

---

## KESANTUNAN TINDAK TUTUR ASERTIF PADA PELAYANAN INFORMASI HOTEL ARYADUTA PALEMBANG

Winda Anggita Irawan<sup>1</sup>, Doni Samaya<sup>2</sup>  
Universitas Tridianti

windaanggita4@gmail.com, donisamaya1989@univ-tridianti.ac.id

**ABSTRAK:** Penelitian ini berjudul Kesantunan Tindak Tutur Asertif pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kesantunan tindak tutur asertif pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik rekam, simak, dan catat. Subjek penelitian ini adalah bagian *Front Office* Hotel Aryaduta Palembang. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mentranskripsikan semua *audio* ke bentuk percakapan tertulis. Setelah itu, peneliti menentukan dan mengklasifikasikan data, serta menyimpulkan data berdasarkan teori tindak tutur asertif yang ada. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat enam fungsi tindak tutur asertif pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang. Keenam fungsi itu berupa tindak tutur asertif mengumumkan, tindak tutur asertif melaporkan, tindak tutur asertif menyatakan, tindak tutur menegaskan, tindak tutur asertif memberitahukan, dan tindak tutur asertif memperingatkan. Dari keenam jenis tindak tutur ilokusi asertif tersebut, yang paling sering muncul dalam komunikasi khususnya pelayanan informasi Hotel Aryaduta Palembang adalah tindak tutur asertif yang berfungsi memberitahukan informasi.

**Kata Kunci:** *kesantunan tindak tutur, tindak tutur asertif*

---

---

## POLITENESS OF ASSERTIVE SPEECH AT ARYADUTA HOTEL INFORMATION SERVICES PALEMBANG

**ABSTRACT:** This research is entitled Politeness of Assertive Speech at Aryaduta Hotel Information Services Palembang. This study aims to describe how the politeness of assertive speech acts at the Aryaduta Hotel Information Service Palembang. The method in this study uses qualitative research methods. Data collection techniques were carried out by recording, listening, and recording techniques. The subject of this research is the Front Office Hotel Aryaduta Palembang. Data analysis technique is done by transcribing all audio into written conversation. After that, the researcher determined and classified the data, and concluded the data based on the existing assertive speech act theory. Based on the results of data analysis, it can be concluded that there are six functions of assertive speech acts at the Aryaduta Hotel Information Service Palembang. The six functions are in the form of an assertive speech act of announcing, an assertive speech act of reporting, an assertive speech act of stating, an asserting speech act, an assertive speech act of informing, and an assertive speech act of warning. Of the six types of assertive illocutionary speech acts, the most frequently appearing in communication, especially information services at Hotel Aryaduta Palembang, are assertive speech acts that function to convey information.

**Keywords:** *politeness speech act, assertive speech act*

---

---

## PENDAHULUAN

Tindak tutur merupakan kegiatan seseorang menggunakan bahasa kepada mitra tutur dalam rangka mengkomunikasikan sesuatu. Apa makna yang dikomunikasikan tidak hanya dapat dipahami berdasarkan penggunaan bahasa dalam bertutur tersebut tetapi juga ditentukan oleh aspek-aspek komunikasi secara komprehensif, termasuk aspek-aspek situasional komunikasi seperti guru dan siswa merupakan komponen dalam pengajaran holistik. Antara guru dengan siswa saling berpengaruh dan saling mendorong untuk melakukan kegiatan yang satu dengan kegiatan yang lain.

Searle dalam Sulistiyadi (2013, p. 19) menyatakan bahwa tindak tutur asertif terikat pada kebenaran proposisi yang diungkapkan, misalnya menyatakan, memberitahukan, menyarankan, membanggakan, menyembongkan, mengeluh, menuntut, dan melaporkan. Tindak tutur asertif dapat ditemukan dalam peristiwa kehidupan sehari-hari, juga dapat ditemui dalam pelayanan hotel antara tamu hotel dan karyawan hotel. Hal inilah yang menjadikannya sebagai media penyampaian yang efektif dan layak untuk dikaji lebih jauh pada kajian tindak tutur. Terpahaminya tindak tutur asertif secara pragmatis diharapkan dapat memperlancar komunikasi, mengurangi kesalahpahaman berkomunikasi, dan memperjelas ketepatan pesan dalam komunikasi antara karyawan hotel dan tamu hotel.

