

TINDAK TUTUR PRAMUSAJI RESTORAN DI MASA PANDEMI COVID-19

Speech Act in Restaurant in Pandemic Covid-19

Kadek Ayu Ekasani^{1*}, Ida Ayu Gayatri Kesumayathi², Putu Dian Yuliani Paramita³

^{1,2,3}Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
Jalan Kecak No 12 Gatot Subroto Timur Denpasar
Pos-el: ekasani@ipb-intl.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the speech acts of restaurant waiters during the COVID-19 pandemic. This research is a follow-up to illocutionary speech acts that are used by waiters in their activities to serve food and drinks is considered very important to do. The theory used was Searle's illocutionary speech act theory. The data were collected using observation, interview, and note-taking methods and then described qualitatively. The results of this study indicated that there were 4 categories of illocutionary speech acts, namely assertive (reporting, reporting); directive (ordering, requesting, asking, examining, and asking permission); commissive (expectation); and expressive (thanks, greetings and congratulations). Meanwhile, the new speech uttered by the waiter during the pandemic was included in the directive speech act.

Keywords: *speech act, illocution, waiter, pandemic*

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis tindak tutur pramusaji restoran pada masa pandemic covid -19. Penelitian ini berfokus pada tindak tutur ilokusi yang digunakan oleh pramusaji dalam aktivitasnya melayani makanan dan minuman dipandang sangat penting untuk dilakukan. Teori yang digunakan adalah teori tindak tutur ilokusi oleh Searle. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan pencatatan kemudian dipaparkan secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukan sebanyak 4 kategori tindak tutur ilokusi, yaitu tindak tutur asertif (menyatakan, melaporkan); tindak tutur direktif (memerintah, memohon, menanyakan, merekomendasikan, dan meminta izin); tindak tutur komisif (menjanjikan); dan tindak tutur ekspresif (mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam dan mengucapkan selamat). Sementara tuturan baru yang diucapkan oleh pramusaji di masa pandemi ini termasuk ke dalam tindak tutur direktif.

Kata Kunci: *tindak tutur, ilokusi, pramusaji, pandemic*

PENDAHULUAN

Bahasa memegang peranan penting dalam melakukan komunikasi baik lisan maupun tulis. Salah satu aspek yang erat hubungannya dengan penggunaan Bahasa adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata memiliki beberapa ruang lingkup salah

satunya adalah restoran. Restoran sebagai salah satu bidang yang mendukung perkembangan indakan pariwisata, secara langsung berhadapan dengan para pelanggan. Karena itu bidang ini dituntut untuk melakukan pengembangan tidak terbatas pada makanan dan minuman saja,

namun juga menyiapkan sumber daya manusia (pramusaji) agar dapat profesional dalam memberikan pelayanan kepada para tamu.

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memenuhi kepuasan tamu, terlebih dalam situasi pandemi covid-19 seperti sekarang ini. Tugas pramusaji tidak terbatas hanya menawarkan makanan dan minuman saja, namun juga dituntut untuk bisa berkomunikasi yang baik dengan para tamu. Dalam berkomunikasi dengan tamu, penggunaan bahasa dalam tindak tutur dipandang penting. Yule (2006 dalam Sarif dan Darmayanti, 2020:285) mendefinisikan tindak tutur sebagai tindakan-tindakan yang ditampilkan lewat tuturan. Searle (dalam Wijana, 2009) mengemukakan tindak tutur adalah makna dari bentuk kalimat yang membedakan lokusi, ilokusi, perlokusi dan mengikutsertakan suatu konteks. Maka dapat disimpulkan bahwa teori tindak tutur berpusat pada penggunaan bahasa dalam mengkomunikasikan maksud dan tujuan.

