

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Permasalahan

1.1.1. Latar Belakang

Manusia berkomunikasi dan menerima pesan melalui penggunaan bahasa. Tanpa menyimpang dari norma-norma tata bahasa, bahasa dapat digunakan dalam sejumlah konteks dan kondisi. Untuk memahami bagaimana menggunakan suatu bahasa, individu harus mampu berkomunikasi secara efektif dalam bahasa dengan orang lain. Dalam mencapai hal ini, mereka harus memahami kebahasaan seluk beluk bahasa. Ada berbagai subbidang linguistik, termasuk sosiolinguistik dan pragmatik. Pragmatik adalah disiplin linguistik yang mengeksplorasi bagaimana konteks dan nada memengaruhi makna frasa yang sebanding. Sosiolinguistik adalah studi tentang bagaimana orang menggunakan bahasa, bagaimana mereka berkomunikasi, dan ragam bahasa yang mereka gunakan. Sosiopragmatik merupakan cabang ilmu yang menggabungkan sosiolinguistik dan pragmatik.

Ketika manusia berkomunikasi, pikiran, ide, niat, perasaan, dan ekspresi emosional mereka segera terungkap. Untuk berkomunikasi dengan sukses, penting untuk mengetahui arti dan konteks istilah saat berbicara. Baik penutur dan lawan tutur harus menyadari konteksnya. Konteks dalam komunikasi sangat penting karena mengklarifikasi masalah yang sedang dibahas baik melalui percakapan langsung maupun tidak langsung. Penutur memperlihatkan kesadaran akan peran dari lawan tutur, sehingga diperlukan kesantunan dalam berbahasa. Kesantunan

adalah dasar dari diskusi yang produktif antara penutur dan lawan tutur. Metode di mana individu terlibat dalam masyarakat secara substansial dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan pembicara, status dari mitra percakapan, dan keadaan di mana mereka menemukan jati diri. Masyarakat harus menyadari etiket yang tepat untuk mencegah menyinggung lawan tutur saat berbicara. pembicara harus menggunakan bahasa yang baik agar tercipta kedekatan emosi antar keduanya. Bersikap sopan mungkin membuat penutur dan lawan tutur merasa lebih nyaman.

Terdapat risiko menyinggung perasaan orang lain dalam berbicara, tidak selalu mungkin untuk mengekspresikan diri dengan sopan dalam percakapan. Setiap penutur yang terlibat dengan lawan tuturnya tetap saling menghargai dan menghormati muka satu sama lain. Pasti akan ada pernyataan-pernyataan yang dapat mengancam lawan tutur, terutama muka lawan tutur. Menurut Brown dan Levinson (1987: 60), tindakan mengancam muka, disebut juga FTA (*Face Threatening Acts*), adalah komunikasi yang mengancam muka atau harga diri seseorang. Setiap individu memiliki karakteristik muka positif dan negatif.

Tindak ancaman muka adalah bentuk komunikasi yang mencoreng reputasi penerima, membatasi kebebasan bertindak, dan merendahkan martabat penerima. Untuk membatasi potensi bahaya, muka pembicara harus dipertahankan dalam kasus ini. Seperti dalam budaya Jepang yang terkenal dengan tata krama dalam berkomunikasi. Orang Jepang lebih suka menyembunyikan dan mempertaruhkan perasaan mereka daripada mengungkapkan keinginan atau pendapat pribadi mereka secara terbuka. Hal ini dilakukan agar bisa menjaga ketenangan, harmoni, dan hubungan dengan alam. Selain itu, mengutarakan

perasaan dengan niat secara terbuka dapat dianggap tidak sopan karena hal itu bisa membuat marah penerimanya. Penggunaan strategi selama melakukan komunikasi, mungkin dapat mengantisipasi tindakan yang mengancam muka. Strategi ini dapat mengurangi kemungkinan atau dampak negatif dari sebuah komentar.

Menurut perspektif global, semua bahasa memiliki karakteristik yang unik di tempat di mana mereka digunakan. Misalnya, istilah bahasa Jepang untuk wacana sopan adalah *keigo*. Menurut Terada Takanao (1984:238), *keigo* adalah bahasa yang mengungkapkan rasa hormat kepada pembicara atau pihak ketiga. *Keigo* mencerminkan budaya Jepang, yang terkenal karena kepeduliannya yang tinggi terhadap orang lain. Penggunaan *keigo* diarahkan pada strata (tingkatan) di mana pentingnya tutur kata yang santun meningkat seiring dengan meningkatnya formalitas. *Keigo* adalah metode penyampaian interaksi interpersonal, yaitu melalui pilihan bahasa yang mempertimbangkan dinamika interpersonal penutur dengan lawan tutur atau topik pembicaraan. Hubungan manusia yang dimaksud meliputi pengertian *uchi* dan *soto* (hubungan antara karyawan dan pelanggan), *onkei no ukete* (hubungan antara pelanggan dan pelayan), *top-down* (hubungan antara guru dan murid), dan formalitas atau keakraban dalam hubungan. Sebuah profesi yang memberi pengaruh pada penggunaan *keigo*.

