsung tidak literal dimana modus yang dipakai penutur sesuai dengan maksud yang diinginkan akan tetapi kata-kata penyusunnya tidak sama dengan maksud yang ingin dituturkan penutur. Pada ujaran (i) *TO* ingin menanyakan apakah penelpon mengetahui kamar tamu yang dituju. Namun penutur menambahkan kata *what* yang membuat makna dari kalimat tersebut berubah yang seharusnya merupakan jenis kalimat *yes/no question* berubah menjadi *w-h question* penambahan kata *what* oleh *TO* diakibatkan karena kurang pahaman siswa akan pembentukan kalimat tanya dalam bahasa Inggris. Selain jenis tuturan di atas, jenis tindak tutur yang terakhir adalah tindak tutur tidak langsung tidak literal. Jenis ini adalah sebuah tindak tutur yang dengan modus kalimat dan makna kalimat yang tidak sesuai dengan

maksud yang diutarakan akan tetapi dalam penelitian ini tidak ditemukan jenis tuturan ini. Data di atas melibatkan (1) Telephone operator (operator telepon), (2) Guest (tamu), dan (3) Receptionist (resepsionis)

Tindak Tutur Berdasarkan Maksud dan Tindakan

Dalam kegiatan berbicara sebuah tuturan dapat mengandung unsur tindakan didalamnya. Begitu pula tuturan yang diujarkan oleh mahasiswa jurusan kantor depan selama proses penerapan teknik role play berlangsung, dimana tuturan mereka mengandung unsur tindakan. Searle (1969) membagi tindak tutur kedalam tiga jenis; tindak tutur lokusi, tindak tutur Ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. Berikut beberapa tuturan yang mengandung ketiga jenis tuturan di atas.

- (i) *G : Good morning, yes I will check out now and please send bellboy for taking the luggage in my room.*
- (ii) *TO : May I have your name and your room number?*
G: My name is Desi and room number 401

Tindak tutur di atas memiliki makna lokusi, tindak tutur lokusi adalah tindak tutur yang memiliki fungsi untuk melakukan sesuatu. Kedua tuturan di atas mengandung unsur lokusi karena memiliki unsur melakukan sesuatu yaitu memberikan informasi kepada kedua belah pihak (TO dan G) dan tidak ada tendensi untuk melakukan sesuatu (makna tersirat) atau memengaruhi lawan bicaranya. Hal tersebut terlihat dari bentuk pertanyaan yang diutarakan oleh mahasiswa (TO) dan ujaran oleh mahasiswa (G) yang menjawab sesuai dengan informasi yang diinginkan oleh penanya.

- (iii) *G : It's too expensive for me, may I have discount?*

Tindak tutur di atas memiliki makna ilokusi. tindak tutur ilokusi adalah sebuah tuturan selain berfungsi untuk mengatakan atau menginformasikan sesuatu, dapat juga digunakan untuk melakukan sesuatu. Makna ilokusi tersirat pada tuturan G yang ditujukan kepada resepsionis selama proses reservasi. Tamu merasa tidak puas dengan harga yang ditawarkan kepadanya yang disebabkan oleh ketidakcocokan harga yang terlalu mahal tidak sesuai dengan anggaran dari tamu tersebut. Dari tuturan tersebut tersirat makna ilokusi atau tindakan yang tersirat dari tuturan tersebut

adalah si tamu ingin staf hotel memberikan kemudahan berupa potongan harga ataupun solusi lain mengenai tarif kamar yang diberikan.

(iv) *TO: Good morning telephone operator, Darma speaking how may I assist you? (tersenyum)*

Data di atas memiliki makna lokusi dan perlokusi. Tindak tutur perlokusi adalah suatu tuturan yang memiliki daya pengaruh (*perlocutionary force*) dimana efek pengaruh ini dapat secara sengaja maupun tidak sengaja dikreasikan oleh penuturnya. Tuturan di atas diujarkan oleh TO kepada G melalui telepon. Terlihat makna lukosi yang terkandung dari tuturan tersebut adalah TO yang ingin meminta informasi kepada penelpon dan makna perlukosinya adalah seorang operator melayani panggilan telepon serta mempengaruhi penelpon agar merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pengaruh tersebut terlihat dari TO yang menyapa tamu lewat telepon dengan tersenyum sehingga intonasi suara yang dihasilkan menjadi ramah dan hangat. Dengan cara seperti ini diharapkan tamu akan merasakan keramahan yang diberikan oleh staf hotel dan tamu akan merasa senang atas pelayanan dan penghargaan yang diberikan.