Dalam aktivitas bertutur, tindak tutur ilokusi merupakan sentral untuk memahami tindak tutur karena tindak tutur ini mempengaruhi lawan tutur untuk melakukan sesuatu atas tuturannya. Di restoran aktivitas pelayanan makanan dan minuman oleh pramusaji melibatkan tindak tutur ilokusi. Sebelum adanya pandemi covid-19 aktivitas pramusaji terkait

pelayanan makanan dan minuman yang melibatkan tindak tutur ilokusi dimulai saat pramusaji menyambut tamu, menanyakan apakah sudah melakukan reservasi, mengantar ke tempat duduk, memproses pesanan makanan dan minuman, menagih tagihan pada tamu, sampai dengan menyampaikan selamat tinggal pada tamu. Hal ini berjalan secara natural dan seringkali tidak disadari jenis-jenis tindak tutur ilokusi yang mereka gunakan. Namun seiring kondisi pandemi covid-19 yang membuat banyak tenaga kerja yang diberhentikan dari pekerjaannya membuat tantangan tersendiri bagi para pramusaji untuk bisa tetap berkreasi dan berinovatif sehingga perusahaan tetap memberikan pekerjaan bagi mereka.

Berdasarkan fenomena diatas, penelitian pada tindak tutur ilokusi yang digunakan oleh pramusaji dalam aktivitasnya melayani makanan dan minuman dipandang sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menjabarkan secara deskriptif mengenai jenis-jenis tindak tutur ilokusi yang digunakan oleh pramusaji restoran pada masa pandemi covid-19.

Saputro dan Mulia (2020) pada penelitiannya yang berjudul “The Politeness Strategy In The Food And Beverage Service Section at Lampion Hotel Surakarta” menekankan pada penggunaan Bahasa

sebagai alat komunikasi yang sangat penting dalam tindak tutur bagi pramusaji untuk mengekspresikan suatu tuturan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dalam pencarian data. Metode dalam menemukan data adalah observasi, wawancara, merekam, dan mendokumentasikan secara langsung di lapangan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Lampion Hotel memiliki dalam mengekspresikan suatu ucapan dan kesopanan yang disampaikan oleh pramusaji diantaranya adalah, mengucapkan salam, menawarkan, bertanya, mengulang, menjelaskan, mengundang dan ditutup dengan cara yang sopan. Strategi kesopanan di dalam pelayanan makanan dan minuman di Hotel sangatlah penting bagi orang-orang yang bekerja dalam dunia pelayanan karena ini adalah poin yang sangat penting dalam memberi layanan kepada pengunjung dengan memiliki kepribadian yang baik. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang tindak tutur dari pramusaji. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya terfokus kepada strategi kesopanan dalam tuturan seorang pramusaji, sedangkan penelitian ini pada tindak tutur pramusaji restoran pada masa pandemi Covid 19.

Sarif dan Darmayanti (2020) pada penelitiannya berjudul “Tindak Tutur Bahasa Jepang Pada Media Sosial Instagram Di Masa Pandemi Covid-19: Suatu Kajian Pragmatik” Penelitian itu membahas mengenai jenis-jenis tindak tutur di media sosial Instagram pada masa Covid-19 yang menggunakan pendekatan pragmatic dengan teori tindak tutur Searle (1979). Metode yang digunakan berupa deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya ditemukan 3 jenis tindak tutur, yaitu 1) Tindak tutur direktif dengan implikatur membujuk dan menyemangati; 2) Tindak tutur representative dengan implikatur memerintah dan memberi tantangan; 3) Tindak tutur ekspresif dengan implikatur menyemangati. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang tindak tutur. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya lebih kepada tindak tutur Bahasa Jepang pada media sosial Instagram di masa pandemi Covid-19, sedangkan penelitian ini pada tindak tutur pramusaji restoran pada masa pandemi Covid-19.

