

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah berkembang menjadi sebuah industri yang sangat menjanjikan. Dukungan penuh dari pemerintah semakin menguatkan eksistensi pariwisata berkelanjutan di tanah air. Adanya perubahan struktur bernegara sentralistik menuju ke arah desentralistik diyakini mampu memupuk demokrasi lokal. Dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meratakan pembangunan, dan pengambilan kebijakan di tingkat daerah.

Pariwisata merupakan bidang yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, bahwa pariwisata berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi ke suatu tempat serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Jika dilihat dari segi ekonomi, pariwisata diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dengan memajukan keunggulan-keunggulan dan potensi ekonomi baik dari sumber daya alam dan sumber daya manusia yang ada di daerah tersebut. Dalam era otonomi daerah, sektor pariwisata adalah sektor yang paling potensial untuk dikembangkan.

Secara etimologis (Wibowo, 2008:1) kata pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri dari tiga suku kata yaitu *pari*, *wis*, dan *ata*. *Pari* memiliki arti kemana-mana, semua, dan penuh. *Wis* memiliki arti kampung dan komunitas.

Kemudian, *Ata* memiliki arti pergi terus-menerus atau mengembara. Menurut Wibowo (2008:20) pariwisata adalah keinginan manusia untuk melakukan perjalanan dari tempat tinggalnya ke tempat lain yang didorong oleh rasa ingin tahu mengenai interaksi sosial, alam, dan budaya.

Semarang adalah ibukota Provinsi Jawa Tengah dengan fasilitas serta sarana dan prasarana publik yang relatif lengkap. Kota Semarang selalu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, baik sebagai kota industri maupun pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya objek wisata dan banyaknya wisatawan nusantara maupun asing yang berkunjung ke Kota Semarang. (Sumastuti, 2001:32)

Kawasan Kota Lama Semarang merupakan kawasan bersejarah karena memiliki keanekaragaman peninggalan budaya Belanda. Bangunan-bangunan yang masih berdiri dengan kokoh hingga saat ini di antaranya bangunan Gereja GPIB Immanuel (Gereja Blenduk), Stasiun Tawang, Jembatan Berok, Gedung Marabunta, Pabrik Rokok Praoe Layar, dan masih banyak lagi. Kawasan ini dahulu merupakan tempat bermukim orang Belanda, orang Tionghoa, dan bangsa Eropa lainnya yang mempunyai kegiatan utama sebagai pedagang (Grahadwiswara, 2014:2). Secara umum karakteristik bangunan di wilayah ini mengikuti bangunan-bangunan di benua Eropa sekitar tahun 1700-an. Hal ini bisa dilihat dari detail bangunan dan ornamen-ornamen yang khas seperti ukuran pintu dan jendela yang besar, penggunaan kaca-kaca berwarna, bentuk atap yang unik, serta adanya ruang bawah tanah (Sukawi, 2008:28). Kekayaan pariwisata berbasis

sejarah budaya yang dimiliki Kota Semarang seharusnya mampu bersaing dengan kota lain sebagai kota destinasi wisata, tidak hanya sebatas menjadi kota transit.

Pengembangan dan pelestarian kawasan Kota Lama Semarang terus dilakukan oleh Pemerintah Kota melalui program revitalisasi. Program ini diadakan sebagai upaya menghidupkan kembali kawasan, bangunan-bangunan, dan lingkungan kuno dengan menerapkan fungsi baru dalam penataan arsitektural secara lebih modern agar kawasan tersebut menjadi lebih aktif. Revitalisasi di Kawasan Kota Lama Semarang mulai dikerjakan pada Tahun 2017 dengan dukungan dari pemerintah pusat melalui Kementerian PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) yang membantu Walikota Semarang untuk mengadakan perubahan di Kawasan yang mempunyai banyak nilai sejarah tersebut. Revitalisasi di Kawasan Kota Lama Semarang memanfaatkan gedung-gedung tua sebagai kawasan ekonomi dan bisnis. Gedung tersebut dimanfaatkan dan menjadi perkantoran, galeri seni, restoran, dan *coffee shop*, sehingga semakin mengakomodasi wisatawan untuk lebih menikmati berwisata di kawasan Kota Lama Semarang (Aji dan Subowo, 2021:4).

Di samping sebagai daerah objek wisata, Kota Lama Semarang juga memiliki wisata kuliner untuk dijadikan alternatif dalam mengembangkan industri pariwisata. *Hero Coffee* Indonesia adalah salah satu wisata kuliner yang ada di kawasan Kota Lama Semarang. *Hero Coffee* Indonesia merupakan restoran yang menyajikan beberapa makanan khas Indonesia. Selain itu, restoran ini juga memiliki perhatian khusus berupa kemampuan berkomunikasi dalam perencanaan dan pengelolaan kualitas pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kecakapan

berbahasa sangat dibutuhkan oleh pelaku pariwisata. Fungsi bahasa dalam sektor wisata kuliner adalah untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalahpahaman, dan menciptakan suasana kekeluargaan antara penjual dengan pembeli. Peranan bahasa di bidang industri wisata kuliner sangatlah penting seiring perkembangan eraglobalisasi yang menuntut kemampuan berdaya saing dalam berbagai bidang seperti restoran. Restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi tamu sebagai kebutuhan (Lestari, 2019:1).

