

## KESANTUNAN DALAM PERCAKAPAN PEMANDU WISATA DI UBUD BALI

I Gusti Ayu Agung Dian Susanthi  
Universitas Warmadewa  
*gungdian03@gmail.com*

Anak Agung Istri Manik Warmadewi  
Universitas Warmadewa  
*manikwarmadewi@gmail.com*

### ABSTRAK

Kesantunan berbahasa merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan dalam pariwisata. Dalam memberikan pelayanan di bidang pariwisata tentunya penting untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai contoh penggunaan bahasa yang santun agar wisatawan merasa nyaman selama menikmati wisata. Pelaku wisata dalam penelitian ini difokuskan pada pemandu wisata, pemandu wisata merupakan salah satu pekerjaan yang terkait dengan kegiatan tamu selama menikmati wisata mereka di Bali, para tamu membutuhkan jasa pemandu wisata untuk mengantarkan mereka berwisata selama berlibur di Bali. Ubud adalah salah satu daerah pariwisata yang ramai dikunjungi oleh tamu dari berbagai belahan negara di dunia. Sehingga, peneliti memilih daerah Ubud sebagai lokasi penelitian. Pemandu wisata di Ubud adalah sebagai objek dalam penelitian ini. Pada tahap awal metode yang digunakan adalah metode observasi. Dalam hal ini peneliti mengidentifikasi percakapan dan mengeksplorasi kesantunan dalam percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan. Pada tahap kedua peneliti mengidentifikasi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam percakapan tersebut. Tahap selanjutnya peneliti menggunakan metode observasi, peneliti mengamati, meneliti percakapan dan meneliti kesantunan dalam ungkapan ekspresi bahasa Inggris yang digunakan oleh pemandu wisata.

**Kata Kunci:** Kesantunan; pemandu wisata; percakapan bahasa Inggris

### ABSTRACT

*The politeness of a language is important in providing services such as services in tourism. In providing services in the tourism sector it is certainly important to provide good service as an example of using polite language so that tourists feel comfortable while enjoying tourism. Tourists in this study focused on tour guides, tour guides are one of the jobs associated with guest activities while enjoying their tours in Bali, guests need the services of tour guides to take them on a tour while on vacation in Bali. Ubud is one of the tourism areas that is visited by guests from various parts of the world. Thus, researchers chose the Ubud area as a research location. The tour guide in Ubud is the object of the study. At the first stage, the method used was observation method. In this case the researcher identified the conversation and explored politeness in the conversation between the tour guide and the tourist. At the second stage, the researcher identified the politeness of the language contained in the conversation. The next stage, the researcher used the method of observation, the researcher observed, examined guiding conversations and examined politeness in English expressions used by tour guides.*

**Keywords:** *Politeness; tour guide; English conversation*

## PENDAHULUAN

Bahasa dipergunakan oleh manusia untuk berkomunikasi (Dian Susanthi, 2019), dalam mempergunakan bahasa kita harus memperhatikan kesantunan. Kesantunan merupakan hal yang penting dalam komunikasi (Levinson, 1995) agar lawan bicara merasa lebih nyaman, dan komunikasi dapat terjalin dengan baik, terlebih lagi dalam dunia pelayanan baik pelayanan pariwisata, bisnis dan sebagainya kesantunan sangat penting untuk diaplikasikan. Kesantunan sangat penting dalam pelayanan di pariwisata dalam bahasa Inggris hal ini terkait dengan era yang dihadapi Indonesia saat ini yaitu “Asean Free Trade Era” sehingga, bahasa internasional dan ilmu pengetahuan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Di samping itu, Kesantunan dalam penggunaan bahasa dapat mengajarkan kita untuk menghargai orang lain sesuai dengan umur atau posisi sosial (Budiarta & Rajistha, 2018). Dian Susanthi (2019) memaparkan contoh dalam bidang pariwisata yang berkembang pesat, contohnya dalam pelayanan pariwisata terkait dengan hal tersebut pemandu wisata dapat memberikan pelayanan dengan baik apabila mereka dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi internasional terlebih lagi di Bali sebagai tujuan wisata dan banyak terdapat berbagai hotel bertaraf internasional sehingga wisatawan yang berkunjung adalah dari berbagai negara (Dian Susanthi, 2019). Seperti yang telah dipaparkan diatas, percakapan dalam bahasa Inggris digunakan dalam melayani wisatawan. Pemandu wisata harus memperhatikan ekspresi dan ungkapan dalam pelayanan, mencari pilihan kata yang tepat ataupun ungkapan yang santun agar pasien merasa lebih nyaman selama berwisata. Contoh lainnya dapat dilihat ketika mengucapkan salam dalam situasi formal sapaan yang dipaparkan harus lebih santun dibandingkan menyapa pada situasi informal (Dian Susanthi & Al, 2018) Sejalan dengan hal tersebut, kesantunan sebagai strategi untuk menghindari konflik yang dapat diukur berdasarkan derajat upaya yang dilakukan untuk menghindari situasi konflik (Leech,

1983). Menurut Chaer, terdapat tiga hal yang harus diperhatikan dalam tuturan agar santun yaitu formalitas, hesistency dan equality, ketiga hal tersebut harus diperhatikan ketika berbicara dengan lawan bicara (Chaer, 2010).

Penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan fenomena kesantunan dalam percakapan bahasa Inggris yang terdapat dalam pemandu wisata dengan wisatawan. Kesantunan berbahasa dalam pelayanan wisata sangat menarik untuk diteliti sebab ekspresi dan ungkapan suruhan banyak terdapat dalam pelayanan wisata. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk menganalisis kesantunan dari ungkapan dan ekspresi yang terdapat dalam percakapan pemandu wisata dengan wisatawan.

Di atas telah dikemukakan bahwa kesantunan dalam percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan sangat menarik untuk diteliti. Berkaitan dengan hal itu, permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah prinsip kesantunan berbahasa pada percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan asing?
2. Bagaimanakah dampak prinsip kesantunan pada percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan asing tersebut?

## METODE

Data penelitian ini adalah percakapan antara pemandu wisata lokal dengan wisatawan yang lokasinya diambil di daerah wisata di Ubud. Adapun lokasinya adalah di Pasar Ubud dan Monkey Forest. Percakapan tersebut adalah percakapan mereka selama memandu wisatawan asing selama mereka berwisata di tempat tujuan wisata tersebut.

Dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode rekam, simak dan catat (Sudaryanto, 1993). Teknik rekam digunakan untuk merekam percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan asing selama mereka berwisata, metode simak dan catat digunakan untuk mengumpulkan data percakapan antara pemandu wisata dan wisatawan asing. Peneliti menyimak teks percakapan untuk mengidentifikasi bentuk kesantunan yang

terdapat pada percakapan antara pemandu wisata dengan wisatawan asing. Percakapan yang teridentifikasi kemudian dicatat dan diklasifikasikan sesuai dengan karakteristik data, yang selanjutnya dianalisis untuk bentuk kesantunan yang digunakan dalam percakapan tersebut.

## PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

Melalui penelitian ini, percakapan antara tamu dan pemandu wisata ditranskripsi, dicatat, dikategorikan sesuai dengan teori Grice, kemudian dianalisis. Penelitian ini membuktikan bahwa penyimpangan maksim terjadi ketika pembicara tidak mampu dan tidak bisa mencapai tujuan atau alur sebuah percakapan, tidak mampu untuk mengindahkan kaidah kebahasaan di dalam interaksi lingual, dan tidak mampu menginterpretasikan tindakan dan ucapan lawan tuturnya. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, Grice memaparkan empat jenis penyimpangan maksim yaitu: kuantitas (*maxim of quantity*), kualitas (*maxim of quality*), relevansi (*maxim of relation*) dan maksim pelaksanaan (*maxim of manner*). The examples are presented as follows (Grice, 1975).

Penelitian ini mengambil tempat di dua titik di daerah wisata Ubud, yakni di kawasan Monkey Forest dan Pasar Ubud. Data yang pertama diambil di kawasan Monkey Forest. Daerah tujuan wisata monkey forest merupakan daerah tujuan wisata terfavorit yang ada di daerah Ubud. Kawasan ini juga disebut dengan Mandala Suci Wenara Wana, yang terletak di daerah Padangtegal – Ubud. Tempat ini merupakan habitat dari para monyet yang dibuat secara khusus. Selain itu, di dalam kawasan wisata monkey forest juga terdapat tiga pura yang diusung oleh masyarakat setempat. Adapun pura tersebut adalah Pura Dalem, Pura Beji dan Pura Prajapati. Tidak dapat dipungkiri, hal tersebut juga yang memberikan pengaruh sangat besar terhadap ketertarikan wisatawan asing ataupun lokal untuk berkunjung ke monkey forest.

Di dalam kawasan tersebut, pegawai/staff dari monkey forest tersebar di setiap penjuru. Hal tersebut untuk membantu para wisatawan asing ataupun lokal yang datang berkunjung, yang tidak didampingi oleh seorang pemandu wisata.

Mereka secara tidak langsung bertugas sebagai pemandu wisata lokal yang ada di kawasan wisata tersebut.

Kawasan kedua adalah kawasan pasar Ubud. Pasar Ubud menjadi daya tarik tersendiri. Pasar Ubud terdiri atas pasar tradisional dan pasar seni yang berbaur menjadi satu dalam satu kawasan. Banyaknya wisatawan yang mengunjungi pasar Ubud, baik yang lokal ataupun wisatawan asing, membuat munculnya beberapa pemandu wisata lokal yang membantu mereka khususnya wisatawan asing untuk berbelanja dan melakukan tawar-menawar. Sama halnya dengan yang ada di pasar Badung ataupun pasar Kumbasari, Denpasar. Berikut adalah beberapa data yang diperoleh.

### Penyimpangan Maksim Kuantitas

#### Data 1

Guest: I'm from London, England. This is my first time to visit this place, I want to go around and I think I need guide. Would you like to be my tour guide?

Guide : *So, how can I help you?*

Guest : I need you to be my tour guide, is it ok for you?

Guide : *I knew this place very well.*

Contoh percakapan data (1) menunjukkan penyimpangan maksim, yakni penyimpangan maksim kuantitas yang dapat dilihat pada data tersebut. Pada dasarnya, penyimpangan maksim kuantitas terjadi ketika si pembicara memberikan informasi yang kurang ataupun lebih dari yang dibutuhkan. Dapat dilihat bahwa tamu bertanya kepada pemandu wisata apakah ia bersedia memandunya, akan tetapi si pemandu tidak memberikan jawaban langsung, ia tidak menjawab dengan jawaban “ya” atau “tidak” ia menjawab dengan bertanya balik “so, how can I help you?” Pada percakapan tersebut tamu memerlukan jawaban “ya” atau “tidak”. Sehingga tamu mengulang pertanyaannya dengan mengutarakan “I need you to be my tour guide, is it ok for you?” Dalam hal ini dapat ditemukan bahwa pemandu wisata melakukan penyimpangan maksim kuantitas karena ia tidak memberikan informasi sesuai yang diharapkan, dengan kata lain si pemandu memberikan informasi lebih dari yang dibutuhkan sebab ia tidak menjawab secara langsung dengan jawaban “ya” atau “tidak”.

Pada maksim jenis ini jumlah informasi yang diberikan harus tepat dalam artian sumbangan informasi harus seformatif yang dibutuhkan, sumbangan informasi jangan melebihi yang dibutuhkan.

Data 2

Guide : Can I help you, Sir?

Guest : Hmm...are you a guide?

Guide : I can explain about this place, sir..

Percakapan di atas menunjukkan, pada awal percakapan guide tidak mengucapkan salam ataupun memperkenalkan diri pada tamu, akan tetapi ia langsung menawarkan bantuan atau jasa. Sehingga tamu tampak ingin memastikan identitas si pemandu wisata tersebut. Percakapan tersebut di atas menunjukkan penyimpangan maksim kuantitas, yakni ketika tamu ingin memastikan identitas si pemandu wisata, ia tidak menjawab secara langsung ketika ditanyai perihal identitas atau dengan kata lain ia seharusnya menjawab dengan jawaban “ya saya adalah seorang pemandu wisata lokal” dan memperkenalkan diri, lalu menawarkan bantuan. Pada percakapan di atas, pemandu wisata harus memberikan jumlah informasi yang tepat dalam artian informasi yang diberikan harus seformatif yang dibutuhkan.