Ketika berkomunikasi, usaha harus dilakukan untuk memastikan bahwa pesan tersampaikan secara memadai, karena tidak semua pendengar dapat memahami isi tuturan langsung. Saat berbicara, langkah-langkah dibuat untuk mengurangi bahaya. Ada berbagai kesempatan di mana wajah penutur atau lawan

tutur mungkin berisiko, terlihat di anime, drama, dan film. Sebagai subjek penelitian, penulis memilih anime. Item ini dikatakan sesuai untuk menggambarkan berbagai *keigo* dan ancaman muka serta strategi kesantunan percakapan. Contoh ini menggambarkan dialog dan analisis dari sebuah anime.

(1) Wanita yang mengunjungi kantor pegawai negeri memulai percakapan dengan Lucy, Megumi, dan yang lainnya di kantor layanan publik. Lucy Yamagami, seorang karyawan baru, bekerja di kantor. Dia ditemani oleh dua karyawan baru tambahan, jadi dia tidak sendirian. Administrator kantor memberikan tur dan memperkenalkan mereka kepada personel kantor senior. Lucy diperkenalkan oleh Megumi Chihaya, seorang rekan kerja di industri yang sama dengan dia yang bekerja di administrasi kesejahteraan. Megumi bergabung dengan Lucy saat dia memulai karir barunya karena Lucy masih membutuhkan pelatihan. Seorang wanita bertanya tentang keberadaan buku catatan kehamilan. Lucy melihat tata letak meja karena ekspresi wanita itu sudah terlalu lama kesal.

Tamu Perempuan : あのう 母子手帳欲しいんだけど。(1.1)

Anou boshi techō hoshī ndakedo

‘Permisi, saya butuh buku persalinan.’

Lucy : はい。(1.2)

Hai..

‘baik.’

すみません少々お待ちください。。。 (1.3)

Sumimasen, Shōshōomachikudasai...

‘Mohon maaf, tolong tunggu sebentar...

(ServantxService eps 1, 05:00-05:13)

Lucy berbicara dengan seorang pengunjung wanita menggunakan varian *sonkeigo* jenis *keigo* dalam tuturannya (1.3). Wacana tersebut mencakup tindakan

yang mengancam wajah lawan tutur yang kurang baik. Karena Lucy memberikan tekanan pada orang lain untuk memberinya waktu sebentar, dinyatakan bahwa perilaku ini mengancam perilaku buruk orang lain. Oleh karena itu, Lucy meminta maaf sebelumnya karena telah mengurangi FTA dengan mengatakan ‘*sumimasen*’. Ini karena Lucy ingin mengungkapkan bahwa dia waspada terhadap memprovokasi sikap agresif lawan tuturnya. Lucy tidak mengetahui nomor meja layanan buku kehamilan karena dia adalah karyawan baru. Pembicara menggunakan metode tertentu untuk meminimalkan risiko wajah, karena mereka tidak suka membuat lawan tuturnya merasa terbebani. Perselisihan dalam percakapan dapat menimbulkan kesan yang tidak menyenangkan. Oleh sebab itu, hal yang sama harus diterapkan pada situasi pelayanan publik.

Penulis menyadari dari contoh sebelumnya bahwa anime masih mengandung sejumlah besar informasi tentang ancaman terhadap muka dan strategi kesantunan yang digunakan dalam konteks pelayanan publik. Dalam meneliti strategi kesantunan dalam bahasa Jepang terutama dalam anime, penulis dapat memahami bagaimana bentuk kesantunan dalam berbahasa sehari-hari orang Jepang. Konteks terjadinya tuturan juga mempengaruhi penggunaan strategi kesantunan, sehingga penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang strategi kesantunan. Selain itu, penulis juga meneliti mengenai variasi bentuk *keigo* yang dituturkan dalam beberapa anime, serta akan meneliti dari segi kajian sosiopragmatik dengan judul “*Strategi Kesantunan pada Situasi Pelayanan publik dalam Anime*”.

1.1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja tuturan yang mengandung *keigo* pada situasi pelayanan publik yang terdapat dalam anime?
2. Strategi kesantunan apa saja yang digunakan pada situasi pelayanan publik yang terdapat dalam anime ?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan tuturan yang mengandung *keigo* pada situasi pelayanan publik yang terdapat dalam anime.
2. Mendeskripsikan strategi kesantunan yang digunakan pada situasi pelayanan publik yang terdapat dalam anime.

1.3. Ruang Lingkup Permasalahan

Pada penelitian ini, ada batasan yang diberikan agar hasil penelitian yang diperoleh secara maksimal dan tidak melebar memasuki ranah bahasa yang lain. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada tinjauan sosiopragmatik. Penelitian dibatasi pada analisis tuturan yang mengandung *keigo* dan strategi kesantunan yang digunakan dalam situasi pelayanan publik pada beberapa anime.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Seperti yang tertera pada uraian di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang kajian linguistik khususnya di bidang sosiopragmatik terutama dalam bidang *keigo* dan strategi kesantunan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memahami bentuk *keigo* dan serta strategi kesantunan yang ada dalam tuturan. Selain itu, penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi bahan acuan untuk penelitian di masa yang akan datang.

1.5. Metode Penelitian

Prosedur penelitian ini menerapkan metodologi deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual dengan mengumpulkan data dalam situasi yang alami dan menggunakan peneliti sebagai instrumen utama. Temuannya tidak dapat diraih dengan menggunakan prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya. Biasanya, data penelitian kualitatif terdiri dari bahan deskriptif berupa teks, foto, atau rekaman audio.

1.5.1. Metode Pengumpulan Data

Langkah pembuka dalam melakukan penelitian adalah pengumpulan data. Metode simak digunakan dalam prosedur pengumpulan data ini. Menurut Mahsun (2007, hlm. 92), strategi ini dicirikan sebagai "metode simak" karena berfokus pada mengamati penggunaan bahasa untuk memperoleh informasi. Dalam hal ini, penulis mempertimbangkan semua jenis *keigo*, serta strategi kesantunan yang digunakan pada anime. Teknik sadap adalah strategi utama penulis, diikuti dengan

keterampilan mencatat, mendengarkan, dan berbicara. Penulis mengimplementasikan metode simak bebas libat cakap karena mereka tidak perlu berpartisipasi dalam wacana dan cukup memperhatikan bagaimana bahasa itu digunakan. Teknik berikutnya adalah catat, di mana penulis mencatat setiap informasi relevan yang diperoleh dengan mengetuk dan mendengarkan.

Langkah berikut digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi untuk pendekatan simak:

1. Mengunduh anime.
2. Menyimak tuturan yang mengandung *keigo* dan ancaman muka diikuti dengan mengidentifikasi dialog yang mengandung *keigo* serta strategi kesantunan dalam situasi pelayanan publik.
3. Verifikasi pembicaraan yang direkam dengan penutur asli bahasa Jepang.

1.5.2. Metode Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data merupakan langkah vital. Pada titik ini, penulis menggunakan metode setara ekstralingual, yang memerlukan prosedur analisis data yang tepat. Menurut Mahsun (2007: 120), teknik padan ekstralingual digunakan untuk mengevaluasi komponen ekstralingual, seperti mengaitkan persoalan linguistik dengan persoalan nonlinguistik. kesulitan yang tidak terkait dengan bahasa dalam hal ini, termasuk penggunaan kata dan konteks.

Peneliti selanjutnya melakukan analisis data sebagai berikut: Setelah menulis, mendengar setiap kesan, dan menangkap ucapan untuk dijadikan data penelitian,

1. Mendeskripsikan konteks tuturan yang mengandung bentuk *keigo* dan strategi kesantunan.
2. Menggunakan karakter Jepang untuk menyajikan pembicaraan Jepang asli yang telah lulus legitimasi.
3. Gunakan huruf alfabet untuk menulis cara membaca karakter Jepang.
4. Konversikan dialog terjemahan bahasa Indonesia ke bahasa Jepang.
5. Menelaah gaya *keigo*, dan strategi kesantunan yang digunakan tokoh animasi dalam pelayanan publik.
6. Menyajikan informasi yang telah ditelaah secara menyeluruh berdasarkan kategori dengan menyusun dari bentuk *keigo*, dilanjutkan dengan strategi kesantunan yang digambarkan dalam animasi tersebut.

1.5.3. Metode Penyajian Data

Setelah menganalisis data, penulis menceritakan secara informal apa yang ditemukan. Sudaryanto (1993:145) mengatakan bahwa penyajian informal hasil analisis data adalah penyajian hasil analisis data dalam bahasa sehari-hari. Analisis data yang ditampilkan secara informal dimaksudkan untuk memudahkan lawan tutur sasaran memahami apa yang ditemukan oleh studi tersebut. Ini dinilai karena hasil analisis ditulis dalam bahasa standar dengan tata bahasa yang tepat.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diurutkan secara sistematis bertujuan agar pembaca memahami isi penelitian ini. Adapun sistematika penelitian ini diterangkan sebagai berikut :

BAB I Pada bab ini berisi latar pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup permasalahan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Pada bab ini berisi tinjauan pustaka dan kerangka teori. Pada tinjauan pustaka memaparkan objek penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis. Pada kerangka teori membahas tentang berbagai teori yang digunakan menurut pandangan para ahli yang didapatkan dari sumber pustaka.

BAB III Pada bab ini berisi pemaparan hasil dan pembahasan berisi analisis objek dan teori serta metode yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

BAB IV Pada bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang telah dianalisis oleh penulis dan saran.