

PENERAPAN TUTURAN ILOKUSI DALAM PRAKTIK MENGANTARKAN TAMU OLEH MAHASISWA *ROOM DIVISION*

**Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari^{1*}, Sulistyoadi Joko Saharjo²,
Putu Agus Prayogi³**

Universitas Triatma Mulya¹²³

Email: julyanti.paramita@triatmamulya.ac.id*, [sulistyoadi@triatmamulya.ac.id](mailto:sulistyo.adi@triatmamulya.ac.id),
agus.prayogi@triatmamulya.ac.id

A B S T R A K


Bali sebagai salah satu tujuan wisata yang digemari oleh wisatawan manca negara dan wisatawan lokal, selalu berupaya untuk menata diri dan memberikan pelayanan yang maksimal. Para pelaku wisata dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Hal tersebut juga berlaku bagi para pelajar yang mendalami ilmu pariwisata. Memiliki kemampuan berbahasa asing (Bahasa Inggris) menjadi salah satu prioritas untuk bekerja di sektor pariwisata. Selain bahasa kemampuan berkomunikasi yang baik juga menjadi standar yang wajib dimiliki bagi pelaku pariwisata. Penelitian ini mengangkat fenomena penerapan tuturan ilokusi oleh mahasiswa *room division* selama praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*) dalam Bahasa Inggris. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan tuturan ilokusi mahasiswa jurusan *room division* selama praktik mengantarkan tamu dalam Bahasa Inggris. Penelitian ini memberikan gambaran komunikasi bahasa asing bagi pembelajar khususnya bagaimana menggunakan tuturan yang baik dan tepat sesuai dengan situasi wicara dalam berkomunikasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana data yang didapat selama percakapan dalam Bahasa Inggris dicatat yang kemudian diolah menggunakan teori Wijana serta teori Leech dan hasilnya dipaparkan secara deskriptif. Beberapa tuturan ilokusi yang ditemukan adalah tuturan ilokusi asertif menginformasikan, tuturan ilokusi direktif memerintahkan atau meminta, tuturan ilokusi komisif menawarkan, dan tuturan ilokusi ekspresif dalam bentuk ungkapan terima kasih.

Kata Kunci: Tuturan, Bahasa Inggris, Ilokusi, Pengantaran Tamu

A B S T R A C T

Bali, as a tourist destination which is popular with international and local tourists, always strives to organize itself and provide maximum service. Tourism practitioners are required to have good communication skills.. This also applies to students who are studying tourism. Having foreign language skills (English) is one of the priorities for working in the tourism sector. Apart from language, good communication skills are also a must-have standard for tourism practitioners. This research examines the phenomenon of the application of illocutionary speech by room division students during the practice of escorting guests in English. This study was conducted with the aim of determining the application of illocutionary speech by students majoring in room division during the practice of escorting guests in English. This study provides an overview of foreign language communication for learners, especially how to use good and appropriate speech according to the speech situation in communication. This research is a qualitative research using qualitative descriptive methods, where data were recorded and then processed using Wijana, Searle and Leech's theory and the results are presented descriptively. Some of the illocutionary speeches found were assertive illocutionary utterances informing, directive illocutionary utterances ordering or requesting, commissive illocutionary utterances offering, and expressive illocutionary utterances in the form of expressions of thanks.

Keywords: *Speech, English, Illocutionary, Escorting Guest*

	<i>This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.</i> Copyright© 2024 by Author. Published by Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.		
Received: August, 2024	Revised: October, 2024	Accepted: October, 2024	Published: November, 2024

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu tujuan bagi wisatawan lokal dan wisatawan asing dari berbagai Negara. Keberadaan Bali sebagai salah satu *icon* pariwisata di Indonesia, menjadikan sebagian besar masyarakat Bali dan sekitarnya untuk terjun ke ranah pariwisata. Banyaknya akomodasi yang ditawarkan tentunya memberikan kenyamanan bagi para wisatawan yang berkunjung. Banyaknya akomodasi yang tersedia seperti hotel, restoran, dan akomodasi lainnya menjadikan para pelaku pariwisata untuk berlomba lomba memberikan pelayanan yang prima kepada para wisatawan. Hotel menjadi salah satu akomodasi yang banyak dipilih oleh wisatawan selama berlibur di Bali.

Pelayanan hotel yang baik dan ramah akan memberikan kesan yang baik bagi para wisatawan yang berkunjung. Pelayanan yang prima tentunya menjadi salah satu hal yang wajib dimiliki dan diterapkan oleh para penggeliat wisata khususnya dibidang *hospitality* seperti hotel. Dengan banyaknya pertumbuhan hotel di Bali, membuat para pelaku wisata untuk berlomba lomba memberikan pelayanan yang maksimal dari sisi pelayanan (*service*) dan fasilitas yang disediakan. Hal inilah yang menuntut para pelaku pariwisata khususnya pekerja dibidang *hospitality* dalam hal ini perhotelan, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dan keramahan yang maksimal kepada tamu yang berkunjung.

