

PENGARUH KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA PELAKU WISATA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN

Budi Purnomo

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

Jl. Adi Sucipto 154 Solo, Jawa Tengah 57144

Telp: (0271)742469 Fax: (0271)742069 Cell: 081328754512

Email: budipurnomo989@yahoo.co.id Website: www.stpsahidsolo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan ungkapan tidak santun oleh pelaku wisata dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Soloraya. Penelitian deskriptif-kualitatif ini disajikan dengan kerangka kerja sosiopragmatik yang dapat didefinisikan sebagai kajian tindak tutur dan konteks yang ditunjukkan dengan pendekatan sosial dan pragmatik. Penelitian difokuskan pada komunikasi interpersonal antara pelaku wisata sebagai tuan rumah dan wisatawan sebagai tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku wisata di Soloraya masih banyak menggunakan ungkapan tidak santun ketika berkomunikasi dengan wisatawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketidaksantunan berbahasa pelaku wisata di Soloraya berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan. Hasil penelitian mengimplikasikan perlunya penyuluhan dan pelatihan yang terprogram bagi pelaku wisata di Soloraya agar lebih memperhatikan norma-norma kesantunan dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

Kata kunci: *ketidaksantunan berbahasa, tingkat kepuasan wisatawan*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu tujuan wisata utama di Indonesia, Soloraya memiliki beragam objek wisata yang menarik bagi wisatawan. Komunikasi antara pelaku wisata dan wisatawan terjadi di bandara, stasiun kereta, pusat informasi wisatawan, agen perjalanan wisata, penginapan, restoran, objek wisata, toko cinderamata, dan di sepanjang perjalanan wisata. Bahasa yang digunakan oleh pelaku wisata selama berinteraksi dengan wisatawan di berbagai lokasi tersebut, baik bahasa verbal maupun nonverbal memainkan peranan penting dalam melayani kebutuhan wisatawan. Dengan kata lain, kebutuhan wisatawan ini akan dapat dipenuhi oleh pelaku wisata yang tidak hanya memiliki keterampilan dalam melayani wisatawan, tetapi juga mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan baik dan menggunakan norma kesantunan.

Dalam berbagai keluhan yang dikemukakan oleh wisatawan, seringkali mereka mengalami kekecewaan yang diakibatkan oleh ketidaksantunan berbahasa yang dilakukan oleh pelaku wisata ketika melayani wisatawan. Ketidaksantunan berbahasa merupakan bentuk pertentangan terhadap kesantunan berbahasa. Jika kesantunan berbahasa berkaitan dengan penggunaan bahasa yang baik dan sesuai dengan tatakrama, maka ketidaksantunan berbahasa berkaitan dengan penggunaan bahasa yang tidak baik dan tidak sesuai dengan tatakrama (Safriandi, 2012:1). Dalam penelitian ini komunikasi interpersonal antara pelaku wisata dan wisatawan di Soloraya akan difokuskan pada kegiatan berkomunikasi di: (1) penginapan, (2) objek-objek wisata, (3) toko/pasar cinderamata, dan (4) sepanjang perjalanan wisata.

Teori Ke(tidak)santunan Berbahasa

Kajian tentang ke(tidak)santunan berbahasa mengacu pada kajian linguistik pragmatik. Menurut Verhar (1996), pragmatik merupakan kajian tentang strategi bertutur, dan strategi ini disebut retorika (Leech, 2005). Bentuk tuturan meliputi dua macam, yakni tuturan struktural dan tuturan pragmatik (Rahardi, 2005). Tuturan struktural adalah realisasi dari maksud penutur berdasarkan karakteristik struktural, sedangkan tuturan pragmatik adalah realisasi dari maksud penutur yang terkait dengan konteks latar belakang situasi tuturan. Yang dimaksud konteks di sini adalah situasi lebih luas yang mampu menjadikan penutur dan mitra tutur saling berinteraksi, dan saling memahami tuturan masing-masing (Mey, 1993; Leech, 2005). Situasi yang dimaksud meliputi unsur-unsur di dalam situasi lingkungan yang terkait dengan lingkungan fisik dan sosial dari sebuah tuturan atau latar belakang pengetahuan yang dimiliki oleh penutur dan mitra tutur sebagai sarana bagi mitra tutur untuk menafsirkan maksud tuturan (Nadar, 2009).