Wijana (2009:22) mengatakan sebuah tuturan selain berfungsi untuk menginformasikan atau mengatakan sesuatu, dapat juga dipergunakan untuk melakukan sesuatu. Bila hal ini terjadi, tindak tutur yang terbentuk adalah tindak ilokusi. Tindak ilokusi disebut sebagai *The*

Act of Doing Something. Tindak ilokusi adalah suatu tindak yang dikerjakan dalam mengatakan sesuatu seperti membuat janji, membuat perintah, membuat pernyataan, membuat permintaan, menasbihkan nama sebuah kapal, dan lain sebagainya. Austin mengatakan bahwa tindak mengatakan sesuatu berbeda dengan tindak dalam mengatakan sesuatu. Tindak mengatakan sesuatu hanya bersifat mengungkapkan sesuatu, sedangkan tindak dalam mengatakan sesuatu mengandung tanggung jawab penutur untuk melakukan sesuatu hal yang berhubungan tindakan dan ujaran yang dituju. Tindak dalam mengatakan sesuatu hal inilah yang kemudian Austin menamakannya dengan tindak ilokusi. Tindak ilokusi akan mendapatkan suatu daya atau kekuatan yang mewajibkan si penutur untuk melakukan suatu tindakan tertentu (Rani, 2006: 161).

Menurut Searle (1979 dalam Ekasani dan Rinayanthi, 2018) tindak tutur (*speech act*) merupakan unsur tindakan yang melibatkan pembicara, pendengar atau penulis pembaca serta yang dibicarakan. Searle membagi tindak ilokusi ke dalam 5 kategori, yang menjadi alat analisis dalam tulisan ini, yaitu

1) asertif: adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya pada kebenaran sesuatu yang dituturkannya. Yang termasuk tindak ini misalnya adalah

tuturan menyatakan, menuturkan, mengeluh, mengemukakan pendapat, dan melaporkan;

- 2) direktif: ilokusi ini bertujuan menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh petutur, misalnya, memesan, memerintah, memohon, menuntut, dan memberi nasihat;
- 3) komisif: pada ilokusi ini penutur terikat pada suatu tindakan di masa mendatang, misalnya, menjanjikan, menawarkan, dan berkaul;
- 4) ekspresif: fungsi ilokusi ini mengungkapkan sikap psikologis penutur terhadap keadaan yang tersirat dalam ilokusi, misalnya mengutarakan terima kasih, mengucapkan selamat, memberi maaf, mengecam, memuji, basa-basi, dan belasungkawa;
- 5) deklaratif: berhasilnya pelaksanaan ilokusi ini mengakibatkan adanya kesesuaian antara isi proposisi dan kenyataan. Misalnya, mengundurkan diri, membaptis, memecat, memberi nama, menjatuhkan hukuman, dan mengangkat pegawai.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah pada salah satu restoran bernama Shrimpis yang berlokasi di Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Badung, Bali. Pemilihan

restoran ini sebagai tempat penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan melalui internet dan website restoran. Restoran ini memiliki rating tinggi yakni 4.5 dari nilai tertinggi 5 berdasarkan Google Review, Trip Advisor dan Zoomato. Hal ini didukung pula dengan penilaian baik serta pelayanan yang memuaskan dari pramusaji restoran yang di unggah oleh para tamu pada Google Review, Trip Advisor, dan Zoomato. Dengan demikian, penting dan menarik untuk dikaji akan adanya fenomena tersebut secara lebih mendalam.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang mana data yang diambil tidak melalui prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pada pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi (Emzir, 2010:2). Penelitian ini dipaparkan dalam bentuk deskriptif dengan menguraikan permasalahan yang diteliti. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2005:122). Data primer dalam penelitian ini adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung di lapangan, baik dari hasil observasi, wawancara, maupun pengambilan

dokumentasi-dokumentasi yang dilakukan langsung di lapangan.

Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Bungin, 2005:122). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku yang relevan dengan tema penelitian, yaitu buku-buku atau sumber-sumber tertulis yang terkait dengan tindak tutur ilokusi.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposive. Setyosari (2010:172), menyatakan bahwa purposive dilakukan oleh peneliti, apabila peneliti memiliki alasan-alasan khusus tertentu berkenaan dengan informan yang akan diambil. Informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti sendiri, sehingga dapat mewakili karakteristik dari keseluruhan masyarakat selaku objek penelitian. Dalam hal ini setiap informan yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Terkait dengan hal tersebut, peneliti menetapkan kriteria-kriteria khusus yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan informan-informan yang diwawancarai. Beberapa kriteria yang ditetapkan di antaranya yakni melihat dari hubungan antara variabel permasalahan

yang diteliti dengan latar belakang informan tersebut, seperti pihak manajemen restoran dan pramusaji restoran. Dengan demikian diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang menyeluruh terkait dengan tema penelitian dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan pramusaji diperoleh data tindak tutur yang disampaikan oleh pramusaji kepada pelanggannya sebagai berikut:

Tindak Tutur Asertif

Tindak tutur ini mengikat penuturnya pada kebenaran sesuatu yang dituturkannya (Searle, 1979 dalam Ekasani dan Rinyanthi, 2018). Berikut data yang diperoleh beserta analisisnya.

- (1) *This is the menu Madam. Our promo today is fresh oyster and shrimp. For the cocktail we have 50% discount.*
- (2) *It is recommended here*
- (3) *This is Long Island*
- (4) *Kakak kami setiap hari ada promo spesialnya. Hari ini Rabu, promo kita (sambal menunjuk booklet promo), Super Fresh Oyster Rp 10.000 aja kak tanpa minimum order, Fish and chip diskon 50%, dan untuk minumannya ada cocktail promo diskon 50% kak.*
- (5) *Baik kak, saya ulangi pesanannya ya. Kakak, Supreme Chicken, 2 Taco; yang*

chicken sama Peri Peri Shrimp. Untuk kakaknya 5 Garlic Oyster. Untuk minumannya 1 Beer, dan 1 Caprioska. Dessertnya 1 Coconut Panna Cotta ya kak.

- (6) *Ini air mineralnya, dan ini coconut pannacota nya kak*
- (7) *Ini Kak.*
- (8) *Bisa kakak*
- (9) *Kakak ini untuk receiptnya ya*

Kesembilan data di atas merupakan tindak tutur asertif karena berisi informasi yang mana penutur bertanggung jawab atas tuturan yang diucapkannya. Isi tuturan mengandung fakta dan kebenaran sehingga penutur terikat pada setiap tuturan yang disampaikan. Tindak tutur asertif yang termasuk pada data di atas yang mengandung tuturan menyatakan terlihat pada data (1) *This is the menu Madam. Our promo today is fresh oyster and shrimp. For the cocktail we have 50% discount*, (2) *It is recommended here*, (3) *This is Long Island*, (4) *Kakak kami setiap hari ada promo spesialnya. Hari ini Rabu, promo kita (sambal menunjuk booklet promo), Super Fresh Oyster Rp 10.000 aja kak tanpa minimum order, Fish and chip diskon 50%, dan untuk minumannya ada cocktail promo diskon 50% kak*, (6) *Ini air mineralnya, dan ini coconut pannacota nya kak*, (7) *Ini Kak*, (8) *Bisa kakak*, (9) *Kakak ini untuk receiptnya ya*. Tuturan yang

mengandung tindak tutur asertif menyatakan diujarkan oleh pramusaji kepada tamu di restoran Shrimpist, ditandai dengan situasi dimana pramusaji menyatakan informasi promo yang ada di restoran ini selama masa pandemi dengan tujuan agar tamu tertarik untuk melihat menu promo yang diberikan oleh pramusaji beserta beberapa pernyataan yang mengandung kebenaran pada setiap tuturannya, seperti *baik kak, ini kak*.