Salah satu faktor penunjang pelayanan yang diperlukan adalah kemampuan untuk berkomunikasi. Komunikasi yang baik diperlukan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pemberian atau penerimaan informasi baik dari penutur dan mitra tutur. Kridalaksana (2008) memberikan definisi komunikasi sebagai penyampaian amanat dari sumber atau pengirim ke penerima melalui sebuah saluran. Hal tersebut juga selaras dengan pernyataan Abraham (2015) menyatakan bahwa komunikasi adalah sesuatu hal yang mendasar dalam kehidupan manusia, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian amanat dua arah antara manusia untuk mencapai kesamaan makna mengenai sesuatu hal yang dikomunikasikan. Liliweri (2017) menyebutkan makna ‘komunikasi’ sebagai konsep untuk menjelaskan tujuan komunikasi yaitu menjadikan semua orang mempunyai pengetahuan dan perasaan yang sama terhadap suatu hal . Dengan kata lain komunikasi merupakan salah satu cara untuk mengekspresikan keinginan serta pemikiran akan sesuatu kepada orang lain. Komunikasi yang baik dapat terjadi apabila penutur dan mitra tutur dapat saling memahami isi, makna, dan tujuan dalam sebuah pembicaraan yang tengah berlangsung. Jokosaharjo (2023) menyatakan bahwa “*Good language skills are needed for tourism practitioners, especially those who work as tour guides. In an effort to provide the best service, the use of good language is very important as an additional skill in the hospitality business*” Jadi penguasaan bahasa yang baik sangat diperlukan bagi para pelaku wisata dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Komunikasi yang baik erat kaitannya dengan pemilihan kosa kata, tuturan, atau cara penyampaian keinginan atau pikiran seseorang. Dalam komunikasi tentunya tidak bisa dilepaskan dari unsur penggunaan bahasa. Danesi (2011) memberikan definisi bahasa sebagai kode mental. Bahasa merupakan simtem tanda yang biasanya dihantarkan sebagai ujaran *vocal*; namun bahasa juga dapat diekspresikan melalui kode fisis lainnya seperti melalui piktografi, isyarat, dan sebagainya. Pada sektor pariwisata penggunaan bahasa asing menjadi

salah satu syarat yang wajib dimiliki oleh para pelaku atau pekerja dibidang pariwisata. Hal ini selaras dengan pernyataan Wijayanti dan Septipani (2024), pentingnya penguasaan bahasa asing dalam memberikan pelayanan yang maksimal dalam bidang perhotelan. Bahasa Inggris menjadi salah satu bahasa asing yang banyak digunakan dalam berkomunikasi dengan wisatawan manca negara. Kemampuan untuk berkomunikasi menggunakan bahasa asing menjadi salah satu tuntutan yang harus dimiliki oleh para pembelajar di lembaga pendidikan atau lembaga pelatihan pariwisata yang ingin mengembangkan potensi dirinya di bidang pariwisata.

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada komunikasi Bahasa Inggris siswa khususnya penerapan tuturan ilokusi yang digunakan selama praktik pengantaran tamu (*escorting guest*) yang dilakukan oleh mahasiswa PPLP Mapindo jurusan *room division*. Penerapan tuturan ilokusi mahasiswa dilihat dari hasil percakapan mahasiswa selama praktik mengantarkan tamu dalam Bahasa Inggris.

Salah satu cabang ilmu linguistik yang mengkaji penggunaan tuturan dalam komunikasi adalah pragmatik. Kridalaksana (2008) memberikan dua pengertian tentang pragmatik, yaitu (1) syarat-syarat yang mengakibatkan serasi atau tidaknya pemakaian bahasa dalam komunikasi, (2) aspek-aspek pemakaian bahasa atau konteks luar bahasa yang memberikan sumbangan pada makna ujaran.

Penerapan tuturan yang baik akan memberikan dampak dan kesan yang baik bagi mitra tutur, terutama bagi pelaku atau siswa yang ingin berkarir di bidang *hospitality*. Hal ini seiras dengan pernyataan Rahardi (2005) bahwasannya pesan dapat sampai dengan baik pada peserta tutur perlu mempertimbangkan beberapa prinsip seperti; prinsip kejelasan (*clarity*), prinsip kepadatan (*conciseness*) dan prinsip kelangsungan (*directness*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan tuturan yang dituturkan oleh mahasiswa *room division* selama praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*), khususnya penerapan tuturan ilokusi.