Data 3

Guide : Hello...you need help?

Guest : Yes, I need a guide..Can you go around with us?’

Guide : I will help you sir..

Percakapan di atas menunjukkan, pada awal percakapan pemandu wisata mengucapkan salam secara informal akan tetapi ia tidak memperkenalkan diri pada tamu, akan tetapi ia langsung menawarkan bantuan atau jasa. Sehingga tamu tampak ingin memastikan identitas si pemandu wisata tersebut. Percakapan tersebut di atas menunjukkan penyimpangan maksim kuantitas, yakni ketika tamu ingin memastikan identitas si pemandu wisata, ia seharusnya memperkenalkan diri terlebih dahulu dengan menyampaikan identitasnya dan menyebutkan “ya saya adalah seorang pemandu wisata lokal, perkenalkan nama saya.....” dan memperkenalkan diri, lalu menawarkan bantuan. Pada percakapan di atas, pemandu wisata harus memperkenalkan diri terlebih dahulu agar tamu mengetahui identitasnya. Jawaban pemandu wisata ketika

ditanya apakah ia dapat mengantarkan tamu untuk berkeliling, seharusnya ia dapat memberikan jawaban langsung “yes, my pleasure sir”. Penambahan informasi pada percakapan (2) justru mengakibatkan tuturan menjadi berlebihan.

### **Penyimpangan Maksim Kualitas**

Data 4

Guest : Ok, thank you very much Jaya. How much should I pay for your assistance?

Guide : It’s not expensive, sir. You have to spend 18 dollars.

Telah disebutkan bahwa Grice telah menjelaskan empat prinsip penyimpangan maksim. Pada contoh I, 2, dan 3 telah dibahas penyimpangan maksim kuantitas. Contoh data (4) ini menunjukkan penyimpangan maksim kualitas. Pada dasarnya, penyimpangan maksim kualitas terjadi ketika si pembicara memberikan informasi yang tidak sesungguhnya, hal ini ditemukan ketika terjadi penawaran harga. Dalam hal ini harga awal yang ditawarkan lebih tinggi dari harga sebenarnya. Dapat dilihat ketika tamu menanyakan tentang harga kepada si pemandu wisata. Pemandu wisata menyampaikan informasi bahwa harga per jam selama memandu adalah \$18 dalam hal ini pemandu menawarkan harga yang lebih tinggi dari harga pada umumnya. Harga pemandu wisata di Bali pada umumnya adalah berkisar \$39 per hari. Dalam hal ini si pemandu ingin mendapatkan lebih banyak keuntungan. Pada maksim jenis ini informasi yang diberikan harus benar.

### **Penyimpangan Maksim Pelaksanaan**

Data 5

Guest : So, what is it called traditional hat?  
The Balinese men here use that traditional hat.

Guide : Ohh... udeng hat..

Guest : Ohh.. I see very nice

Guide : Yes, it used by the Balinese men

Pada paragraph sebelumnya, telah dibahas tentang dua jenis penyimpangan maksim yaitu maksim kualitas dan kuantitas. Pada paragraph ini, dibahas tentang penyimpangan maksim pelaksanaan (maxim of manner). Pada dasarnya, maksim pelaksanaan dapat terjadi ketika pembicara tidak jelas memberikan

jawaban pada lawan bicara. Pada maksim ini pembicara harus memberikan jawaban yang mudah dimengerti oleh lawan bicara selama percakapan berlangsung. Contoh (5), memperlihatkan pemandu wisata melakukan penyimpangan terhadap pertanyaan tamu. Pada dasarnya, tamu menanyakan tentang *Udeng* kain tradisional yang digunakan di kepala oleh kaum pria Bali. Akan tetapi, pemandu wisata tidak memberikan penjelasan perihal *udeng* sebenarnya, sesungguhnya *udeng* bukanlah topi. Dalam hal ini, pemandu wisata seharusnya memberikan penjelasan tentang *udeng*. Bisa saja ia tidak tau cara menjelaskannya dalam bahasa Inggris atau budaya Inggris. Kata “*udeng*” dapat dijelaskan dengan memberikan informasi mengenai fungsinya.

### Penyimpangan Maksim Relevansi

Data 6

Guest : So, are you the local people here?

Guide : My father is from different village sir..

Sebuah contoh pelanggaran maksim relevansi adalah pada data (6). Telah dijelaskan bahwa maksim relevansi dapat terjadi ketika pembicara memberikan jawaban yang tidak relevan dengan pertanyaan. Sesuai data di atas, tamu bertanya kepada pemandu wisata perihal latar belakangnya, yaitu apakah ia merupakan penduduk asli Ubud. Akan tetapi, pemandu wisata memberikan jawaban yang tidak relevan yaitu dengan menjelaskan asal ayahnya bukan tentang dirinya. Seharusnya, ia dapat menjawab dengan jawaban yang relevan yaitu ‘yes, i’m the local people here’ or ‘yes, I am.’

Data 7

Guest : How long have you been working as a guide?

Guide : Actually, I often come here, sir...

Contoh pelanggaran maksim relevansi juga ditemukan pada data (7). Telah dijelaskan bahwa maksim relevansi dapat terjadi ketika pembicara memberikan jawaban yang tidak relevan dengan pertanyaan. Sesuai data di atas, tamu bertanya kepada pemandu wisata perihal pengalaman kerja pemandu wisata, yaitu apakah ia sudah lama bekerja sebagai pemandu wisata. Akan tetapi, pemandu wisata memberikan jawaban yang tidak relevan yaitu dengan menjelaskan bahwa ia sering datang ke lokasi wisata. Seharusnya, ia dapat menjawab

dengan jawaban yang relevan yaitu “I have been working as a guide for.....”.

### SIMPULAN

Kesantunan merupakan perilaku yang dapat diekspresikan dengan cara yang baik dan beretika (Zamzani & Dkk, 2010). Pada penelitian ini, penyimpangan maksim terjadi, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kompetensi bahasa Inggris bagi si pemandu wisata, seperti misalnya dalam mempergunakan kalimat yang sopan dalam bertegur sapa, memperkenalkan diri pada awal pertemuan. Penyimpangan maksim kuantitas terjadi ketika pemandu wisata memberikan jumlah informasi yang tidak tepat, penyimpangan maksim kuantitas dapat dihindari dengan memberikan sumbangan informasi seinformatif yang dibutuhkan, sumbangan informasi tidak boleh melebihi yang dibutuhkan. Penyimpangan maksim kualitas terjadi ketika pemandu wisata memberikan informasi yang tidak benar sebagai contoh ketika menawarkan harga, maksim kualitas harus memenuhi persyaratan yaitu mengatakan sesuatu yang diyakini benar, tidak memberikan informasi yang kebenarannya tidak meyakinkan. Untuk menghindari terjadinya pelanggaran maksim relevansi usahakan agar pemandu wisata memberikan jawaban yang relevan. Maksim pelaksanaan harus memberikan informasi yang mudah dimengerti, usahakan memberikan informasi yang ringkas, berbicara dengan teratur.

### DAFTAR PUSTAKA

- Budiarta, I. W., & Rajistha, I. G. N. A. (2018). Politeness in “Adit dan Sopo Jarwo” animation. *Lingua Cultura*, 12(1), 25–30. <https://doi.org/10.21512/lc.v12i1.1822>
- Chaer, A. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Rineka Cipta.
- Dian Susanthi, I. G. A. A. (2019). The Procedures of Translating Abbreviations in English Medical Text into Indonesian. *E- Journal of Linguistics Unud*, 13(1), 1–12.
- Dian Susanthi, I. G. A. A., & Al, E. (2018). Language Function Used in ELT Textbook Focused on Medical Conversation. *Journal of Language*

- Teaching and Research*, 9(1), 125–131.
- Grice, H. P. (1975). *Logic and Conversation*.  
In Martinich, A.P. (ed). *Philosophy of Language*. Oxford University Press.
- Leech, (1983). *Pengajaran Pragmatik*.  
Angkasa.
- Levinson, S. C. (1995). *Pragmatics*.  
Cambridge University Press.
- Sudaryanto. (1993). *Metode dan aneka teknik analisis bahasa*. Duta Wacana University Press.
- Zamzani, & Dkk. (2010). Pengembangan Alat Ukur Kesantunan Bahasa Indonesia dalam Interaksi Sosial Formal Bersemuka. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 17(2).