Tindak tutur asertif yang mengandung tuturan melaporkan terlihat pada data (5) *Baik kak, saya ulangi pesanannya ya. Kakak, Supreme Chicken, 2 Taco; yang chicken sama Peri Peri Shrimp. Untuk kakaknya 5 Garlic Oyster. Untuk minumannya 1 Beer, dan 1 Caprioska. Dessertnya 1 Coconut Panna Cotta ya kak*. Tuturan ini diujarkan oleh penutur pramusaji restoran terhadap tamu. Tuturan ini ditandai dengan situasi dimana penutur yang melaporkan jenis makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu. Tuturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pesanan tamu yang dicatat oleh penutur sudah lengkap.

Tindak Tutur Direktif

Tindak tutur ini menghasilkan suatu efek berupa tindakan yang dilakukan oleh petutur. Berikut data yang diperoleh beserta analisisnya.

(10) *please wash your hand*

(11) *Would you like to seat in a smoking or non-smoking area?*

(12) *This way please, madam*

(13) *Have a seat please*

(14) *What about the drink? We have 50% discount for cocktail*

(15) *Do you want anything else? What about the dessert? Would you like to try our coconut panna cotta?*

(16) *Is that correct?*

(17) *How's the food Madam? How it taste?*

(18) *Di cek suhu dulu ya kak*

(19) *Kakak untuk cuci tangan dan hand sanitizer ada disebelah sana ya kak*

(20) *Baik Kak, untuk 2 orang kak?*

(21) *Kakak mau duduk di dalam atau di luar?*

(22) *Baik kak, lewat sini ya kak*

(23) *Iya kak, itu udang, kita ada term and conditionnya kak, seperti ini kak (menunjuk menu "all you can eat"). Jadi ada durasi nya, pilihan bumbunya juga bisa dipilih disini kak*

(24) *Untuk minumannya mau yang mana kak?*

(25) *Ada tambahan lagi kak?*

(26) *Mungkin kakak mau coba dessert kita kak, ada coconut panna cotta dan carrot cake yang favorit disini. Ada juga Cranberry & sticky date pudding, Chocolate mousse...*

(27) *Untuk kakaknya?*

(28) *Iya kak, ada yang bisa dibantu?*

- (29) *Silahkan PIN nya kak*
 (30) *Bagaimana makanan dan minumannya kak?*
 (31) *Okay, please wait a moment, Madam*
 (32) *Excuse, me*
 (33) *Permisi kakak. . .*

Keseluruhan data di atas merupakan tindak tutur direktif karena berisi tindakan yang dilakukan oleh penutur yang menghasilkan efek kepada mitra tutur sehingga melakukan apa yang disampaikan dalam tuturannya.

Tindak tutur direktif yang termasuk di dalam analisis data di atas adalah memerintah, memohon, menanyakan, merekomendasikan, dan meminta izin. Tindak tutur direktif yang menyatakan tuturan memerintah terdapat pada data (10) *please wash your hand*, (12) *this way please, madam*, (13) *have a seat please*, (18) *dicek suhu dulu ya kak*, (19) *Kakak untuk cuci tangan dan hand sanitizer ada di sebelah sana ya kak*, (22) *Baik kak, lewat sini ya kak*, dan (29) *Silakan PIN nya kak*. Setiap tuturan memerintah pada data di atas tetap memiliki tuturan yang sopan dengan disertai kata *please* atau *silakan*.

Tindak tutur direktif yang menyatakan memohon terdapat pada data (31) *Okay please wait a moment, madam*. Pada data tersebut ujaran yang disampaikan oleh pramusaji adalah memohon agar tamu bisa menunggu pesanan yang sedang dipesan

oleh tamu. Selanjutnya tindak tutur direktif yang menyatakan menanyakan sesuatu terlihat pada data (11) *Would you like to seat in a smoking or non-smoking area?*, (16) *Is that correct?*, (17) *How's the food madam? How it taste?*, (20) *Baik kak, untuk 2 orang kak?*, (21) *Kakak mau duduk di dalam atau di luar?*, (24) *Untuk minumannya mau yang mana kak?*, (25) *Ada tambahan lagi kak?*, (27) *Untuk kakaknya?*, (28) *Iya kak, ada yang bisa dibantu?*, dan (30) *Bagaimana makanan dan minumannya, kak?*. Ujaran yang disampaikan oleh pramusaji pada tiap data secara keseluruhan menanyakan kepada tamu tentang area tempat duduk, rasa makanan dan minuman yang dipesan, reservasi, dan pesanan lainnya jika ada.