Prinsip Kerja Sama Mahasiswa Jurusan Kantor Depan PPLP MAPINDO

Dalam berkomunikasi, kerja sama menjadi salah satu aspek yang diperlukan agar terbentuk pemahaman yang baik selama proses interaksi antara penutur dan mitra tutur. Grice (1975) membagi kerja sama dalam berkomunikasi kedalam beberapa prinsip atau maksim. Prinsip-prinsip tersebut terlihat pada tuturan-tuturan berikut:

TO : Good morning telephone operator, how may I assist you?
G : Good morning, yes I will check out now and please send bellboy for taking the luggage in my room
TO : May I have your name and your room number?
G : My name is Desi and room number 401

Tuturan-tuturan di atas mengandung prinsip atau maksim kuantitas. Maksim kuantitas mengharapkan seorang penutur untuk memberikan informasi se informatif yang diperlukan dan tidak berlebihan. Penerapan maksim ini terlihat dari tuturan TO dan G yang selama proses *checking out* (telepon), pertanyaan yang diujarkan TO yang ingin menawarkan bantuan dan meminta

informasi kepada tamu menggunakan ujaran yang tidak berlebihan begitu pula pada jawaban yang diberikan oleh G yang sesuai dengan informasi yang ingin diketahui TO tanpa adanya unsur berlebihan atau mengurangi.

Selain pemberian informasi sesuai kebutuhan, penutur diharapkan dapat memberikan informasi sesuai dengan kebenaran dan diyakini kebenarannya dalam prinsip kerjasama hal tersebut disebut sebagai maksim kualitas. Pada tuturan berikut terlihat penggunaan maksim kualitas oleh penutur BB⁴: *Miss Santi there is restaurant open start from 7 until 11 pm in the evening, you can breakfast, lunch, dinner and anything else there, there is a pool open 24 hours you can swimming and anything else for you.*

Tuturan tersebut dituturkan oleh seorang BB yang menjelaskan fasilitas hotel (restoran) kepada seorang tamu dalam proses escorting guest. Pada tuturan di atas, BB memberikan penjelasan mengenai fasilitas restoran baik dari jadwal dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan fakta yang ada selama perjalanan tamu dari lobi hotel menuju kamar.

RC : *May I have your name?*

G : *My name is Yuriko Chan*

RC : *Very well Miss Yuriko Chan, how do you spell your name?*

G : *Yuriko, y for yankee, u for uniform, r for romeo, I for india, k for kilo, o for Oscar and Chan, c for Charlie, h for hotel, a for alpha, n for November*

Dalam berkomunikasi keterkaitan tuturan satu dengan tuturan yang lainnya sangat diperlukan untuk menghindari kesalah pahaman yang terjadi antara penutur dan mitra tutur. dalam prinsip kerja sama keterkaitan tuturan ini dikategorikan sebagai maksim relevansi. Dalam situasi ini, penutur diharapkan agar setiap perkataan yang diujarkan memiliki relevansi satu dengan yang lainnya. Pada contoh data di atas terlihat penerapan maksim relevansi. RC yang ingin meminta informasi mengenai data diri tamu disampaikan secara teratur dan memiliki keterkaitan satu sama lainnya, dalam hal ini menanyakan nama dan kemudian diikuti dengan pengejaan nama untuk menghindari kesalahan. Tuturan ini melibatkan peserta keempat (4) *Bellboy* (staf hotel yang khusus menangani barang-barang bawaan tamu).