Sifianou (1992:88) mengemukakan bahwa masyarakat Inggris yang berbahasa Inggris membuat konsep kesantunan dengan mempertimbangkan perasaan orang lain selaras dengan norma-norma dan penerimaan sosial. Norma ini meliputi penggunaan bentuk standard seperti *please* dan *sorry* dalam situasi yang cocok, lebih banyak memberikan kesempatan kepada orang lain untuk melakukan sesuatu, dan menyajikan sesuatu dengan ‘tatacara yang baik’. Selanjutnya Murphy and Levy (2006:4) mengemukakan bahwa masyarakat Australia yang berbahasa Inggris percaya bahwa kesantunan dikemukakan dengan menunjukkan sesuatu secara resmi, penggunaan gelar-gelar yang benar, banyak digunakannya ungkapan *please* dan *thank you*, digunakannya salam pembuka dan salam penutup yang resmi, menawarkan bantuan, pemilihan kata-kata secara hati-hati, dan penutupan pembicaraan dengan menghormati mitra tutur. Selanjutnya, terkait dengan masyarakat Amerika yang berbahasa Inggris, Ide dkk (1992:290) menemukan bahwa *kesantunan* berkaitkelindan dengan penghormatan, pertimbangan, kenyamanan, keramahan, dan kecocokan, sementara *ketidaksantunan* berkaitan erat dengan sikap sombong, ofensif, dan kasar. Dengan kata lain, keragaman yang berbeda dalam tuturan bahasa Inggris bergantung pada pengertian *kesantunan* yang mencakup pertimbangan, keramahan, rasa hormat, kesesuaian, dan kerendahan hati.

Norma Kesantunan Berbahasa

Poedjosoedarmo (2009) mengemukakan model kesantunan berbahasa di Indonesia, khususnya di Jawa dengan istilah *pedoman kesantunan berbahasa*. Model ini tidak dimaksudkan sebagai prinsip kesantunan berbahasa secara universal, meskipun tidak bertentangan dengan teori tentang maksim kesantunan, prinsip kesantunan, dan strategi kesantunan yang dikemukakan oleh Grice, Leech dan Brown & Levinson. Teori yang dikemukakannya dimaksudkan sebagai teori ideal, dan bukan merupakan gambaran dari fakta nyata yang bisa ditemui dalam keseharian saat ini. Generasi muda yang mengklaim dirinya sebagai generasi modern mungkin akan mencari prinsip kesantunan berbahasa yang berbeda, dan kurang memperhatikan nasihat dari orang tua dan guru mereka. Selanjutnya, Purnomo (2009) mengemukakan istilah ‘norma kesantunan berbahasa’ sebagai kekhasan kesantunan orang Jawa. Norma-norma itu diwujudkan dalam bentuk idiom-idiom atau frasa-frasa yang biasa diucapkan oleh kebanyakan orang tua ketika mendidik anak mereka. Beberapa di antaranya dalam bentuk nasihat positif dengan memakai idiom-idiom

positif, dan yang lainnya dalam bentuk larangan dengan memakai bentuk perintah negatif *aja* 'jangan' melakukan ini atau itu.

Norma kesantunan berbahasa yang dimaksud meliputi enam hal: (1) penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan, (2) menunjukkan rasa simpati dan kesetiakawanan, (3) rendah hati, (4) selaras dengan peristiwa tutur dan suasana hati mitra tutur, (5) sabar, penuh pertimbangan, dan tenang, dan (6) menyenangkan hati.

Norma kesantunan berbahasa di Jawa dan sebagian wilayah lain di Indonesia diajarkan oleh orang tua, guru, dan pemuka masyarakat kepada anak-anak dan generasi muda. Tidak hanya memberi contoh bagaimana berbahasa yang santun, para orang tua, guru, dan pemuka masyarakat juga diharapkan menjadi model bagaimana berbahasa yang santun. Di samping itu, dominannya budaya Jawa di pulau Jawa telah menjadikan norma kesantunan berbahasa berperan sentral dalam kehidupan sehari-hari. Di Pulau Jawa, bahkan di pulau-pulau lain di Indonesia, norma kesantunan berbahasa, baik bahasa verbal maupun non-verbal diterapkan di bidang sosial, pemerintahan, perdagangan, termasuk sektor pariwisata.