Selanjutnya tindak tutur direktif yang menyatakan merekomendasikan terdapat pada data 14, 15, 23, dan 26. Pada data (14) *What about the drink? We have 50% discount for cocktail..* terlihat bahwa pramusaji merekomendasikan minuman kepada tamu dengan adanya kata *50% discount* untuk menarik minat tamu memesan minuman tersebut. Terlihat hal yang serupa pada data (15) *Do you want anything else? What about the dessert? Would you like to try our coconut panna cotta?* yang mana pada data tersebut pramusaji ingin merekomendasikan makanan yang khusus ada di restoran tersebut kepada tamu yang datang.

Selanjutnya, pada data (26) *Mungkin kakak mau coba dessert kita kak, ada coconut panna cotta dan carrot cake yang favorit disini. Ada juga Cranberry & sticky date pudding, Chocolate mousse...*, pramusaji juga merekomendasikan makanan yang sama dan terlihat bahwa adanya kata *favorit* sebagai penekanan bahwa makanan tersebut juga sangat digemari di restoran tersebut.

Tindak tutur direktif yang mengandung permintaan izin terlihat pada data (32) *Excuse, me* dan (33) *Permisi kakak*. .Tuturan ini diujarkan oleh pramusaji kepada tamu untuk meminta izin menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Selain itu terlihat juga pada data tindak tutur direktif di atas adanya tuturan baru yang disampaikan oleh pramusaji pada masa pandemi, yaitu pada data 10, 18 dan 19. Pada data tuturan tersebut pramusaji memerintahkan kepada para tamu untuk melakukan prosedur kesehatan yang sudah diterapkan oleh pihak restoran di masa pandemi, seperti mencuci tangan, mengecek suhu, dan memakai *hand sanitizer*.

Tindak Tutur Komisif

Dalam hal ini penutur terikat pada suatu tindakan di masa mendatang. Jenis tindak tutur komisif yang ditemukan yakni sebagai berikut:

- (34) *I will take the menu for you.*
- (35) *I will be back with your order*

(36) *Baik kak, ditunggu ya kak.*

(37) *Ditunggu ya kak.*

Data di atas menunjukkan tindak tutur komisif yang mana menyatakan kesanggupan penutur untuk dapat melaksanakan apa yang sudah disampaikan dalam tuturannya. Dalam hal ini penutur memiliki keterikatan terhadap tindakan yang telah diucapkannya. Pada data tuturan di atas, termasuk ke dalam jenis tindak tutur komisif menjanjikan. Tindak tutur ini diujarkan oleh pramusaji kepada tamu untuk menjanjikan menu yang akan diambilkan oleh pramusaji, yaitu terlihat pada data (34) *I will take the menu for you*. Sedangkan pada data (35) *I will be back with your order*, (36) *Baik kak, ditunggu ya kak* dan (37) *Ditunggu ya kak*, tindak tutur ini diujarkan oleh pramusaji kepada tamu untuk menjanjikan pesanan makanan dan minuman yang akan diambilkan oleh pramusaji.

Tindak Tutur Ekspresif

Data yang diperoleh untuk tindak tutur ekspresif yakni sebagai berikut:

- (38) *Hello Good afternoon*
- (39) *Thank you!*
- (40) *Thanks!*
- (41) *Enjoy please!*
- (42) *Please enjoy*
- (43) *Thank You Madam, please visit again*
- (44) *Have a nice day Madam*
- (45) *See you too*

- (46) *Halo Siang kakak...*
 (47) *Sama- sama kak*
 (48) *Terima kasih kakak, datang kembali...*

Keseluruhan data di atas termasuk ke dalam tindak tutur ekspresif, yang mana terdapat unsur psikologis penutur terhadap situasi yang terjadi didalamnya, yaitu dengan tujuan mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam, dan mengucapkan selamat.

Ujaran yang disampaikan oleh pramusaji pada data (38) *Hello Good afternoon* dan (46) *Halo Siang kakak...* merupakan tindak tutur ekspresif ucapan salam dari pramusaji kepada tamu yang datang ke restoran sebagai ekspresi kebahagiaan. Pada data (39) *Thank you!*, (40) *Thanks!*, (43) *Thank You Madam, please visit again*, (45) *See you too*, (47) *Sama- sama kak*, (48) *Terima kasih kakak, datang kembali...* merupakan tindak tutur ekspresif yang mengandung ucapan terima kasih pramusaji kepada tamu atas kedatangannya ke restoran untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman. Sementara data (41) *Enjoy please!*, (42) *Please enjoy*, (44) *Have a nice day Madam* termasuk ke dalam tindak tutur ekspresif yang diucapkan oleh pramusaji kepada tamu dengan maksud memberikan ucapan selamat menikmati makanan dan

minuman yang dipesan dengan ekspresi kebahagiaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, ada 4 kategori tindak tutur ilokusi yang ditemukan, yaitu tindak tutur asertif (menyatakan, melaporkan); tindak tutur direktif (memerintah, memohon, menanyakan, merekomendasikan, dan meminta izin); tindak tutur komisif (menjanjikan); dan tindak tutur ekspresif (mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam dan mengucapkan selamat).

Pada masa pandemi ini ada beberapa ujaran baru yang diucapkan dari pramusaji kepada tamu yang datang ke restoran yang mana ujaran ini merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan oleh pelaku bisnis untuk menjaga prosedur kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Ujaran tersebut antara lain menginformasikan mencuci tangan, mengecek suhu dan menggunakan *hand sanitizer*. Sehingga penting bagi pramusaji untuk menerapkan dan menyampaikan setiap tuturan ini kepada tamu yang datang ke restoran sehingga tamu merasa tenang dan aman dalam menikmati santapan yang dihidangkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Darmawati, Ida Ayu Nyoman. (2010). "Upacara Ngusaba Nangkan di Desa Pakraman Penglipuran, Kelurahan Kubu, Kabupaten Bangli (Perspektif Pendidikan Agama Hindu)". Tesis Program Pascasarjana IHDN Denpasar.
- Ekasani, Kadek Ayu., Rinyanthi, Ni Made. (2018). Ilokusi Bidang Kuliner Dalam Acara Memasak Di Media Elektronik. Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper *Pariwisata Dalam Pusaran Gelombang Revolusi 4.0*. Udayana Press : Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. (2009). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum A.W. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Nasution, S. (2003). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rani, Abdul dkk. (2006). *Analisis Wacana Sebuah Kajian Bahasa Dalam Pemakaian*. Malang: Bayumedia.
- Saputro, A.L.K., Mulia, V.L.C. (2020). The Politeness Strategy In The Food And Beverage Service Section At Lampion Hotel Surakarta. *RADIANT Journal of Applied, Social, and Education Studies* Volume 1, No. 1, 1-11
- Sarif, Irzam S., Darmayanti, Nani. (2020). Tindak Tutur Bahasa Jepang Pada Media Sosial Instagram Di Masa Pandemi Covid-19: Suatu Kajian Pragmatik. *Metahumaniora*, Vol.10 (3), 285-294
- Setyosari, H. Punaji. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Wijana. (2009). *Analisis Wacana Pragmatik. (Kajian Teori dan Analisis)*. Surakarta: Yuma Pustaka.