BB : *Good afternoon I'm bellboy in Holiday Inn, are you Miss Santi?*

G : *Yes*

BB : May I help you?
G : Yes please bring my luggage
BB : Certainly Miss Santi are you ready go to your room?
G : Yes please
BB : Please follow me
G : (nodding head and smile)

Selain memiliki relevansi sebuah tuturan hendaknya memiliki keteraturan dalam bertutur. Dalam prinsip kerjasama Grice (1975) mengkategorikannya sebagai maksim cara. Maksim cara menghendaki seorang penutur agar menghindari pernyataan yang samar, ketaksaan, ringkas, dan berbicara teratur. Penerapan maksim cara terlihat pada tuturan di atas yang dituturkan oleh BB dan G selama proses escorting guest. BB yang bertanya kepada G mengenai nama tamu, menawarkan bantuan dan kesiapan tamu untuk diantarkan ke kamar dituturkan secara ringkas tidak bertele-tele, jelas serta teratur dari menanyakan nama tamu, menawarkan bantuan hingga menanyakan kesiapan tamu.

Prinsip Kesantunan Mahasiswa Jurusan Kantor Depan PPLP MAPINDO

Selain kerja sama yang baik dalam berkomunikasi, penutur dan mitra tutur hendaknya dapat pula berkomunikasi secara sopan dan santun. Leech (1983:119) mengemukakan prinsip kesantunan dalam berkomunikasi. Dalam prinsip ini penutur dianjurkan untuk berkomunikasi dengan sopan dan menghindari ujaran-ujaran yang tidak sopan. Dalam prinsip kesantunan Leech menitik beratkan suatu tuturan atas dasar biaya dan keuntungan, persetujuan, pujian, dan simpati. Penerapan maksim-maksim kesantunan terlihat pada beberapa contoh sebagai berikut:

(i) TO : Do you need bellboy?
G : Yes, please sent 2 bellboys for taking the luggage in my room and please prepare my bill
TO: Certainly miss do you need airport transport?
G : Yes (data 2)
TO: Is there anything else Miss Jessica?

Tuturan pada percakapan di atas mengandung maksim kebijaksanaan. Maksim kebijaksanaan menganjurkan penutur untuk berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan orang lain dalam kegiatan bertutur. Penutur yang berpegang pada maksim kebijaksanaan ini dapat dikatakan sebagai orang yang santun.

Maksim kebijaksanaan terlihat pada tuturan TO yang menawarkan bantuan dengan ramah kepada G dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada G. Sehingga dalam hal ini TO berusaha untuk memaksimalkan keuntungan bagi G dengan memberikan penawaran bantuan kepada G dan mengurangi keuntungan bagi dirinya.

(ii) TO : *I will call the taxi for escort you to the airport*

Pada tuturan di atas mengandung maksim kedermawanan. Maksim kedermawanan dapat menghormati orang lain. Penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain. Tuturan di atas dituturkan oleh TO lewat telepon selama proses *checking out*. TO yang menawarkan bantuan dirinya untuk memanggilkan transportasi kepada tamu yang akan berangkat ke airport sesuai dengan maksim kedermawanan. Terlihat bahwa TO mengurangi keuntungan dirinya dan lebih memaksimalkan keuntungan orang lain.

(iii) BB: *Thank you for waiting, the room is ready. After you please*

Tuturan di atas menandung maksim penghargaan. Naksim penghargaan menganjurkan penutur agar para peserta petuturan tidak saling mengejek, saling membenci, atau saling merendahkan pihak lain. Peserta tutur yang sering mengejek peserta tutur lain di dalam kegiatan bertutur akan dikatakan sebagai orang yang tidak sopan. Tuturan di atas dituturkan oleh seorang BB kepada G selama proses *escorting guest*. Dari tuturan di atas terlihat TO yang menghargai tamunya yang sudah menanti kesiapan kamar di lobi memberikan ucapan terima kasih atas kesediaan tamu untuk menunggu. Tidak ada tendensi untuk saling membenci, merendahkan ataupun mengejek didalamnya. Serta penggunaan kata '*after you please*' menyiratkan penghargaan yang diberikan kepada tamu untuk berjalan terlebih dahulu sebagai bentuk sopan santun (*hospitality*).

(iv) G : *Okay thank you for your service this is for you (giving money)*
BB : *Oh no thank you, because your charge 10 percent is for service*
G : *No problem this is for you!*
BB : *Thank you*

Tuturan keempat di atas mengandung maksim kesederhanaan. Maksim ini menganjurkan penutur dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Tuturan di atas disampaikan oleh G dan BB selama proses *escorting guest*. Terlihat pada tuturan, kesederhanaan BB yang menolak secara halus upah yang diberikan oleh G sebagai rasa terimakasih karena sepuluh persen dari biaya G sudah termasuk upah servis didalamnya namun tamu yang memaksakan kehendaknya tetap memberikan uang tersebut kepada BB dan untuk menghargai BB menerima serta mengucapkan terimakasih.