Oleh karena itu, berbagai upaya peningkatan kompetensi berbahasa telah dilakukan oleh pihak pemilik restoran *Hero Coffee* Indonesia dengan mengadakan pelatihan kerja kepada pramusaji yang tujuannya memberikan pelajaran mengenai cara berkomunikasi, memberikan informasi produk yang jelas kepada pembeli, dan memberikan pelayanan yang sesuai kepada pembeli.

Posisi yang paling membutuhkan keahlian berbahasa di restoran *Hero Coffee* Indonesia adalah pramusaji karena melakukan kontak langsung dengan pembeli. Ketika melakukan kontak langsung dengan pembeli, penggunaan bahasa dalam tindak tutur dipandang penting. Tindak tutur merupakan bagian dasar analisis pragmatik yang mempelajari pengungkapan suatu tuturan sehingga diharapkan dapat menarik lawan tutur untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang mempelajari bagaimana menggunakan pengetahuan berbahasa sesuai konteks dan situasi. Dengan demikian, tindak tutur dalam pragmatik mengkaji bagaimana pendengar dapat membuat kesimpulan untuk menginterpretasikan maksud dari si pembicara. Dapat

dikatakan bahwa pramusaji di *Hero Coffee* Indonesia merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan dalam memberikan kepuasan pembeli, yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi restoran.

Di *Hero Coffee* Indonesia aktivitas pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji kebanyakan berpusat pada tindak tutur ilokusi, dimulai saat pramusaji menyambut pembeli, mengantarkan pembeli ke tempat duduk, memproses pesanan makanan dan minuman, menagih tagihan pada pembeli, sampai dengan menyampaikan selamat tinggal pada pembeli. Hal ini berjalan secara natural dan seringkali tidak disadari jenis-jenis tindak tutur ilokusi yang mereka gunakan.

Berikut salah satu kutipan dialog penjual dan pembeli di *Hero Coffee* Indonesia:

Konteks : Tuturan terjadi malam hari di ruangan *nonsmoking*. Pembeli yang datang saat itu adalah rombongan keluarga berjumlah 12 orang. Setelah rombongan pembeli tersebut selesai menyantap makanannya, pramusaji meminta izin untuk mengambil piring dan gelas yang sudah tidak terpakai.

Pramusaji : “Permisi Kak, boleh saya ambil piring kosongnya?”
Pembeli : “Ya silahkan, Mas.”

Restoran *Hero Coffee* Indonesia memiliki tata cara yang dilakukan seorang pramusaji dalam melayani pembeli sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), salah satunya adalah *clearing up*. *Clearing up* merupakan proses mengambil peralatan makan yang kotor atau sudah tidak terpakai setelah pembeli selesai menyantap makanannya. Pada prosedur ini seorang pramusaji juga membersihkan meja dari sisa-sisa makanan atau minuman. Tata cara sebelum melakukan *Clearing up*, biasanya seorang pramusaji di *Hero Coffee* Indonesia meminta izin kepada pembeli dengan mengucapkan *permisi Kak, boleh saya*

ambil piring kosongnya? Tuturan pramusaji di atas termasuk ke dalam tindak tutur ilokusi direktif ‘meminta izin’ ditandai satuan lingual *boleh*. Tuturan data tersebut disampaikan oleh pramusaji berfungsi memberi keleluasaan bagi pembeli untuk mengizinkan tindakan pramusaji selanjutnya atau tidak. *Clearing up* tidak hanya proses mengangkat peralatan makan atau minum yang kotor. Namun, prosedur ini menjadi salah satu cara untuk membuat pembeli merasa nyaman dan diperhatikan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian pada tindak tutur ilokusi yang digunakan oleh pramusaji *Hero Coffee* Indonesia dalam aktivitas pelayanan makanan dan minuman kepada pembeli dipandang sangat penting untuk dilakukan. Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penulis memilih judul “Tindak Tutur Ilokusi Penjual dan Pembeli di *Hero Coffee* Indonesia.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi apa saja yang ada dalam pelayanan di *Hero Coffee* Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan secara terintegrasi jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi yang ada dalam pelayanan di *Hero Coffee* Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, bagi pengembangan ilmu kebahasaan penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi dalam memperdalam hasil kajian pada bidang pragmatik, khususnya pada peristiwa komunikasi atau interaksi di *Hero Coffee* Indonesia yang menghasilkan tindak tutur ilokusi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pemilik restoran, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan untuk mengevaluasi kinerja pramusaji selama bekerja di restoran.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab dengan deskripsi sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka yang berisi penelitian terdahulu serta landasan teori yang digunakan dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian yang berisi jenis penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan metode penyajian hasil analisis data.

Bab IV Pembahasan yang berisi analisis data dan hasil dari analisis data.

Bab V Penutup yang berisi simpulan dari hasil yang diperoleh dan saran yang berisi anjuran kepada pembaca atau penulis.