Tingkat Ke(tidak)santunan Berbahasa dan Tingkat Kepuasan Wisatawan

Ada beberapa model skala untuk menentukan tingkat ke(tidak)santunan yang sering digunakan sebagai dasar penelitian ke(tidak)santunan: model kesantunan Lakoff (1990), model kesantunan Leech (2005), dan model kesantunan Brown dan Levinson (1987).

Lakoff menyatakan bahwa ada tiga skala untuk menentukan tingkat kesantunan sebuah ungkapan: (1) skala formalitas, (2) skala keraguan, dan (3) skala persamaan, sementara Leech menyebutnya ada lima skala: (1) skala biaya-manfaat, (2) skala pilihan, (3) skala ketidaklangsungan, (4) skala kewenangan, dan (5) skala jarak sosial. Brown dan Levinson (1987:74) menyebutkan ada tiga skala yang ditentukan secara kontekstual, sosial, dan budaya, yakni (1) jarak sosial antara penutur dan mitra tutur, (2) kekuasaan relatif dari penutur terhadap mitra tutur, dan (3) tingkat kepastian yang berlaku dalam budaya tertentu, baik yang berkaitan dengan pengeluaran barang dan/atau jasa oleh penutur, hak mitra tutur untuk melakukan tindakan, dan sejauh mana mitra tutur menanggapi beban pengeluaran tersebut.

Dalam penelitian ini, tingkat ketidaksantunan berbahasa pelaku wisata (penutur) diukur berdasarkan persepsi wisatawan (mitra tutur). Wisatawan yang telah melakukan komunikasi dengan pelaku wisata diminta berpendapat apakah suatu ungkapan dirasa *santun*, *normal*, atau *tidak santun*. Ungkapan santun adalah ungkapan yang memiliki kriteria: caranya tepat dan penjelasannya juga tepat, ungkapan normal adalah ungkapan yang memiliki kriteria: keinginan wisatawan terpenuhi, dan ungkapan tidak santun adalah ungkapan yang memiliki kriteria: wisatawan tidak merasa senang. Tahap selanjutnya wisatawan diminta menilai tingkat kepuasan berdasarkan akibat dari mendengar tuturan tersebut, yakni *sangat puas*, *cukup puas*, *biasa*, *kurang puas*, *tidak puas*, dan *sangat tidak puas*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif yang disajikan dengan kerangka kerja sosiopragmatik yang dapat didefinisikan sebagai kajian tindak tutur dan konteks yang ditunjukkan dengan pendekatan sosial dan pragmatik. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, dipilihlah data yang bersumber dari berbagai peristiwa tutur alamiah antara pelaku wisata dan wisatawan di Soloraya. Metode pengumpulan

data yang digunakan adalah observasi dan catatan lapangan, perekaman, pemberian kuesioner, dan wawancara mendalam. Data yang berupa percakapan antara pelaku wisata dan wisatawan diambil dari kegiatan berkomunikasi di: bandara, bandara menuju penginapan, penginapan, restoran/rumah makan, toko/pasar cinderamata, objek-objek wisata, dan sepanjang perjalanan wisata.

Data yang telah terkumpul dan dipilah sesuai dengan tujuan penelitian kemudian dianalisis dengan menggunakan parameter pelanggaran norma kesantunan yang diambil dari teori kesantunan bernuansa budaya Jawa. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap: menyortir korpus data dengan memberi nomor data, konteks dan isi percakapan, menganalisis data berdasarkan jenis pelanggaran norma kesantunan, dan menganalisis data berdasarkan penilaian tingkat kesantunan dan tingkat kepuasan dari wisatawan.

PEMBAHASAN

Ketidaksantunan berbahasa pelaku wisata di Soloraya dapat disampaikan secara ringkas pada hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut.

Tidak menunjukkan penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan

Data (1) dan (2) di bawah ini adalah contoh percakapan yang tidak menunjukkan penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan dari pelaku wisata. Data (1) Konteks: Percakapan antara resepsionis (R) dan Tamu (T) di Hotel Sanashtri melalui telepon.

T: Halo. Masih ada kamar kosong, Mbak?

R: Wah sudah penuh semua itu, Pak.

T: Masak satu pun nggak ada yang kosong?

R: Ya kebetulan semua kamar sudah dibooking tamu rombongan dari Jakarta.