Kecocokan dalam sebuah komunikasi sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan. Dalam prinsip kesantunan, salah satu maksim yang menganjurkan penutur untuk dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan dalam kegiatan bertutur adalah maksim pemufakatan (*agreement maxim*). Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka akan dapat dikatakan bersikap santun. Maksim pemufakatan terlihat pada contoh berikut;

(v) BB: *Miss Santi, may I explain your room facilities?*
G : *Yes please*

Pada tuturan di atas disampaikan oleh BB kepada G selama proses *escorting guest*. BB yang ingin meminta kesepakatan ijin dari G untuk menjelaskan fasilitas kamar. penggunaan kata '*May*' menyiratkan pemufakatan secara halus yang ingin disampaikan BB kepada G dan ketika G menjawab dengan kata '*yes*' maka pemufakatan tersebut telah berlangsung.

BB: *Please follow me*
G : *(nodding head and smile)*

Tuturan dalam percakapan di atas mengandung maksim yang terakhir yaitu maksim kesimpatisan. Maksim ini menganjurkan penutur untuk ndapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya. Sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Kesimpatisan terhadap pihak lain sering ditunjukkan dengan senyuman, anggukan, gandengan tangan, dan sebagainya. Tuturan di atas disampaikan oleh BB selama proses *escorting guest* terlihat rasa simpati BB yang menggunakan kata '*please*' untuk

menunjukkan jalan kepada G. Begitu pula rasa simpati yang ditunjukkan G dengan memberikan senyuman kepada BB pertanda menyetujui permintaan BB. Dari sikap dan tuturan yang diberikan BB dan G tidak terlihat rasa antipati yang ditunjukkan satu sama lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikaji dapat disimpulkan beberapa simpulan mengenai penelitian ini. Selama penerapan teknik *role play* mahasiswa jurusan kantor depan PPLP MAPINDO menggunakan beberapa bentuk tuturan. Ditinjau dari modus tuturan adalah tindak tutur langsung literal, tindak tutur tidak langsung literal, tindak tutur langsung tidak literal. Penggunaan tuturan berdasarkan unsur tindakan ditemukan beberapa jenis tuturan yang dipakai mahasiswa yaitu; tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, tindak tutur perlokusi. Sedangkan dilihat dari prinsip kerjasama dan kesantunan tuturan ditemukan bahwa mahasiswa menggunakan beberapa maksim yaitu; maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim hubungan, maksim cara, maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim kesimpatisan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, E.M. 1963. *Approach, Method, and Technique*. English language Teaching 17
- Budiarsa, dkk. 2009. “*Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, Bali*” (Hasil Penelitian). Denpasar: Universitas Udayana.
- Cross, David. 1991. *A Practical Handbook of Language Teaching*. Great Britain England: Cassel
- Grice, H.P. 1975. “Logic and Conversation” *Syntax and Semantics, Speech Act*. New York: Academic Press
- Harun, Dra Charlotte A, dan Nadiroh Spd, Siti. 2010. Role Play dalam Pembelajaran Speaking di Kelas III Sekolah dasar (Penelitian Tindakan Kelas di Kelas III Sekolah Dasar Laboratorium UPI Kampus Cibiru Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung). Bandung: UPI diunduh dari: http://file.upi.edu/Direktori/JURNAL/PENDIDIKAN_DASAR/Nomor14Oktober_2010/Role_Play_dalam_Pembelajaran_Speaking_di_Kelas_III_Sekolah_Dasar.pdf

- Henslin, James M. 2007. *SOSIOLOGI dengan Pendekatan Membumi Edisi 6*. Erlangga.
- Kridalaksana, Harimurti. 2008. *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman. Group Ltd.
- Searle. 1969. *Speech Acts An Essay in The Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sugiarto, Endar dan Kusmayadi. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wijana, I Dewa Putu, dan Rohmadi, Mohammad. 2011. *Analisis Wacana Pragmatik kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka