

PENANDA KESANTUNAN BERBAHASA PELAKU WISATA: KAJIAN SOSIOPRAGMATIK

Elza Leyli Lisnora Saragih¹, Maya Lestari Sirait²
Universitas HKBP Nommensen Medan^{1,2}
elzalisnora@gmail.com

Submit, 11-11-2022 Accepted, 25-12-2022 Publish, 28-12-2022

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penanda kesantunan para pelaku wisata di Kota Parapat, Danau Toba. Kondisi masyarakat multietnis secara tidak langsung mempengaruhi model bahasa para pelaku wisata di daerah ini seperti resepsionis, pemandu wisata, penjual souvenir, pegawai hotel, petugas pelabuhan, pedagang dan penyedia jasa lainnya. Untuk itu, kajian sosiopragmatik dengan pendekatan lintas budaya sangat tepat digunakan. Penelitian ini berbentuk kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan dengan menggunakan observasi, catatan lapangan, simak dan rekam, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan para pelaku layanan wisata menggunakan berbagai penanda kesantunan berbahasa yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti situasi keformalan, upaya menjaga perasaan pengunjung, membujuk, menjaga kesantunan serta keuntungan finansial. Tidak jarang pelaku layanan wisata juga menggunakan sapaan kedaerahan makna kiasan dan *martarombo* sebagai upaya menunjukkan kesantunan. Jadi, pelaku wisata di kota Parapat menggunakan berbagai penanda kesantunan verbal dan non-verbal dalam register pelayanan pariwisata untuk melayani wisatawan.

Kata Kunci: Kesantunan Berbahasa, Layanan Wisata, Lintas Budaya

ABSTRACT

This research describes the politeness markers of tourism actors in Parapat City, Lake Toba. The condition of multiethnic society indirectly affects the language model of tourism actors in this area such as receptionists, tour guides, souvenir sellers, hotel employees and ports, traders and other service providers. For this reason, sociopragmatic studies with a cross-cultural approach are very appropriate to use. This research is in the form of qualitative with a phenomenological approach. Data were collected using observation, field notes, listening and recording, in-depth interviews, and document analysis. The results of the study show that

tourism service actors use various language politeness markers which are influenced by various factors such as formal situations, efforts to maintain visitor feelings, persuade, maintain politeness and financial benefits. Not infrequently tourism service actors also use regional greetings, figurative language and martarombo as an effort to show politeness. So, the tourist actors in Parapat City use verbal and non-verbal politeness in tourism services to serve the tourist.

Keywords: Cross-cultural, Language Politeness, Tour Services

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu penyumbang terbesar kas negara selain sektor non migas serta industri pengolahan dan perdagangan. Menyadari hal ini, pemerintah dalam RPJM (Rancangan Pembangunan Jangka Menengah) tahun 2015-2019 memaparkan bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu dari 5 (lima) sektor prioritas khusus dalam pembangunan selain sektor pangan, energi, maritim, kawasan industri, dan kawasan ekonomi khusus. Salah satu destinasi wisata yang menjadi prioritas utama pemerintah saat ini adalah kawasan wisata Danau Toba. Kawasan wisata ini dikenal dengan destinasi wisata yang indah dengan kekhasan atraksi dan budaya lokal. Bahkan Kawasan wisata Danau Toba telah ditetapkan sebagai UNESCO *Global Geopark* pada Sidang ke-209 Dewan Eksekutif UNESCO di Paris pada tanggal 2 Juli 2020. Pemerintah berhasil meyakinkan Badan PBB untuk Pendidikan, Ilmu Pengetahuan, dan Kebudayaan bahwa Kaldera Toba memiliki kaitan geologis dan warisan tradisi yang tinggi dengan masyarakat lokal, khususnya dalam hal budaya dan keanekaragaman hayati. Penetapan Kaldera Toba sebagai UNESCO *Global Geopark* diharapkan mampu mendorong pengembangan perekonomian dan pembangunan berkelanjutan di kawasan ini. Melalui pengembangan geo-pariwisata yang berkelanjutan, terbuka peluang bagi masyarakat setempat untuk promosi budaya, produk lokal serta penciptaan lapangan pekerjaan yang lebih luas.

Keseriusan pemerintah dalam mengelola kawasan Danau Toba diwujudkan dengan dibentuknya Badan Otorita Danau Toba sesuai dengan Perpres No 49 Tahun 2016. Badan Otorita Pengelolaan Kawasan Pariwisata Danau Toba telah menjalankan tugas secara efektif mulai 31 Desember 2016 dan akan bekerja selama 25 tahun. Berbagai kalangan menyambut antusias keputusan dan program pemerintah ini.

Pembentukan Badan Otorita Danau Toba diharapkan mampu mewujudkan Danau Toba sebagai *Monaco Of Asia*. Dalam waktu singkat kawasan Danau Toba, yang selama ini relatif tidak mendapat sentuhan pembangunan berubah menjadi kawasan yang mendapat prioritas. Pada bulan Oktober 2019 Presiden RI Joko Widodo telah melakukan *Groundbreaking* pembangunan *Glamour Camping* (bentuk perkemahan modern dengan menggabungkan esensi alam dengan adanya fasilitas yang memadai) pada lahan Badan Pelaksana Otorita Danau Toba (BPODT) *Kaldera Nomadic Escape* di Desa Pardamean Sibisa, Kecamatan Ajibata, Kabupaten Tobasa.

Sesuai dengan UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang mengemukakan bahwa untuk keberhasilan pembangunan dan pengembangan kawasan pariwisata terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan seperti daya tarik wisata, aksesibilitas, prasarana dan sarana, dan masyarakat. Aspek penting ini dirinci dalam bentuk atraksi (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*) dan fasilitas (*amenities*) Selain faktor tersebut, hal yang sangat diperlukan adalah dukungan dari masyarakat lokal. Dukungan ini dapat berupa sikap ramah tamah dan sopan santun penduduk setempat. Dalam hal ini harus memperhatikan kondisi sosial budaya masyarakat setempat seperti kesetaraan hubungan tamu dengan tuan rumah, penguatan karakteristik lokal, kepentingan masyarakat setempat, kualitas pelayanan yang sarat muatan dari semua aspek, kekentalan relasi antara lingkungan fisik, dan sosial budaya (Kaharuddin et al., 2021; Purnomo, 2012; Riana et al., 2016)

Dari penjelasan di atas jelaslah terlihat benang merah antara kesantunan dengan keberhasilan industri pariwisata. Dalam memberikan pelayanan wisata tentunya penting untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan bahasa yang santun agar wisatawan merasa nyaman selama menikmati perjalanan wisatanya.

Salah satu permasalahan pengembangan pariwisata di kawasan Danau Toba termasuk di kota Parapat terletak pada kurangnya keramah-tamahan dan kesantunan masyarakat terhadap pendatang. Hasil penelitian menunjukkan adanya masalah dengan perilaku masyarakat lokal di dalam penerimaan mereka terhadap para pengunjung. Bahkan secara ekstrim beberapa wisatawan menyatakan kekecewaannya terhadap perilaku masyarakat sekitar. Mereka menganggap bahwa masyarakat sekitar merupakan masalah dan sangat terganggu dengan sikap yang ditunjukkan masyarakat lokal di dalam penyambutan wisatawan. Misalnya, sikap kasar yang diterima saat bernegosiasi

mengenai harga barang atau jasa, paksaan untuk membeli barang dagangan masyarakat dan layanan yang tidak seperti diharapkan. Hal di atas merupakan ungkapan kekecewaan atas sikap ketidaksantunan dan keengganan masyarakat lokal untuk melayani mereka dengan baik (Mahulae, 2019).

Masalah keramahtamahan (*hospitality*) ini merupakan salah satu masalah klasik yang harus dituntaskan agar target pemerintah dapat tercapai. Pembinaan sikap warga sekitar Danau Toba merupakan target dari Kementerian Pariwisata. Pembangunan akses, sarana dan prasarana serta infrastruktur tidaklah cukup. Harus dibarengi dengan membangun budaya *hospitality* masyarakat di sekitar Danau Toba untuk menghasilkan pelayanan yang berkelas.

Kesantunan (*politeness*) atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Oleh karena itu, kesantunan ini biasa disebut dengan tatakrama. Kesantunan (*politeness*) juga dikaitkan dengan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan merupakan fenomena kultural, sehingga apa yang dianggap santun oleh satu kultur tertentu belum tentu santun dalam kultur yang lain (Brown, 2015) & (Guirdham, 1999).

Brown dan Levinson (1987) menyatakan bahwa bersikap santun berarti bersikap peduli pada “wajah” atau “muka,” baik milik penutur, maupun milik mitra tutur. “Wajah,” dalam hal, ini bukan dalam arti rupa fisik, namun “wajah” dalam artian *public image* dan “harga diri” dalam pandangan masyarakat. Berbeda dengan Goffman (1967) yang menyebutkan bahwa wajah adalah atribut sosial, maka Brown dan Levinson (1987) menyebutkan bahwa wajah merupakan atribut pribadi yang dimiliki oleh setiap insan dan bersifat universal. Dalam teori ini, wajah kemudian dipilah menjadi dua jenis yaitu wajah dengan keinginan positif (*positive face*) dan wajah dengan keinginan negatif (*negative face*). Wajah positif terkait dengan nilai solidaritas, ketakformalan, pengakuan, dan kesekoncoan. Sementara itu, wajah negatif bermuara pada keinginan seseorang untuk tetap mandiri, bebas dari gangguan pihak luar, dan adanya penghormatan pihak luar terhadap kemandiriannya itu (Aziz, 2008:2). Melihat bahwa wajah memiliki nilai seperti yang telah disebutkan sebelumnya, maka nilai-nilai

tersebut patut untuk dijaga. Salah satu caranya adalah melalui pola berbahasa yang santun, yang tidak merusak nilai-nilai wajah tersebut.

Kesantunan berbahasa merupakan bidang kajian pragmatik yang menggambarkan situasi yang memperlihatkan kesadaran akan martabat orang lain dalam berbahasa baik bahasa lisan maupun tulisan. Kesantunan dikembangkan oleh masyarakat guna mengurangi friksi dalam interaksi pribadi. Untuk menerapkan kesantunan berbahasa terdapat tiga kaidah yang harus dipatuhi yakni formalitas (*formality*), ketidaktegasan (*hesitancy*), dan kesamaan atau kesekawanan (*equality* atau *cameraderie*). Definisi lain menyatakan kesantunan sebagai strategi untuk menghindari konflik yang dapat diukur berdasarkan derajat upaya yang dilakukan untuk menghindari situasi konflik lihat (Lakoff, 1990) & (Brown, 2015).

Teori Lakoff (1973) menjadi dasar teori kesantunan yang selanjutnya dikembangkan dalam berbagai bidang dan disiplin ilmu. Berbagai kajian ini tentu saja dilaksanakan untuk mengupayakan pemahaman yang lebih akurat mengenai isu-isu kesantunan dalam bertutur. Bahkan pada tahap berikutnya kajian kesantunan juga telah dikembangkan dengan pendekatan pragmatik lintas budaya (Brunet et al., 2012).

Penelitian ini berfokus pada kajian eksantunan register layanan wisata. Register pada hakikatnya merupakan satu ragam bahasa yang dipergunakan untuk maksud tertentu yang dibatasi pada acuan pokok ujaran. Penggunaan bahasa yang terjadi akan berbeda-beda tergantung pada jenis situasi dan bagaimana jenis media yang digunakan. Register merupakan konsep semantik yang dapat didefinisikan sebagai suatu susunan makna yang dihubungkan secara khusus dengan susunan situasi tertentu dari medan, pelibat, dan sarana. Susunan situasi tersebut disebut dengan konteks. Secara jelasnya, register dalam hal ini meliputi tiga aspek yakni yang berkaitan dengan tempat, bahasa apa yang dipakai, dan siapa yang mengambil peran. Ketiga variabel ini menentukan satu susunan makna (Halliday & Hasan, 1989), (Haugh & Kádár, 2017), dan (Culpeper & Terkourafi, 2017).

Sesuai dengan permasalahan pengembangan pariwisata yang telah dipaparkan di atas, maka perlu dilakukan kajian mengenai kesantunan berbahasa para pelaku wisata di Kota Parapat. Dalam tulisan ini dapat ditemukan pola penanda kesantunan yang digunakan oleh pelaku layanan wisata di kota ini dengan perspektif lintas budaya. Selain itu juga akan dipaparkan penyebab yang melatarbelakangi penggunaan penanda

tersebut. Diharapkan agar berbagai informasi ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan di daerah ini sehingga dapat meningkatkan industri pariwisatanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma fenomenologi. Paradigma fenomenologi merupakan pandangan berpikir yang berfokus kepada pengalaman subjektif peneliti terhadap berbagai tipe data empiris (subjek) yang ditemukannya. Data penelitian berupa data lisan yang dijamin dengan observasi dan catatan lapangan, rekaman, wawancara mendalam, serta analisis dokumen. Data lisan berupa seluruh tuturan yang dihasilkan oleh para penyedia layanan wisata di kota Parapat. Selanjutnya peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk meningkatkan kredibilitas data. Data diverifikasi dengan teknik triangulasi data dari berbagai sumber data. Data yang telah diperoleh selanjutnya diklasifikasikan dengan pengkodean untuk memudahkan analisisnya dan data diklasifikasikan dengan teori kesantunan berbahasa.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanda kesantunan berbahasa para pelaku wisata di Kota Parapat terdiri dari (1) penanda kesantunan menyapa dan memberikan salam (2) penanda kesantunan menawarkan bantuan, (3) penanda kesantunan persetujuan, (4) penanda kesantunan meminta, (5) penanda kesantunan memerintah, (6) penanda kesantunan menolak, (7) penanda kesantunan meminta maaf, (8) penanda kesantunan untuk memberikan saran, (9) penanda kesantunan untuk memberi pujian, dan (10) penanda kesantunan untuk mengungkapkan rasa terima kasih.

Menyapa dan Memberikan Salam

Sistem tutur sapa (sapaan) adalah alat seseorang pembicara untuk menyatakan sesuatu kepada orang lain. Sapaan ini akan merujuk kepada orang yang diajak bicara agar perhatiannya tertuju kepada pembicaraan. Sistem tutur sapa ini digunakan untuk mempertautkan seperangkat kata-kata atau ungkapan-ungkapan yang dipakai untuk menyebut dan memanggil para pelaku dalam suatu peristiwa bahasa. Secara umum pelaku layanan wisata di kawasan wisata Kota Parapat menggunakan sapaan

kekerabatan seperti bapak, ibu, kak, abang dan adik. Selain itu juga ditemukan sapaan kekerabatan kedaerahan seperti *eda*, *tulang*, *amang* dan *ito*. Berikut contoh data penanda kesantunan yang dimaksud:

Data (1) Konteks : Percakapan antara wisatawan perempuan (WP) dengan petugas penyewaan tikar (P) di Pantai Ujung Parapat

- P : ya, Eda, cari apa?
W : ini tikar kita, Eda?
P : Iya eda. Duduk aja da, ayo... ngak apa apa
W : Oh, iya? Berapa?
P : Murah ajanya 50 ribu
W : Oh, sama semua? (*menunjuk tikar yang berjejer di bawah pondok*)
P : Iya eda, sama. Tapi udah puas kit aitu makenya.
W : Oke *Eda*. Yang ini aja. (*menunjuk salah satu tikar*)

Pada dialog di atas P menggunakan sapaan *Eda* yang disingkat dengan Sapaan ini digunakan sebagai sebutan isteri saudaranya laki-laki, saudara perempuan suami, saudara sepupu perempuan, sapaan kekerabatan antara sesama perempuan yang beripar. Namun, *eda* juga digunakan sebagai sapaan antar perempuan yang tidak memiliki hubungan kekeluargaan. Hal ini mengindikasikan bahwa bentuk dan pilihan sapaan sarat akan makna sosial budaya dan sangat dipengaruhi oleh norma-norma kebahasaan dan pola-pola budaya berbahasa sebagai salah satu wujud perilaku sosial. Hal ini berarti bahwa setiap pilihan variasi bentuk tutur sapa mengandung nilai-nilai tertentu, antara lain berupa sikap dan perasaan hormat atau pun persaudaraan terhadap pihak yang disapa (Brown P, 2005).

Menawarkan Bantuan

Pada umumnya penanda kesantunan menawarkan bantuan digunakan oleh resepsionis, petugas kebersihan, pelayan restoran serta *bell boy*. Biasanya digunakan dalam bentuk pertanyaan seperti tuturan *ada yang bisa dibantu? Mau cari apa kak? atau Bisa dibantu?* Tuturan-tuturan ini menunjukkan pelaku wisata berusaha menawarkan bantuan kepada wisatawan.

Salah satu interaksi sosial dalam layanan wisata adalah interaksi antara *customer service* atau resepsionis dengan tamu. *Customer service* atau resepsionis merupakan salah satu pelayanan yang memberikan jasa pelayanan publik terhadap wisatawan dengan keluhan dan keperluan yang berbeda-beda. Dalam pelayanan publik *customer*

service harus mengacu pada *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditentukan dengan 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, dan siap melayani). Berikut contohnya:

Data (2) Konteks: Percakapan antara resepsionis (R) dengan Wisatawan (W) di
Hotel Atsari Parapat

- R : Selamat siang Bu, ada yang bisa dibantu?
W : Ada kamar?
R : Kalau untuk kamar, untuk hari ini ya Bu, ya?
W : Iya
R : Kalau untuk hari ini masih ada ibu. Ini jenis kamarnya. Ini untuk rate nya.
Masih ada tipe *standard, delux dengan sweet*
W : Dua kamar ya Bu ya?
R : iya, yang posisinya di sini ya Bu ya
W : Untuk dua kamar berapa?
R : Kita kasih tujuh setengah Bu

Dialog di atas terjadi antara wisatawan (W) dengan petugas resepsionis (R) Hotel Atsari Parapat pada saat W baru tiba di hotel tersebut dan ingin melakukan pemesanan kamar. Komunikasi diawali dengan sapaan '*Selamat siang, Bu*' yang dilanjutkan dengan menawarkan bantuan dengan menggunakan tuturan 'ada yang bisa dibantu?' Sambutan R membuat W merasa senang karena dihargai dan diperhatikan. Selanjutnya W bertanya mengenai ketersediaan kamar dan dijelaskan secara detil oleh R dan dialog berjalan dengan baik.

Adapun alasan penggunaan penanda kesantunan tersebut adalah karena R bertindak sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan/pihak hotel. Dalam SOP dengan jelas diatur bagaimana cara atau tindakans eorang resepsions pada saat menerima tamu.

Persetujuan

Persetujuan merupakan persamaan seseorang atas suatu ide, gagasan, atau keputusan. Kondisi ini menunjukkan keberpihakan seseorang atas ide tertentu. Biasanya persetujuan ini ditandai dengan tuturan setuju, sesuai, benar, sependapat, sejalan dan sebagainya. Berikut data yang diperoleh:

Data (3) Konteks: Percakapan Antara Resepsionis (R) dengan wisatawan (W) di
Hotel Atsari Parapat

- P: Untuk dua kamar berapa?
R: Kita kasih tujuh setengah bu

P: Ngak discount?

R: Itu tadi dari 850 saya kasih tujuh setengah bu

P: Itu kemaren kami ngak segitu

R: iya memang, mungkin karna hari biasa bu

P: Kamarnya yang mana?

R: Kalau yang ini semua lantai satu semua bu (menunjukkan denah kamar)

Pada percakapan di atas dapat dilihat R berusaha meminimalkan perdebatan dengan W mengenai harga kamar yang ditawarkan. W merasa harga tersebut lebih mahal daripada harga yang diberikan pada saat terakhir kali mereka menginap di hotel tersebut. Pada saat W mengutarakan keberatannya pada tuturan *'Itu kemaren kami ngak segitu'* R menyetujui apa yang disampaikan oleh W dengan tuturan *'ya, memang'* dan dilanjutkan dengan tuturan *'mungkin karena hari biasa'* Ini merupakan cara yang digunakan oleh R untuk menjaga kesantunan dalam berkomunikasi dengan meminimalkan perdebatan dengan lawan bicaranya

Meminta

Meminta merupakan salah satu bentuk tindak tutur direktif yang bertujuan agar penutur memperoleh atau mendapatkan sesuatu dari lawan tuturnya. Beberapa contohnya seperti *mengharapkan, memohon dan menawarkan*. Berikut data yang diperoleh:

Data (4) Konteks: Percakapan Antara Pedagang Cenderamata (PC) dengan wisatawan (W) di pusat penjualan cenderamata Siburak-burak.

PC : Ayo kak, singgah... bisa dilihat-lihat dulu

W : lihat-lihat dulu ya kak

PC : Iya, iya... ngak apa-apa. Masuk aja kak, masuk

W : (masuk ke dalam toko) Ada taplak meja yang dari bambu itu ya?

PC : Yang mana itu kak?

W : yang Panjang dia kak, dari bambu bahan nya.

PC : Oh, iya tunggu sebentar ya kak. Biar kulihat, soalnya barang lama itu.

W : iya kak

Penanda kesantunan meminta yang digunakan oleh PC antara lain *ayo singgah kak, lihat-lihat dulu kak, tunggu sebentar ya kak*. Tuturan *ayo singgah kak* digunakan sebagai upaya PC meminta secara halus kepada W untuk singgah ke *kios* dagangannya. Cara ini sudah umum digunakan oleh pedagang sebagai upaya untuk mengundang pembeli. Tuturan *lihat-lihat dulu ya kak* digunakan untuk menunjukkan bahwa PC tidak

memaksa W untuk membeli dagangannya. Apabila W hanya melihat saja, dan tidak membeli barang dagangannya maka hal tersebut tidak menjadi masalah.

Menginstruksikan

Penanda kesantunan memerintah atau menginstruksikan merupakan salah satu jenis tindak tutur direktif. Tindak tutur ini bertujuan agar lawan tutur melakukan apa yang diinginkan si penutur. Beberapa contohnya seperti memerintah, menyuruh, menginstruksikan, mengharuskan, memaksa, meminjam dan menyilakan. Berikut data yang diperoleh:

Data (5) Konteks: Percakapan Antara Resepsionis (R) dengan wisatawan (W) di Hotel
Atsari Parapat

R: saya hitung ya bu, dp nya 1 juta

W: Oh langsung dikunasi aja

R: pembayarannya sudah lunas ya bu. Silahkan ditandatangani. Untuk *bill* nya kita kasih waktu *check out* ya bu

W: Kwitansi ya.

R: Iya bu, ini nanti kalau kamarnya sudah ready. Saya langsung saya telpon ke nomor Ibu. Silahkan, Ibu boleh tunggu di *café* ya bu

W: Ini, KTP nya

Tuturan di atas merupakan percakapan antara R dengan W pada saat reservasi kamar hotel. Silahkan pada tuturan '*Silahkan ditandatangani*' dan '*Silahkan, Ibu boleh tunggu di café ya Bu*' digunakan R untuk memberikan perintah kepada W untuk melakukan apa yang dimaksudkan oleh R. Namun, sedaya upayanya, R menggunakan pilihan kata yang santunan dna tidak menyinggung W. Tuturan ini digunakan oleh R sesuai dengan SOP penerimaan dan reservasi tamu di hotel tersebut.

Menolak

Penolakan pada dasarnya adalah upaya seseorang memberikan kesan atau perasaan kecewa pada lawan tutur, karena sesuatu yang diharapkan tidak sesuai harapan. Namun dalam tindak tutur kesantunan, penolakan tidak akan memberikan kesan mengecewakan jika penolakan tersebut dituturkan dengan bahasa yang sopan dan santun. Sebaliknya penolakan dapat menimbulkan kekecewan lawan tutur jika diungkapkan dengan ekspresi atau bahasa yang kasar. Data hasil penelitian

menunjukkan penanda kesantunan penolakan sering digunakan oleh pedagang terhadap wisatawan saat melakukan transaksi jual beli. Berikut beberapa data yang dimaksudkan:

Data (6) Konteks: Percakapan antara petugas *ticketing* (PT) dengan wisatawan (W) di Pelabuhan Fery *Ihan Batak* menggunakan bahasa Batak Toba.

PT: Mobil muna di dia? 'Mobil kalian di mana?' (*bertanya kepada pengunjung yang sedang antri pada bagian kanan*)

W: Disan. 'Di sana' (*menunjuk antrian mobil di arah luar*)

PT: Sabbola kanan do manang kiri? 'Sebelah kanan atau sebelah kiri?'

W: i luar 'di luar'

PT: i luar do? Molo i luar jam tolo nama I tulang 'Di luar nya? Kalau diluar jam tiga lahnanti itu tulang'

W: Baen ma jo, usahahon ma jolo 'buat lah dulu, usahakan lah dulu'

PT: Dang boi, sombakku tulang 'Ngak bisa, mohonlah Tulang'

W: (*tersenyum*)

Percakapan di atas, merupakan dialog antara petugas *ticketing* (PT) dengan wisatawan (W) dengan menggunakan bahasa Batak Toba. Situasi yang cukup riuh dan banyaknya penumpang yang mengendarai mobil menuntut setiap penumpang harus antri. W berusaha membujuk PT agar mendahulukan mobilnya untuk masuk ke dalam kapal tanpa mengikuti antrian. Namun, PT berusaha menolak dengan halus keinginan W tersebut. "*Baen ma jo, usahahon ma jolo*" menunjukkan keinginan W agar didahulukan. *Dang boi, sombakku Tulang* merupakan tuturan yang digunakan oleh PT sebagai upaya menolak, tanpa mengurangi rasa hormatnya kepada W. *Sombakku tulang* merupakan penanda kesantunan yang menunjukkan bahwa PT sangat respek dan hormat kepada W sebagai pendatang.

Tuturan ini merupakan pilihan kata yang sangat cermat. Sapaan *Tulang* dalam suku Batak Toba merupakan sapaan kekerabatan yang paling terhormat dan memosisikan lawan bicara sebagai orang yang sangat disegani dan memiliki posisi yang sangat tinggi dalam *partuturan* masyarakat Batak Toba. Harus diakui, setiap orang tentu ingin dipahami dan dimengerti perasaannya. Namun, pada saat terjadi penolakan apalagi kita merasa dilukai dan terancam muka (Brown and Levinson, 1987) Untuk itulah penutur dan mitra tutur seyogianya memikirkan diksi yang akan digunakan, khususnya pada saat menolak permintaan mitra tutur. Tindak tutur menolak merupakan tindak tutur negatif yang mempunyai potensi melukai wajah mitra tuturnya. Sesuai dengan ciri khas suku Batak Toba yang bersifat lugas, apa adanya dan tidak bertele-tele maka pilihan

kesantunan berbahasa menolak ini lebih dominan menggunakan kata yang singkat dan padat

Permohonan Maaf

Permohonan maaf (*apologizing*) merupakan ekspresi penyesalan karena telah melukai atau mengganggu mitra tutur. Tindak tutur meminta maaf termasuk dalam kategori tindak ilokusi ekspresif, yaitu fungsi ilokusi yang mengungkapkan atau mengutarakan sikap psikologis penutur terhadap keadaan yang tersirat dalam ilokusi sub kategori ekspresif. Lihat (Leech, 1983); (R, 1979) Dalam praktik berkomunikasi kategori tuturan permintaan maaf (*apologizing*) penutur merupakan penentu dan mendapat peran utama untuk menciptakan tuturan yang santun. Permintaan maaf ini digunakan dengan harapan agar permohonan maafnya dapat diterima oleh mitra tutur. Oleh karena itu dituntut kemampuannya menggunakan permintaan maaf yang bersifat santun.

Data (7) Konteks: Percakapan Antara Resepsionis (R) dengan Wisatawan (W) di

KHAS Parapat Hotel

- R : Halo, selamat siang, kami dari KHAS Parapat Hotel. Ada yang bisa dibantu?
W : Siang. Saya Yanti mau tanya kamar.
R : Oh, mau reservasi? Untuk kapan Bu?
W : Untuk hari ini, ada?
R : Oh, Mohon maaf sekali bu. Untuk hari ini semua kamar sudah full bu.
W : waduh, satu kamar pun ngak bisa ya?
R : sekali lagi, kami mohon maaf. Untuk dua hari kedepan kamar sudah *full*.
W : oh, ya udah lah.
R : Terima kasih dan selamat siang.

Pada dasarnya, permintaan maaf dimaknai sebagai suatu tindak tutur yang ditujukan untuk memberikan dukungan pada mitra tutur yang sebenarnya berpotensi telah melakukan pelanggaran. Meminta maaf merupakan suatu tuturan yang di dalamnya terkandung tindakan agar mitra tutur berbuat sesuai dengan maksud tuturan. Beberapa tuturan yang biasa digunakan seperti maaf, minta maaf, mohon maaf, ampun, minta ampun, mohon ampun, maafkan, dan *sorry* (Husda et al., n.d.), (Susanthi & Warmadewi, 2020).

Pada dialog di atas R menggunakan kata mohon maaf karena menyadari tidak dapat memenuhi keinginan W mengenai ketersediaan kamar. Permohonan ini bahkan

diulang dan dipertegas kembali. Hal ini dapat kita lihat pada tuturan sekali lagi, kami mohon maaf. Jika dilihat dari segi kesantunan berbahasa, tuturan minta maaf lebih santun daripada ragam maaf dan ragam mohon maaf lebih santun daripada minta maaf. Penggunaan tuturan mohon maaf digunakan dengan tujuan untuk kesantunan dalam bertutur. Tingkatan tuturan mohon maaf kedudukannya lebih tinggi di atas tuturan maaf dan minta maaf. Tuturan mohon maaf umumnya digunakan untuk menyampaikan pertanyaan, pernyataan, atau kesalahan yang dilakukan penutur kepada orang yang lebih tua atau dihormati oleh penutur (Brunet et al., 2012); (Kádár & House, 2021); dan (Spencer, 2003).

Memberikan Saran

Menyarankan dapat diartikan sebagai cara penutur menyarankan petutur untuk mengerjakan sesuatu hal yang baik menurut penutur untuk petutur sendiri. Tindakan tutur direktif ini mempunyai beberapa tujuan antara lain menasehati, menganjurkan, menyarankan, mengarahkan, menyarankan dan menganjurkan. Beberapa kata yang sering digunakan seperti *sebaiknya*, *seyogianya*, dan sebagainya. Berikut data yang diperoleh:

Data (8) Konteks: Percakapan antar pedagang keliling (PK) dengan wisatawan (W) di

Kapal wisata menuju Batu Gantung

- PK : Kacang, telur rebus, kacang rebus, jagung... ayo kak. Mau kacang kak?
W : Ngak bu (*sambal menutupi wajah dari terik sinar matahari*)
PK : Pindah aja lah kak ke sebelah sini (*menunjuk kursi di arah kiri haluan kapal*)
silau di situ kena matahari
PK : silau di situ
PK : Beli kacang kak? *aqua*?
W : Oh, aquanya lah satu botol
PK : Yang mana kak? (*menunjuk aqua ukuran sedang dan ukuran kecil*)
W : Sedang aja. Berapa?
PK : 5000. Biasanya itu
PK : Terima kasih (*sambal memberikan uang 5000an*)

Pada dialog di atas PK menggunakan penanda kesantunan memberikan saran kepada W. Hal ini dapat dilihat pada tuturan langsung "Pindah aja kak ke sebelah sini sambil menunjuk kursi di arah kiri haluan kapal silau di situ kena matahari". Tindakan tutur tersebut digunakan secara langsung dengan memberikan saran permintaan. PK meminta W untuk berpindah tempat duduk, dan W pun menyanggupinya.

Memberi Pujian

Memuji merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menciptakan tuturan santun sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik. Secara umum tindak tutur memuji digunakan dengan tuturan langsung dan tidak langsung. Tindak ujaran ekspresif digunakan oleh pembicara bila ia ingin menyatakan keadaan psikologisnya mengenai sesuatu, misalnya, menyatakan rasa terima kasih, belasungkawa, menyampaikan ucapan selamat, memuji dan juga mengumpat. Karena tindak ujaran ekspresif menyatakan keadaan psikologis seseorang, maka pelaksanaannya pun bukan berupa perbuatan melainkan hanya sekedar ujaran sebagai perwakilan atas keadaan seseorang atau penutur. Data menunjukkan bahwa penanda kesantunan memberi pujian oleh pelaku layanan wisata di kota Parapat digunakan tuturan langsung dengan menggunakan kalimat deklaratif. Berikut contoh data yang diperoleh:

Data (9) Konteks: Percakapan antara pedagang cinderamata (PC) dengan wisatawan (W) di Pusat Penjualan Cinderamata Siburak-burak.

- PC : Ayo nang dilihat dulu
W : (*Masuk ke dalam toko*)
W : Ada ukuran besar ya nang? (*menunjukkan sebuah pakaian etnik yang dipajang*)
PC : Yang mana inang? (*memastikan*)
PC : Oh, itu. Ngak ada inang. *Free size*
W : Boleh coba nang? Siapa tau muat
PC : Boleh inang? (*Mengambil dan memberikan kepada W*)
W : Ngak jadi nang, kekecilan
PC : Ngak lho innag. Cantik nya kulihat inang makenya.
W : agak sempitnya. Maaf ya nang.
PC : Oh. ngak apa apa

Penanda kesantunan memberikan merupakan suatu tuturan yang bersifat positif dan menunjukkan ekspresi yang berupa evaluasi yang positif oleh penutur kepada mitra tutur. Tindak tutur pujian merupakan bagian dari tindak tutur ilokusi yang mengandung daya untuk melakukan tindakan tertentu dengan hubungan mengatakan atau menginformasikan sesuatu. Dari dialog di atas dapat diuraikan bahwa PC menggunakan penanda pujian secara langsung terhadap W Adapun alasan PC menggunakan penanda ini agar W tertarik untuk membeli barang dagangannya.

Ucapan Terima Kasih

Salah satu cara untuk menciptakan keharmonisan dalam berkomunikasi adalah kemampuan mengungkapkan terima kasih secara tepat. Tindak berterima kasih merupakan sebuah fenomena kesantunan berbahasa. Berdasarkan hasil penelitian, bentuk penanda kesantunan inilah yang paling dominan digunakan oleh pelaku layanan wisata. Berikut data penanda kesantunan Ucapan terima kasih yang digunakan oleh pelaku layanan wisata di kota Parapat:

Data (10) Konteks: Percakapan antara Pedagang Keliling (PK) dengan wisatawan (W) di Kampung Warna-Warni Parapat.

- PK : Dolung dolung. Dolung eda?
W : Dolung. Masih panas ini? Berapa satu bungkus ini?
PK : Satu bungkus sepuluh ribu
W : Enaknya ini *tahe*? Wah... udah Nampak lagi ya... khas parapat ini. Dolung dolung, 10 ribu... heemmm enak (*sambal makan*)
W : Bikin lah aku dulu bu 10 ribu aja.
PK : Ini ya bu.... Dari kampung warna warni ini
W : Dari kampung warna warni
PK : Terima kasih laris
W : Makasih.

Dialog di atas merupakan transaksi jual beli *dolung* yang merupakan makanan khas Parapat antara PK dengan W. Dari percakapan tersebut dapat dilihat bahwa PK menggunakan penanda kesantunan ucapan terima kasih pada akhir dialog. Tuturan ini sudah biasa digunakan oleh seorang pedagang kepada pembelinya. Demikian juga PK, yang menggunakannya terhadap W. Adapun tuturan ini digunakan sebagai wujud formalitas dalam dialog saat bertransaksi. Berdasarkan hasil wawancara, PK mengatakan bahwa tuturan ini selalu digunakan kepada seluruh pelanggannya saat bertransaksi karena dianggap menunjukkan kesopansantunan dan dipandang lebih berbudaya

PEMBAHASAN

Penanda kesantunan yang digunakan pelaku wisata antara lain penanda kesantunan meminta maaf antara lain *saya minta maaf, maaf, saya benar-benar minta maaf*. Penanda kesantunan untuk mengucapkan terima kasih antara lain *terima kasih, terima kasih banyak*. Ungkapan terimakasih ini umumnya digunakan sebagai sebagai wujud harmoni sosial yang dapat mengurangi kesenjangan sosial. Ungkapan

terimakasih termasuk dalam tindak ilokusi yang menunjukkan rasa syukur (Mansor et al., n.d.); (Brown, 2015); dan (Brunet et al., 2012).

Adapun penanda kesantunan meminta antara lain digunakan kata *ayo, bisa kah, maukah* dan lain-lain. Penanda kesantunan pujian antara lain *cantik kali, cocok kali, cantik dan bagus*. Penanda kesantunan untuk memberikan saran *seperti bagaimana, saja, ayo* dan lain-lain. Penanda kesantunan menolak antara lain *maaf ya, ngak bisa, mohon maaf*. Penanda kesantunan menawarkan antara lain *cari apa, ada yang bisa dibantu, lihat apa* dan sebagainya. Penanda kesantunan menyapa antara lain *selamat siang, hallo, selamat datang, Bapak, Ibu*, dan sebagainya. Juga ditemukan beberapa sapaan khas kedaerahan seperti *eda, amang, inang dan ito*. Penanda kesantunan menginstruksikan antara lain *tolong, mau, ayo singgah*, dan sebagainya.