T: Hotel lain dekat-dekat situ masih punya kamar kosong nggak ya?

R: Wah, ndak tahu ya. Bapak tanya aja sendiri.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, tampaknya bahwa resepsionis tidak memperhatikan apa yang dikatakan oleh penelpon, dan tidak siap menjawabnya. Alih-alih menunjukkan wajah ceria ketika terlibat dalam percakapan, dia mengerutkan kening atau menunjukkan wajah masam. Selain itu, dia tidak ingin membantu penelpon untuk memberikan informasi tentang kamar yang tersedia di hotel lainnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan-ungkapan petugas reservasi yang '*Wah, ndak tahu ya. Bapak tanya aja sendiri*' tidak menunjukkan penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan. Dia melanggar norma kesantunan berbahasa karena merasa tidak membutuhkan tamu untuk memesan kamar lagi ketika semua kamar hotelnya telah penuh. Tamu (penelpon) menilai cara berbahasa petugas reservasi arogan dan tidak santun sehingga mengecewakannya.

Data (2) Konteks: Percakapan antara Penjual tiket (P) dan Wisatawan (W) di Taman Wisata Air Pendawa.

W: Untuk bertiga berapa mbak?

P: Dua ratus dua puluh lima ribu, per orang dihitung tujuh puluh lima ribu.

W: Ini uangnya, mbak. (*W memberikan uang sejumlah Rp 300,000 kepada P*).

P: Pake uang pas aja. Masih pagi gini belum ada kembaliannya.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, penjual tiket tidak menggunakan ungkapan-ungkapan yang ramah saat berkomunikasi dengan pengunjung. Dia menolak uang yang diberikan oleh pengunjung dengan alasan tidak memiliki kembalian. Pengunjung menilai penjual tersebut tidak hanya bersikap tidak sopan, tetapi pengunjung juga menganggapnya sebagai penjual yang tidak profesional. Selain itu, dia tidak menggunakan penanda kesantunan, seperti ‘maaf’ dan sebutan seperti ‘Pak’, ‘Bu’, ‘Mas’ atau ‘Mbak’. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ungkapan ‘Pake uang pas aja. Masih pagi gini belum ada kembaliannya’ adalah ungkapan kurang santun dan mengganggu kenyamanan pengunjung.

Tidak selaras dengan peristiwa tutur dan suasana hati mitra tutur

Data (3) dan (4) di bawah ini adalah contoh percakapan yang tidak selaras dengan peristiwa tutur dan suasana hati mitra tutur yang dilakukan oleh pelaku wisata.

Data (3) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di tempat parkir bis Kampung Batik Kauman.

W: Pak bisa temani saya kembali ke toko yang tadi. Ada satu kain yang lupa belum saya beli.

P : Mbok sendiri aja, Bu. Saya harus ngurus teman-teman yang lain. Toh juga dekat tokonya dari sini.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, bahasa pemandu wisata tidak selaras dengan suasana hati wisatawan. Alih-alih menemani turis untuk kembali ke toko, dia bahkan meminta wisatawan untuk pergi sendirian dengan alasan bahwa dia harus mengawasi wisatawan lainnya. Wisatawan tersebut menilai bahwa ungkapan pemandu wisata ‘Mbok sendiri aja, Bu. Saya harus ngurus teman-teman yang lain. Toh juga dekat tokonya dari sini’ melanggar norma kesantunan dan mengecewakan wisatawan.

Data (4) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan perempuan (W) di Pasar Klewer.

W: Aduh ternyata berat juga ya bawa belanjaan segini banyak.

P : Tapi jalannya agak dipercepat, Bu. Kita buru-buru melanjutkan perjalanan ke tempat lain.

Ungkapan pemandu wisata yang digarisbawahi tidak selaras dengan peristiwa tutur dan suasana hati mitra tutur. Dia tidak peduli pada wisatawan perempuan yang kerepotan membeli barang bawaannya. Permintaannya kepada wisatawan agar untuk berjalan cepat tidak tanggap dengan keinginan wanita yang membutuhkan bantuan untuk membawakan barang bawaannya. Di lain pihak, pemandu wisata tidak menyukai wisatawan yang tidak mematuhi batas waktu kunjungan ke kampung batik tersebut. Oleh karena itu, wisatawan menilai pemandu wisata kurang santun dan mengecewakannya.

Tidak menunjukkan rasa simpati dan kesetiakawanan

Data (5) dan (6) di bawah ini adalah contoh percakapan yang tidak menunjukkan rasa simpati dan kesetiakawanan dari pelaku wisata.

Data (5) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Arena Pemancingan Janti.

P : Ayo cepat ditarik pancingnya ... jangan sampai lepas ikannya!

W : Horeee! ... kena ... aku dapat ikan besar kali ini!

P : Langsung dimasukkan ember lho, jangan dilepas lagi ya!

Pada ungkapan yang digarisbawahi, pemandu wisata tidak menunjukkan minatnya untuk memberikan komentar pada perasaan bahagia diungkapkan oleh wisatawan. Alih-alih menunjukkan rasa simpati, dia bahkan mengalihkan perhatiannya dengan meminta wisatawan untuk menempatkan ikan langsung ke dalam ember. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata kurang menunjukkan rasa simpati dan persaudaraan kepada wisatawan karena telah merasa akrab dengan wisatawan.

Data (6) Konteks: Percakapan antaran Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Pasar Triwindu.

W : Lihat nih, Mas. Aku dapat cincin akik bagus. Hanya dengan seratus ribu. Tadi penjualnya minta lima ratus ribu. Sudah bagus, murah lagi.

P : Kalau seratus ribu ya ndak murah. Saya dapat lebih bagus dari itu, bahkan hanya dengan lima puluh ribu.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, pemandu wisata tidak menunjukkan simpatinya pada perasaan bahagia yang dirasakan wisatawan. Alih-alih mengekspresikan solidaritas dengan apa yang telah diperoleh oleh wisatawan, ia bahkan menunjukkan kesombongan dengan mengklaim bahwa dia mampu mendapatkan cincin akik yang lebih murah dan lebih indah daripada yang diperoleh wisatawan. Pemandu wisata berbahasa tidak santun karena tidak seperti wisatawan sebelumnya yang dibantu tawar-menawar harga dengan penjual cinderamata sehingga dia mendapatkan komisi darinya.

Tidak rendah hati

Data (7) dan (8) di bawah ini adalah contoh percakapan yang tidak menunjukkan perasaan rendah hati pelaku wisata.

Data (7) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Candi Cetho.

P : Jadi Candi Cetho ini merupakan candi peninggalan Raja Brawijaya IV yang merupakan raja terakhir Kerajaan Majapahit.

W : Wah rupanya Bapak sangat menguasai cerita tentang asal-usul candi ini ya?

P : Ya karena saya guide yang paling senior di sini. Apalagi saya keturunan ketujuh dari nenek moyang saya terdahulu yang bertugas memandu tamu-tamu yang datang ke sini.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, pemandu wisata tidak berbicara dengan rendah hati kepada wisatawan. Dia menyombongkan diri dengan mengatakan dengan bangganya bahwa dia adalah pemandu wisata senior di areal candi. Selain itu, dia membanggakan dirinya bahwa dia adalah keturunan ketujuh dari pemandu wisata pertama yang ada di daerah tersebut. Dengan cara demikian, dia ingin mendapatkan pengakuan dari wisatawan bahwa dia adalah orang yang tepat untuk memandu wisatawan yang berkunjung ke candi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata tidak rendah hati.

Data (8) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Keraton Kasunanan Surakarta.

P : Kanjeng Sinuwun Pakubuwono XII disebut juga Sinuwun Hamardhika, karena tak lama setelah beliau naik tahta, Indonesia memproklamkan kemerdekaan.

W: Wah saya belum lahir?

P : Lha Ibu usianya berapa to?

W: Rahasia dong.

Dalam ekspresi yang digarisbawahi, P menanyakan usia wisatawan dianggap tidak pada tempatnya dan tidak santun. Meskipun pemandu wisata merasa hubungannya dengan wisatawan telah akrab, tetapi di lain pihak wisatawan merasa hubungannya dengan pemandu wisata belum akrab. Dengan kata lain, meskipun cukup wajar untuk menanyakan usia mitra tutur dalam masyarakat Jawa, tetapi tetap dianggap tidak santun jika mitra tuturnya menganggap penutur belum akrab.

Tidak sabar, kurang pertimbangan, dan tidak tenang

Data (9) dan (10) di bawah ini adalah contoh percakapan yang menunjukkan ketidaksabaran, kekurangpertimbangan, dan ketidaktenangan pelaku wisata.