Menurut Searle dalam Wijana (2009) mengemukakan bahwa secara pragmatis setidaknya ada tiga jenis tindakan yang dapat diwujudkan oleh seorang penutur, yakni tindak lokusi (*locutionary act*), tindak ilokusi (*illocutionary act*), dan tindak perlokusi (*perlocutionary act*). Tindak lokusi adalah tindak tutur untuk menyatakan sesuatu. Tindak tutur ilokusi adalah sebuah tuturan, selain berfungsi untuk mengatakan atau menginformasikan sesuatu, dapat juga digunakan untuk melakukan sesuatu. Tindak tutur perlokusi adalah sebuah tuturan yang diutarakan oleh seseorang dimana sering kali mempunyai daya pengaruh (*perlocutionary force*) atau efek bagi yang mendengarkannya,

Tuturan ilokusi selain berfungsi untuk mengatakan atau menginformasikan sesuatu, dapat juga digunakan untuk melakukan sesuatu. Bila hal ini terjadi, tindak tutur yang terbentuk adalah tindak ilokusi Wijana (2009). Berikut beberapa contoh tindak tutur ilokusi:

- (1) Saya tidak dapat datang
- (2) Ujian sudah dekat

Pada kalimat (1) diutarakan seseorang kepada temannya. Selain ingin mengatakan tentang ketidakhadiran tetapi ujaran itu juga memiliki maksud untuk melakukan sesuatu yaitu meminta maaf. Pada kalimat (2) merupakan sebuah kalimat yang dituturkan oleh seorang guru kepada muridnya. Selain memiliki fungsi untuk menyampaikan informasi terkait ujian, penutur juga ingin memberi peringatan kepada mitra tutur (murid) untuk mempersiapkan diri Wijana (2009).

Leech dalam Nirmala (2017) mengklasifikasikan tindak tutur menjadi 5 kelompok yaitu (1) asertif, (2) direktif, (3) komisif, (4) ekspresif, dan (5) deklaratif. Leech dalam (Nirmala, 2017) memaparkan kesejajaran antara kategori predikat ilokusi dan kategori

predikat psikologis, yang dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Kesejajaran Kategori Predikat Ilokusi dengan Kategori Predikat Psikologis

Predikat	Ilokusi	Predikat	Psikologis
Kategori	Contoh	Kategori	Contoh
Asertif	Melaporkan, Menginformasikan	Keyakinan (kredititive)	Menduga Berasumsi
Direktif	Mendesak, Memerintahakan	Keinginan (volitional)	Ingin Mau
Komisif	Menawarkan, Berjanji		Bermaksud Berkeputusan
Ekspresif	Memaafkan, Berterima kasih	Sikap (attitudinal)	Memaafkan , merasa berterima kasih

Sumber : Leech dalam Nirmala (2017)

Beberapa penelitian sebelumnya yang menganalisis tuturan ilokusi pada komunikasi adalah sebagai berikut. Sari dkk. (2018) dengan judul “ Tuturan Mahasiswa dalam Praktik Pelayanan restoran Mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya” di dalam penelitiannya menemukan penggunaan tuturan ilokusi pada percakapan antar pramusaji (w) dan tamu (G).

(1) *W: Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR restaurant. Do you have reservation before?*

G: No, we don't have reservation.

(2) *W: Good afternoon, welcome to STIPAR restaurant. Would you like table for 3 person?*

Pada tuturan (1) terdapat makna ilokusi dalam tuturannya. Selain ingin menyampaikan bahwa tamu (G) belum melakukan reservasi, terdapat makna tersirat agar *waiter* (w) dapat memeberikan atau mencarikan meja untuk tamu. Tuturan ilokusi lainnya dapat dilihat pada tuturan (2) selain ingin meyakinkan akan jumlah tamu yang datang, makna ilokusi yang ingin disampaikan adalah untuk mempercepat proses penyambutan tamu sehingga *waiter* dapat segera mengantarkan tamu ke meja.

Penelitian tuturan ilokusi kedua dilakukan oleh Ruvianto et al. (2018), dengan judul “Tuturan Ilokusi Pada Acara Mata Najwa di Metro TV”. Pada penelitian ini menerapkan pendekatan teoritis dan pendekatan metodologis yang mengacu kepada pragmatik. Beberapa tuturan ilukosi ditemukan pada acara Mata Najwa yang ditayangkan di Metro TV. Hasil penelitian menunjukkan penerapan tuturan ilokusi yang meliputi tuturan representatif, tuturan direktif, tuturan ekspresif, dan tuturan komisif. Beberapa fungsi ilokusi juga ditemukan seperti; fungsi kompetitif, fungsi konvivial, fungsi kolaboratif, dan fungsi konflikatif.

Penelitian tuturan ilokusi ketiga dilakukan oleh Nirmala (2017) dengan judul “Tindak Tutar Ilokusi pada Iklan Komersial Sumatera Ekspres” . Penelitian dilakukan pada iklan komersial Sumatera Ekspres periode Januari-Juni 2013. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis, peneliti menggunakan 40 iklan komersial sebagai sumber data penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik pilah unsur penentu dan teknik pragmatis pada metode padan. Beberapa tuturan ilokusi ditemukan dalam penelitian ini seperti tindak tutur ilokusi asertif, tindak tutur ilokusi direktif dan tindak tutur ilukosi komisif.

Penelitian tuturan ilokusi berikutnya dilakukan oleh Sari (2022) dengan judul “Tuturan Ilokusi dalam Spanduk dan Baliho di Wilayah Kabupaten Tegal Jawa Tengah”. Peneliti mengambil data dari spanduk dan baliho yang berhubungan dengan kehidupan bermasyarakat

atau bersosial dan berkaitan dengan tuturan ilokusi yang memiliki tujuan sosial berupa pemeliharaan perilaku sopan santun. Metode yang digunakan adalah metode simak berupa observasi dengan teknik lanjutan berupa teknik sadap. Beberapa tuturan ilokusi ditemukan dalam penelitian ini seperti tuturan asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklarasi. Beberapa fungsi tuturan ilokusi seperti *convivial*, *collaborative*, *competitive*, dan fungsi *conflictive*. Beberapa makna pragmatik pada tuturan ilokusi juga ditemukan seperti perintah, saran, peringatan, nasihat, sindiran, sapaan, teguran, suruhan, pujian dan klarifikasi. Beberapa penelitian tersebut di atas dan penelitian ini memiliki kesamaan dimana mengangkat unsur pragmatik yang difokuskan kepada penerapan tuturan ilokusi. Namun dalam penelitian ini terdapat unsur *applied linguistics* yaitu proses belajar mengajar dalam proses pemerolehan data yang berupa ujaran-ujaran (tuturan mahasiswa) dengan topik pengantaran tamu (*escorting guest*).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menerapkan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma pengetahuan berdasarkan pandangan konstruktivist, Emir (2010). Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini, metode deskriptif merupakan metode yang menjelaskan data atau objek secara natural, obyektif, dan factual Ibnu dalam Anggraini (2020). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan tuturan ilokusi oleh mahasiswa selama praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*) dalam Bahasa Inggris. Objek penelitiannya adalah mahasiswa semester satu jurusan *room division* PPLP Mapindo yang mengambil mata kuliah Bahasa Inggris Profesi (*ESP*) dengan jumlah sepuluh mahasiswa. Analisis diberikan pada pertemuan keempat di mana pada pertemuan sebelumnya mahasiswa telah diberikan penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab saat proses *escorting guest* serta beberapa kosa kata Bahasa Inggris yang diperlukan dalam proses *escorting guest* itu sendiri. Setelah diberikan penjelasan pada pertemuan sebelumnya, mahasiswa diminta untuk mempersiapkan diri dalam proses mengantarkan tamu dalam Bahasa Inggris.

Setelah siap, mahasiswa mempraktikkan percakapan *escorting guest* dalam Bahasa Inggris. Selama praktik mereka akan menggunakan teknik bermain peran (*role play*) di mana mahasiswa dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok sebagai *bellboy* (staf hotel) dan kelompok lainnya akan menjadi tamu hotel. Penelitian ini, menggunakan metode observasi untuk memperoleh data penerapan tuturan oleh siswa. Selama pembelajaran berlangsung peneliti berperan sebagai observer. yang mengobservasi langsung penerapan tuturan ilokusi yang dituturkan oleh mahasiswa. Selama melaksanakan penelitian beberapa instrumen turut digunakan sebagai instrumen penelitian seperti catatan harian, dokumen pendukung pembelajaran seperti silabus dan SAP serta kamera sebagai sarana dokumentasi.

Selama siswa melakukan percakapan, peneliti merekam dan mencatat setiap ujaran yang dituturkan oleh siswa. Setelah semua data didapatkan, data kemudian dipilah berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pragmatik yang mengkaji tuturan ilokusi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data adalah teknik deskriptif kualitatif. Dalam teknik deskriptif kualitatif peneliti melakukan komparasi data, verifikasi dan menyajikan data. Data yang telah terkumpul dikaji menurut teori ilokusi dari Wijana (2009) dan Leech dipaparkan bersama informasi indeksal dan makna ilokusi yang terkandung pada setiap ujaran atau tuturan. Hasil penelitian akan dipaparkan dalam bentuk kalimat dan penjelasan mengenai temuan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data tuturan yang diperoleh selama praktik mengantarkan tamu serta mengacu kepada teori Searle dan Leech, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat penggunaan tuturan ilokusi oleh mahasiswa *room division* selama melaksanakan praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*) pada ujaran/ tuturan mereka. Dari ujaran tersebut ditemukan beberapa jenis tuturan ilokusi seperti tuturan ilokusi asertif (menginformasikan), ilokusi direktif (memerintah/meminta), ilokusi komisif (menawarkan) dan ilokusi ekspresif (berterima kasih). Dalam pembahasan ini teori Wijana (2009) digunakan untuk menentukan tuturan-tuturan yang termasuk ke dalam kategori tuturan ilokusi. Selain teori Wijana, penerapan teori Leech dalam Nirmala (2017) digunakan untuk menentukan jenis tuturan ilokusi yang diterapkan oleh siswa selama praktik pengantaran tamu (*escorting guest*). Masing-masing tuturan ilokusi tersebut dapat dilihat dari ujaran-ujaran sebagai berikut:

(1) *Bellboy: Good morning, I'm bellboy in this hotel. Are you Ms. Santi?*

(Bellboy: Selamat pagi, saya *bellboy* di hotel ini. Apakah anda nona Santi?)

Informasi indeksal:

Tuturan di atas diujarkan saat tamu baru saja menyelesaikan proses *check in* yang kemudian akan dilanjutkan untuk pengantaran ke kamar.

Pada tuturan (1) yang diujarkan oleh *bellboy* merupakan tuturan ilokusi asertif (menginformasikan). Tuturan tersebut termasuk kedalam tuturan ilokusi karena selain bermaksud untuk menyapa dan memperkenalkan diri kepada tamu, *bellboy* juga ingin menunjukkan rasa kesopan santun yang mana merupakan bentuk keramahtamahan (*hospitality*) sesuai dengan standar SOP di hotel. Hal ini selaras dengan teori Wijana (2009) dimana sebuah tuturan tidak hanya berfungsi untuk menginformasikan sesuatu tetapi juga bisa untuk menyampaikan sesuatu. Tuturan ilokusi tersebut juga termasuk dalam tuturan ilokusi asertif (menginformasikan) informasi tersebut terlihat dari ujaran *bellboy* yang menyampaikan identitasnya kepada tamu sebelum melaksanakan pengantaran.

(2) *Bellboy : Thank you no tipping Ms, because you are charged 10% for service.*

(*bellboy*: Terima kasih, nona jangan memeberikan tip, karena anda sudah dikenakan 10% biaya untuk pelayanan)

Informasi Indeksal:

Tuturan di atas dituturkan saat *bellboy* telah menyelesaikan proses pengantaran tamu (*escorting guest*) dan hendak meninggalkan tamu.

Tuturan (2) termasuk ke dalam tuturan ilokusi asertif (menginformasikan), tuturan tersebut sesuai dengan penelitian oleh Musthofa dan Utomo (2021) yang mengkatagorikan tuturan ilokusi sebagai tuturan yang mengikat penuturnya akan kebenaran atas apa yang diujarkannya. Tuturan *bellboy* di atas memiliki maksud untuk menginformasikan bahwa *staff* dilarang untuk menerima *tipping* karena biaya tersebut sudah termasuk ke dalam tagihan tamu, ujaran '*you are charged 10% for service*' merupakan bentuk informasi dari *bellboy* kepada tamu bahwa semua biaya yang dikeluarkan sudah termasuk biaya untuk pelayanan yang diberikan. Ujaran diatas juga mengandung maksud untuk meminta maaf karena menolak pemberian tamu, hal tersebut terlihat dari ujaran '*Thank you no tipping Ms*' dari tuturan ini terlihat *bellboy* menolak secara halus agar tamu tidak merasa kecewa atas penolakan yang dilakukan.

(3) *Bellboy : This is your safety box please safe your money, your passport, your handphome in here.*

(*bellboy*: ini adalah kotak pengamanan anda silahkan simpan uang anda, passpor anda, telepon seluler anda di dalam sini)

Informasi Indeksal:

Tuturan (3) dituturkan saat *bellboy* menjelaskan fasilitas kamar.

Tuturan di atas merupakan tuturan ilokusi asertif (menginformasikan). Bentuk informasi yang disampaikan terlihat pada tuturan '*This is your safety box*' dimana *bellboy* menunjukan langsung letak kotak penyimpanan yang disediakan hotel. Selain memiliki makna untuk menginformasikan lokasi *safety box*, tuturan tersebut juga memiliki tujuan lain yaitu mmemberikan saran kepada tamu untuk menyimpan semua barang berharga miliknya di dalam *safety box* agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan selama menginap di hotel. Hal ini selaras dengan penelitian oleh Frandika dkk.(2020) yang menyatakan tuturan asertif adalah tuturan yang memiliki keyakinan akan apa yang diucapkan oleh penutur. Dalam hal ini *bellboy* meyakinkan tamu bahwa hotel memiliki fasilitas untuk mengamankan barang berharga tamu selama menginap di hotel.

(4) *Guest : Yes I am, oh.. I need someone for my luggage please.*

(tamu: Ya saya, Oh.. tolong saya butuh seseorang untuk tas saya)

Informasi Indeksal:

Pada tuturan (4) dituturkan oleh tamu kepada *reception* ketika tamu selesai melakukan proses *check in* dan akan menuju ke kamar.

Tuturan (4) termasuk ke dalam tuturan ilokusi direktif (memerintah), tuturan tersebut memiliki makna bahwa tamu memerlukan seseorang untuk mengurus tas yang dibawanya untuk dibawa ke kamar. Makna lain yang tersirat dalam tuturan tersebut adalah tamu secara tidak langsung memerintahkan/meminta bantuan *reception* untuk mencari seseorang yang bisa membantu tamu untuk membawakan barang yang dibawanya.

(5) *Bellboy : May I have your key card?*

(*bellboy*: Bolehkah saya meminjam kunci kamar anda?)

Informasi indeksal:

Tuturan di atas diujarkan oleh *bellboy* kepada tamu saat memasuki kamar yang telah disediakan.

Tuturan (5) mengandung makna ilokusi direktif (memerintah/meminta). Makna ilokusi yang terkandung pada tuturan ini adalah selain meminta ijin untuk meminjam kunci kamar dari tamu *bellboy* juga ingin mengecek kembali kunci kamar untuk memastikan nomor kamar yang dituju serta menunjukan kepada tamu cara membuka pintu dan mengaktifkan listrik di kamar menggunakan *key card*. Makna direktif (memerintah/meminta) dalam tuturan diatas selaras dengan teori Searle dalam Sagita dkk. (2020) yang menyebutkan bahwa tuturan direktif adalah tuturan yang membuat mitra tutur melakukan sesuatu atas apa yang dituturkan oleh penutur.

(6) *Bellboy : Certainly Ms santi, are you ready to go to the room?*

Guest : yes sure.

(*Bellboy* : Tentu saja Nona Santi, apakah anda siap untuk pergi ke kamar?)
(*Tamu* : Iya tentu)

Informasi indeksal:

Pada tuturan di atas dituturkan oleh *Bellboy* kepada tamu sebelum mengantarkan tamu ke kamar.

Tuturan di atas merupakan tuturan ilokusi direktif (meminta). Pada tuturan diatas selain memiliki makna untuk menanyakan kesiapan tamu, *bellboy* juga ingin menginformasikan kamar tamu sudah siap untuk ditempati serta mengkonfirmasi kesediaan tamu untuk menuju kamar yang telah disediakan.

(7) *Guest* : *Yes thank you, can you tell me the spa therapist?*

(8) *Guest* : *Okay, and can you tell me where is my room?*

(*Tamu*: Iya terima kasih, bisakah anda memberitahu saya dimana *spa therapist*)

(*Tamu*: oke, dan bisakah anda memberitahu dimana letak kamar saya?)

Informasi indeksal:

Tuturan (7 dan 8) di atas disampaikan oleh tamu kepada *bellboy* saat proses pengantaran tamu menuju kamar.

Kedua tuturan di atas termasuk ke dalam tuturan ilokusi direktif (memerintah) dalam bentuk pertanyaan, pada tuturan (7) memiliki makna keingintahuan tamu untuk lokasi spa di hotel, akan tetapi dari tuturan tersebut tersirat adanya keinginan tamu untuk menggunakan fasilitas spa yang ada di hotel. Pada tuturan (7) terjadi kesalahan pengucapan oleh siswa di mana kata yang seharusnya digunakan adalah '*spa therapy*' merujuk kepada nama tempat, namun siswa menggunakan kata '*spa therapist*' yang merujuk kepada pelaku atau tenaga ahli *spa*. Hal ini terjadi karena masih terbatasnya kemampuan siswa dalam pelafalan Bahasa Inggris. Pada tuturan (8) juga merupakan tuturan ilokusi direktif (memerintah) , di mana tuturan tersebut memiliki makna keingintahuan tamu akan kamar yang akan ditempati serta tuturan tersebut mengindikasikan desakan tamu untuk segera menuju ke kamar hotel.

(9) *Guest* : *Do you have extra pillow?*

(10) *Guest* : *Do you have safety box?*

(*Tamu* : Apakah anda memiliki bantal tambahan?)

(*Tamu*: Apakah anda memiliki kotak pengamanan?)

Informasi indeksal:

Tuturan tersebut dituturkan saat *bellboy* menjelaskan fasilitas kamar.

Tuturan (9) dan (10) termasuk ke dalam tuturan ilokusi direktif (memerintah). Pada tuturan (9) Selain memiliki maksud untuk menanyakan ketersediaan bantal tambahan, maksud tuturan tersebut tamu juga ingin disediakan bantal tambahan di kamarnya. Pada tuturan (10) selain tamu ingin menanyakan perihal keberadaan *safety box*, adanya unsur keinginan tamu untuk memastikan barang - barang berharga dan penting lainnya dapat tersimpan dengan aman selama menginap di hotel.

(11) *Bellboy* : *Please follow me, Ms santi there is restaurant, open start from 7 until 11 pm in the evening. You can breakfast, dinner and lunch anything else in there. There is a pool open 24 hours, you can swimming, anything else for you.*

(*Bellboy*: silahkan ikuti saya, Nona Santi ada sebuah restoran, buka pukul 7 hingga 11 malam. Anda bisa sarapan, makan malam, dan makan siang ataupun lainnya disana. Ada kolam renang yang buka selama 24 jam, anda bisa berenang dan melakukan hal lainnya.)

Informasi indeksal:

Pada tuturan di atas dituturkan oleh *bellboy* kepada tamu saat akan menuju kamar.

Pada tuturan (11) terlihat kesalahan dalam penggunaan tata bahasa pada tuturan tersebut karena keterbatasan kemampuan tata bahasa siswa dalam Bahasa Inggris. Secara keseluruhan tuturan di atas mengandung makna ilokusi komisif (menawarkan). Pada tuturan tersebut selain *bellboy* ingin menyampaikan informasi lokasi dan pelayanan dari fasilitas hotel, tuturan tersebut juga memiliki makna keinginan untuk menawarkan pelayanan yang dimiliki oleh fasilitas hotel sehingga diharapkan tamu berbelanja atau menikmati fasilitas di sana. Makna ilokusi tuturan tersebut selaras dengan teori Rustono dalam Fitriya dkk. (2021) yang memiliki fungsi untuk berjanji, bersumpah, mengancam, menyatakan kesanggupan, berkaul dan juga menawarkan.

(12) *Bellboy* : *Ms santi may I explain your room facilities?*

(*bellboy*: Nona Santi bolehkah saya menjelaskan fasilitas kamar anda?)

Informasi indeksal:

Tuturan (12) disampaikan saat tamu dan *bellboy* berada di kamar.

Tuturan tersebut termasuk ke dalam tuturan ilokusi komisif (menawarkan), selain bermakna untuk menanyakan suatu kesepakatan yang terlihat dari ujaran '*may I explain your room facilities?*'. Penggunaan kata '*may*' yang memiliki makna selain meminta ijin bisa juga bermaksud untuk menawarkan sesuatu. Selain menanyakan kesepakatan atau meminta ijin, dari tuturan tersebut menyiratkan keinginan *bellboy* untuk memberikan penjelasan kepada tamu terkait fasilitas kamar hotel.

(13) *Guest* : *Ok thank you for your service, this is for you* (memberikan uang)

(tamu: ok terima kasih untuk pelayanan anda, ini untuk anda.)

Informasi indeksal:

Tuturan (13) disampaikan saat *bellboy* telah menyelesaikan proses pengantaran tamu (*escorting guest*).

Tuturan di atas termasuk ke dalam tuturan ilokusi ekspresif (berterima kasih). Selain bermakna untuk mengucapkan terima kasih, secara tidak langsung tuturan itu memiliki makna bahwa tamu merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan. Pembahasan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Munandar dan Darmayanti (2021) yang mengkaji tuturan ilokusi ekspresif (berterima kasih) di mana penutur mengekspresikan wujud syukur dengan ungkapan 'terima kasih', dan pada tuturan di atas penutur memperkuat ekspresinya dengan memberikan apresiasi dalam bentuk uang kepada *bellboy*.

Secara keseluruhan tuturan ilokusi banyak diterapkan oleh siswa *room division* selama praktik pengantaran tamu (*escorting guest*). Tuturan ilokusi banyak diterapkan selama percakapan, hal ini terjadi karena adanya unsur *hospitality* atau keramah tamahan yang wajib dimiliki atau diterapkan bagi pelaku pariwisata khususnya pekerja hotel. Bentuk keramah tamahan ini terlihat dari tuturan ilokusi yang dituturkan oleh *bellboy* ataupun tamu

selama percakapan. Penemuan ini selaras dengan penelitian Septiana dkk.(2020) yang menyatakan bahwa banyaknya kemunculan tuturan ilokusi dalam komunikasi karena penutur ingin menunjukkan sikap kesantunan kepada mitra tutur. Dari banyaknya tuturan ilokusi yang dituturkan salah satu jenis tuturan ilokusi yang banyak ditemukan adalah tuturan ilokusi direktif (memerintah/meminta). Jenis tuturan ilokusi ini banyak ditemukan selama praktik mengantarkan tamu karena adanya unsur pelayanan (*service*) yang ingin diberikan staf hotel kepada tamu, serta layanan yang ingin didapatkan oleh tamu.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut.

Simpulan

Dari hasil pembahasan di atas, secara umum mahasiswa menerapkan tuturan ilokusi dalam percakapan Bahasa Inggris selama praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*). Beberapa jenis tuturan ilokusi yang ditemukan adalah ilokusi asertif (menginformasikan), ilokusi direktif (memerintah / meminta), ilokusi komisif (menawarkan), dan ilokusi ekspresif (berterima kasih). Tuturan tersebut terbentuk karena adanya unsur sikap *hospitality* (keramah tamahan) yang ingin ditunjukkan selama praktik pengantaran tamu. Jenis tuturan ilokusi yang paling dominan digunakan adalah tuturan ilokusi direktif (memerintah/meminta) hal ini terjadi karena adanya unsur pelayan (*service*) yang diberikan oleh staf hotel serta bentuk layanan yang ingin didapatkan oleh tamu. Selama praktik pengantaran tamu dalam Bahasa Inggris, beberapa tuturan masih memiliki kesalahan dalam hal tata bahasa dan pelafalan Bahasa Inggris oleh mahasiswa *room division*. Hal ini terjadi karena masih lemahnya penguasaan Bahasa Inggris siswa sehingga mempengaruhi kalimat tuturan yang diujarkan selama praktik berlangsung.

Saran

Pembahasan penelitian ini mengacu kepada penerapan tuturan ilokusi pada percakapan bahasa Inggris mahasiswa selama praktik mengantarkan tamu (*escorting guest*). Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pelaku pariwisata ataupun mahasiswa yang menekuni bidang pariwisata/perhotelan untuk dapat menerapkan tuturan yang sesuai dengan kondisi, situasi, dan mitra tutur selama berkomunikasi. Penguasaan kemampuan bertutur yang baik akan menghasilkan komunikasi yang baik pula antara penutur dan mitra tutur. Sebagai tambahan diharapkan penelitian ini dapat berlanjut dan berkembang ke bentuk tuturan atau pembahasan dalam kajian pragmatik.

REFERENSI

- Anggraeni, N. (2020). Bentuk Tindak Tutur Lokusi dan Ilokusi Pedagang dan Pembeli di Pasar Sekip Ujung, Palembang. *Jurnal Ilmiah Kebahasaan Dan Kesastraan*, 10(1).
- Danesi, M. (2011). *Pesan, Tanda, dan Makna* (A. Adlin (ed.); 2nd ed.). Jalsutra.
- Emir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif* (4th ed.). Rajawali Pers.
- Fitriya, N. I., Rahmawati, N., & Arifin, A. S. (2021). Tindak Tutur Ilokusi Pada Novel Zainy Barakat Karya Gamal Al Ghitani (Kajian Pragmatik). *Lisanul Arab: Journal of Arabic Learning and Teaching*, 10(2), 89–95. <https://doi.org/10.15294/la.v10i2.51940>
- Frandika, E., & Idawati. (2020). Tindak Tutur Ilokusi dalam Film Pendek “Tilik (2018).” *Pena Literasi: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 3(14), 61–69. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/penaliterasiEmail>
- Jokosaharjo, S., Luh, N., Julyanti, K., & Sari, P. (2023). *The Management Business*

- Hospitality Students ' Competence in Using Past Tense*. 7(1), 322–344.
- Kridalaksana, H. (2008). *Kamus Linguistik* (4th ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal*. Prenada Media. https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Antar_Personal/QvSIDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Munandar, I., & Darmayanti, N. (2021). Tindak Tutur Ilokusi dalam Pidato Ridwan Kamil pada Acara Bukatalks: Suatu Kajian Pragmatik. *Jurnal Metabasa*, 3(1), 25–40.
- Musthofa, D., & Yudi Utomo, A. P. (2021). Kesantunan Berbahasa Indonesia Dalam Tindak Tutur Ilokusi Pada Acara Rosi (Corona, Media, dan Kepanikan Publik). *METAMORFOSIS | Jurnal Bahasa, Sastra Indonesia Dan Pengajarannya*, 14(1), 28–36. <https://doi.org/10.55222/metamorfosis.v14i1.543>
- Nirmala, V. (2017). Tindak tutur ilokusi pada iklan komersial Sumatera ekspres. *Januari*, 11(2), 139–150.
- Rahardi, K. (2005). *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia* (S. Ida & Y. Sumiharti (eds.)). Erlangga.
- Rogi, B. A. (2015). Peranan Komunikasi Keluarga Dalam Menanggulangi Kenakalan Remaja. *Acta Diurna*, 4(4), 1–8. www.swaramanadonews.com
- Ruvianto, A. W., Rustono, R., & Sulistyaningrum, S. (2018). Tuturan Ilokusi pada Acara Mata Najwa di Metro TV. *Jurnal Sastra Indonesia*, 6(3), 1–6. <https://doi.org/10.15294/jsi.v6i3.17219>
- Sagita, V. R., & Setiawan, T. (2020). Tindak Tutur Ilokusi Ridwan Kamil dalam “Talkshow Insight” di CNN Indonesia (The Form and Type of Illocutionary Speech Acts Ridwan Kamil in the “Insight Talkshow” at CNN Indonesia). *Lensa: Kajian Kebahasaan, Kesusastraan, Dan Budaya*, 9(2), 187. <https://doi.org/10.26714/lensa.9.2.2019.187-200>
- Sari, D. N. (2022). Tuturan Ilokusi pada Spanduk dan Baliho di Wilayah Kabupaten Tegal Jawa Tengah. *Jurnal Sastra Indonesia*, 11(2), 152–158. <https://doi.org/10.15294/jsi.v11i2.55296>
- Sari, P. dkk. (2018). *Tuturan Mahasiswa dalam Praktik Pelayanan Restoran Mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari * 1 STIE Triatma Mulya Putu Agus Prayogi * 2 STIPAR Triatma Jaya I Nengah Aristana * 3 STIE Triatma M.* 2(2), 66–80.
- Septiana, M. H. E., Susrawan, I. N. A., & Sukanadi, N. L. (2020). Analisis Tindak Tutur Lokusi, Ilokusi, Perlokusi pada Dialog Film 5 Cm Karya Rizal Mantovani (Sebuah Tinjauan Pragmatik). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia (JIPBSI)*, 1(1), 98–105.
- Wijana, I. D. P. dk. (2009). *Analisis Wacana pragmatik Kajian Teori dan Analisis* (1st ed.). Yuma Pustaka.
- Wijayanti, A. A. R., & Septipani, P. C. (2024). Penerapan Pembelajaran Berbasis Proyek Untuk Meningkatkan Kemampuan Berbicara Bahasa Jepang Mahasiswa Program Studi Div Pengelolaan Perhotelan Di Universitas Triatma Mulya. *Stilistika : Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Seni*, 12(2), 161–174. <https://doi.org/10.59672/stilistika.v12i2.3636>