Alasan pelaku layanan wisata tersebut menggunakan penanda kesantunan antara lain: (1) karena dipengaruhi oleh situasi keformalan (2) menghindari hal-hal yang dapat mengganggu perasaan wisatawan; (3) membujuk wisatawan untuk melakukan sesuatu; (4) untuk menyenangkan wisatawan; (5) usia wisatawan yang lebih tua, dan (6) menunjukkan kesantunan.

Pelaku wisata di kawasan wisata kota Parapat juga menggunakan penanda kesantunan nonverbal yang khas dalam register layanan pariwisata untuk melayani wisatawan mereka. Penanda kesantunan nonverbal yang mereka gunakan dari yang paling sering sampai yang paling jarang adalah: (1) tersenyum; (2) menganggukkan kepala untuk mengkonfirmasi persetujuan; (4) mengulurkan tangan kanan untuk menjabat tangan; (5) menjulurkan tangan kanan untuk mengajak dan meminta; (6) menunjuk sesuatu atau seseorang; dan (7) menggelengkan kepala untuk tidak setuju ataupun menolak

SIMPULAN

Pelaku wisata di kota Parapat menggunakan berbagai penanda kesantunan dalam register pelayanan pariwisata untuk melayani wisatawan. Adapun penanda yang digunakan berupa penanda kesantunan untuk menyapa dan menawarkan bantuan, penanda kesantunan untuk mengucapkan terima kasih, penanda kesantunan pujian, penanda kesantunan untuk memberikan, penanda kesantunan menawarkan bantuan. Pelaku wisata juga menggunakan penanda kesantunan non-verbal yang khas seperti

tersenyum, menganggukkan kepala untuk mengkonfirmasi persetujuan, mengulurkan tangan kanan untuk berjabat tangan, menjulurkan tangan kanan untuk mengajak dan meminta, menunjuk sesuatu atau seseorang; dan menggelengkan kepala untuk menyatakan tidak setuju atau menolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, P. (2015). Politeness and Language. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*: (2nd ed.). (pp. 326–330). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.53072-4>
- Brunet, P. M., Cowie, R., Donnan, H., & Douglas-Cowie, E. (2012). Politeness and social signals. In *Cognitive Processing* 13(2). Springer Verlag. <https://doi.org/10.1007/s10339-011-0418-8>
- Culpeper, J., & Terkourafi, M. (2017). Pragmatic approaches (im)politeness. In *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 11–39). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_2
- Guridham, M. (1999). Communicating Across Cultures. In *Communicating Across Cultures*. Macmillan Education UK. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-27462-8>
- Halliday, M. A. K. & Hasan, R. (1989). *Language, context, and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford University Press.
- Haug, M., & Kádár, D. Z. (2017). Intercultural (im)politeness. In *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 601–632). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_23
- Husda, A., Leyli, E., & Saragih, L. (n.d.). *Taboo words in hate speech through Social Media*.
- Kádár, D. Z., & House, J. (2021). “Politeness Markers” Revisited - A Contrastive Pragmatic Perspective. In *Journal of Politeness Research* (Vol. 17, Issue 1, pp. 79–109). De Gruyter Open Ltd. <https://doi.org/10.1515/pr-2020-0029>
- Kaharuddin, Napitupulu, J., Juliana, Pramono, R., & Saragih, E. L. L. (2021). Determinants of tourist attraction of the heritage tourism doi: [https://doi.org/10.14505/jemt.v8.3\(19\).01](https://doi.org/10.14505/jemt.v8.3(19).01). *Journal of Environmental Management and Tourism*, 12(2). [https://doi.org/10.14505/jemt.12.2\(50\).19](https://doi.org/10.14505/jemt.12.2(50).19)
- Lakoff, R. (1990). *Talking Power: The Politics of Language in Our Lives*. Harper Row Publisher.
- Mahulae, P. J. M. (2019). Deskripsi Permasalahan Upaya Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Danau Toba Sumatera Utara. *Jurnal Inovasi*, 16(1), 11–20.
- Mansor, N., Yusniza, A. & Abstrak, Y. (n.d.). *Political Managements and Policies in Malaysia Kesantunan Bahasa Dalam Kalangan Pelajar IPT: Satu Kajian Perbandingan Etnik*.
- Purnomo, B. (2012). Pengaruh Ketidaksantunan Berbahasa Pelaku. *Prosiding Seminar Nasional “Ketidaksantunan Berbahasa Dan Dampaknya Dalam Pembentukan Karakter,”* 1, 105–114.
- R, S. J. (1979). *Expression and Meaning: Studies in The Theory of Speech Act*. Cambridge University Press.

- Riana, R., Setiadi, S., & Pratamanti, D. (2016). Kesantunan berbahasa sebagai sebuah Strategi untuk mempersuasikan promosi sekolah tinggi ilmu ekonomi pariwisata indonesia (stiepari) semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18 (2).
- Spencer O. H. J. (2003). Explaining Cross-Cultural Pragmatic Findings: Moving from Politeness Maxims to Sociopragmatic Interactional Principles (SIPs). *Journal of Pragmatic*, 35 (10), 1633–1650.
- Susanthi, I. G. A. A. D, & Warmadewi, A. A. I. M. (2020). Kesantunan dalam percakapan pemandu wisata di Ubud Bali. *KULTURISTIK: Jurnal Bahasa Dan Budaya*, 4(1), 22. <https://doi.org/10.22225/kulturistik.4.1.1557>