Data (9) Konteks: Percakapan antara Penjual cinderamata (P) dan Wisatawan (W) di Pasar Cinderamata Alun-alun Utara Keraton Kasunanan Surakarta.

W: Harga pasnya berapa sih, Bu?

P : Tiga ratus lima puluh ribu, Pak.

W: Bagaimana kalau dua ratus ribu?

P : Kalau nggak mau ya sudah. Dari tadi kok nawar-nawar terus. Pembeli yang lain nanti juga masih banyak.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, penjual cinderamata menggunakan kata-kata yang tidak mengenakkan hati dan terasa agak galak. Alih-alih sabar dalam melayani wisatawan selama proses tawar-menawar, dia malah mudah marah. Dia juga tidak suka kepada wisatawan yang terlalu banyak menawar harga serta tidak menunjukkan keseriusan untuk membeli dagangannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan penjual cinderamata sangat tidak santun dan menyakitkan hati wisatawan.

Data (10) Konteks: Percakapan antara Penjual kain (P) dan Wisatawan (W) di Pusat Grosir Solo.

W: Kok motifnya gini-gini aja ya, Bu?

P : Ya memang adanya itu. Kalau nggak suka ya ndak usah diaduk-aduk gitu.

Pada ungkapan yang digarisbawahi, penjual kain tidak menunjukkan kesabaran dalam menjawab pertanyaan wisatawan terkait dengan motif batik. Intonasi ucapannya juga tinggi yang tidak mencerminkan ketenangan. Selain itu, dia tidak memberikan penjelasan terkait dengan motif batik seperti yang biasa dilakukan oleh penjual kain lainnya pada pembukaan percakapan sebelum tawar-menawar harga. Dia tidak suka dengan pembeli yang mengritik kualitas barang dagangannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapannya tidak santun dan mengecewakan pembeli.

Tidak menyenangkan hati

Data (11) dan (12) di bawah ini adalah contoh percakapan yang tidak menyenangkan hati yang dilakukan oleh pelaku wisata.

Data (11) Konteks: Percakapan antara Pemandu wisata (P) dan Wisatawan pelajar (W) di Museum Radya Pustaka.

W: Wah kerisnya bagus-bagus banget, ya? Koleksinya juga lengkap.

P : Sudah-sudah. Waktu kunjungan hampir habis. Sebentar lagi museum akan ditutup.

W: Lho gimana to, Pak? Kita kan belum lama lihat-lihatnya?

Ungkapan yang digarisbawahi menyebabkan perasaan tidak menyenangkan bagi wisatawan. Dia tidak memberi kesempatan kepada wisatawan yang tertarik untuk melihat koleksi keris. Dia tidak menyukai wisatawan yang sulit diatur dan mengkhawatirkan wisatawan tersebut akan terpisah dari wisatawan pelajar lainnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan pemandu wisata tidak santun dan mengecewakan wisatawan.

Data (12) Konteks: Percakapan antara Pemandu wisata (P) dan Wisatawan (W) di sepanjang perjalanan wisata.

W: Di depan itu pasar apa ya Pak? Ramai betul ya?

P: Itu Pasar Tradisional Tawangmangu.

W: Yang dijual apa saja, Pak?

P: Ya kebanyakan sayur, buah, dan makanan ringan.

W: Coba turun sebentar, Pak. Saya mau lihat-lihat.

P: Wah nggak bisa, Bu. Ini waktunya sudah terlalu sore ... dan kalau lihat-lihat pasti butuh waktu lama.

W: Tolong sebentar aja deh, Pak. Nanti Bapak saya kasih tambahan ongkos.

P: Wah tetap nggak bisa, Bu. Itu di luar jadwal kunjungan ... nanti sampainya Solo kita bisa kemalaman.

Pada ungkapan yang digarisbawahi pertama, pemandu tidak menyenangkan hati wisatawan karena dia tidak menghendaki perjalanan wisata menjadi terlalu lama. Pada ungkapan yang digarisbawahi kedua, dia menolak permintaan wisatawan untuk mampir di Pasar Tawangmangu. Dia tidak bersikap luwes terhadap perubahan jadwal kunjungan ke objek wisata sehingga tidak dapat memenuhi keinginan wisatawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan pemandu wisata tidak menyenangkan hati dan mengecewakan wisatawan.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku wisata di Soloraya masih banyak melakukan pelanggaran norma kesantunan ketika berkomunikasi dengan wisatawan. Urutan norma kesantunan yang dilanggar dari yang paling sering sampai yang paling jarang adalah: menunjukkan rasa simpati dan kesetiakawanan, selaras dengan peristiwa tutur dan suasana hati mitra tutur, rendah hati, menyenangkan hati, sabar, penuh pertimbangan, tenang, dan penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan.

Kedua, alasan pelaku wisata di Soloraya melanggar norma-norma kesantunan berbahasa adalah: menunjukkan kebanggaan ketika barang dagangannya laris manis terjual, tidak ingin bermasalah, tidak menyukai wisatawan yang terlalu banyak

menawar harga dan tidak menunjukkan keseriusan untuk membeli barang dagangan, tidak menyukai wisatawan yang mengkritik kualitas barang dagangan, situasinya informal, hubungan dengan wisatawan telah akrab, tidak melihat kemungkinan untuk mendapatkan keuntungan finansial, untuk menunjukkan profesionalisme, untuk menanyakan privasi wisatawan, ketika sedang sangat sibuk, tidak menyukai wisatawan yang tidak mematuhi batasan waktu saat mengunjungi objek wisata, tidak menyukai wisatawan yang sulit diatur, dan bertindak disiplin untuk mematuhi aturan dan tidak fleksibel untuk memenuhi keinginan wisatawan.

Ketiga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidaksantunan berbahasa pelaku wisata dapat dipengaruhi oleh tiga faktor: kekuasaan, keakraban, dan keuntungan finansial. Ketidaksantunan yang dipengaruhi oleh faktor kekuasaan dan keakraban disebut *ketidaksantunan asli*, sedangkan ketidaksantunan yang dipengaruhi oleh faktor keuntungan finansial disebut *ketidaksantunan ethok-ethok 'pura-pura'* (Wierzbicka, 2003). Pelaku wisata di Soloraya akan bersikap tidak santun terhadap wisatawan jika mereka merasa memiliki kekuasaan lebih tinggi daripada wisatawan, telah akrab, atau tidak berharap mendapatkan keuntungan finansial.

Hasil penelitian di atas mengimplikasikan perlunya kesadaran dari pelaku wisata di Soloraya untuk meningkatkan penerapan norma kesantunan yang bernuansa budaya Jawa yang terkenal *adiluhung* dalam berkomunikasi supaya dapat memuaskan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Penelope dan Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness: Some Universal in Language Use*. Great Britain: Cambridge University Press.
- Ide, S., Hill, B., Cames Y., Ogino, T. and Kawasaki, A. 1992. 'The concept of politeness: an empirical study of American English and Japanese', in Watts, R., Ide S. and Ehlich, K. (eds.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Lakoff, Robin T. 1990. *Talking Power: The Politics of Language in Our Lives*. Glasgow: Harper Collins.
- Leech, Geoffrey. 2005. Politeness: Is there an East-West divide? *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture* 3(2), 167-206.
- Mey, Jakob L. 1993. *Pragmatics: An Introduction*. Cambridge, Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Murphy, E. and Levy, C. 2006. *The Culture Dimension in Foreign Language Teaching*. MA: Addison-Wesley.
- Nadar, F. X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Poedjosoedarmo, Soepomo. 2009. "Language Propriety in Javanese", *Phenomena: Journal of Language and Literature* 6 (2).
- Purnomo, Budi. 2009. Aspects of politeness when serving tourists in Indonesia, in *Proceedings of the Symposium of Discourse Analysis*. Melbourne: School of Languages, Cultures and Linguistics, Monash University 5th.
- Rahardi, R. Kunjana. 2005. *Pragmatik, Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Safriandi. 2012. *Mari Berbahasa Santun*. Serambi Indonesia,
<http://nahulinguistik.wordpress.com/2012/03/19/dimuat-di-sera/17> Maret
2012.
- Sifianou, M. 1992. *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford:
Clarendon.
- Verhaar, J.W.M. 1996. *Asas-Asas Linguistik Umum*. Yogyakarta: Gadjah Mada
University Press.
- Wierzbicka, Anna. 2003. *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human
Interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.