Tindak tutur asertif dapat ditemukan dalam pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang. Pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang ini berbicara tentang peristiwa dan situasi di hotel dengan fokus utama memberitahukan atau menginformasikan kegiatan-kegiatan

tamu selama di hotel. Peneliti memilih pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang dikarenakan terdapat tuturan yang langsung diucapkan oleh karyawan hotel seperti *front office*, *receptionist*, *warehouse* dan lain-lain. Ketersediaan sumber tuturan pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang tersebut memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan tuturan tersebut berdasarkan jenis, fungsi, dan maksudnya.

Industri pariwisata dewasa ini semakin berkembang terutama wilayah yang mempunyai potensi alam sebagai sumber kepariwisataan salah satunya adalah kota Palembang yang terdapat di Propinsi Sumatera Selatan. Dengan adanya perkembangan pariwisata yang terjadi di wilayah Palembang mendorong pelaku industri perhotelan juga ikut berpartisipasi dalam penyediaan sarana pelengkap untuk wisatawan. Perhotelan sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital para pelancong sebagai fasilitas yang menyediakan jasa penginapan, layanan makan dan minum serta fasilitas lain sebagai pelengkap perjalanan wisata. Pariwisata dan perhotelan sangat erat kaitannya dalam memajukan kepariwisataan di Indonesia.

Hotel Aryaduta Palembang adalah salah satu hotel dengan bangunan yang megah dan terletak pada titik yang strategis dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu/pelanggannya yang menginap. Baik dari segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun dari segi *empathy*. Hotel Aryaduta Palembang dituntut tanggap dan proaktif dalam membaca peluang serta keinginan masyarakat sebagai tamu yang memanfaatkan jasa pelayanan dari hotel. Pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan tamu selaku pengguna layanan jasa sehingga akan menghasilkan pelanggan yang loyal.

Pelayanan informasi pada hotel merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang (karyawan hotel) kepada tamu hotel. Setiap pelayanan informasi karyawan hotel tidak terlepas dari kegiatan bertutur atau berujar. Bentuk bertutur atau berujar tersebut secara pragmatik dimaknai sebagai sebuah tindak tutur. Tindak tutur dimengerti sebagai ujaran yang dibuat sebagai bagian dari interaksi sosial. Setiap tuturan atau ujaran mempunyai fungsi dan mengandung maksud tertentu serta dapat menimbulkan pengaruh atau akibat pada pendengar atau mitra tutur. Namun tuturan-tuturan yang terjadi baru dapat memiliki makna dan maksud yang dapat dimengerti hanya dalam kaitannya dengan konteks dan tempat tuturan itu terjadi. Permasalahan yang kerap kali muncul adalah tidak semua tamu hotel mampu menelaah dan memahami maksud yang ingin disampaikan oleh karyawan hotel. Seringkali juga tamu hotel sulit menemukan dan menafsir maksud dari tuturan tersebut. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan mitra tutur dalam menangkap makna dan maksud tuturan sesuai dengan konteks.

Setiap tuturan, baik lisan maupun tertulis yang terdapat pada pelayanan informasi hotel terkandung rupa kalimat-kalimat. Pelayanan informasi karyawan hotel dapat dikatakan sebagai penutur (*speaker*). Tuturan yang tertulis itu dibaca atau didengar secara lisan oleh tamu hotel disebut mitra tutur (*hearer*). Setiap kalimat yang tertera atau tertulis di dalam pelayanan informasi karyawan hotel tersebut merupakan tuturan (*utterance*). Tuturan di atas merupakan kalimat-kalimat yang diucapkan dengan penekanan maksud dalam bahasa yang memiliki tujuan tertentu. Proses tuturan ini berlangsung dalam suatu konteks (*context*) yang mengikat dan melatar belaknginya.

Berdasarkan kenyataan di atas, penelitian ini bermaksud menemukan dan mengidentifikasi berbagai jenis dan

maksud tindak tutur asertif yang terdapat dalam pelayanan informasi pada hotel. Upaya menelaah berbagai jenis dan maksud tindak tutur itu bermula dari asumsi dan keyakinan peneliti bahwa rentetan kalimat dalam tuturan Pelayanan informasi pada hotel tersirat maksud pragmatik tertentu. Hasil observasi awal peneliti bahwa terdapat tindak tutur asertif dalam pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang. Hal ini dapat dilihat pada ilustrasi berikut.

Tamu hotel : *Swimming pool* buka jam berapa dan *breakfast* bagaimana?

Karyawan hotel : Untuk *Swimming pool* kita buka dari jam 6 pagi sampai jam 7 malam.

Karyawan hotel : Untuk *breakfast* karena masih PPKM kita antar ke kamar mengikuti aturan pemerintah.

Pada contoh tersebut karyawan menggunakan tindak tutur asertif memberitahukan kepada tamu hotel Aryaduta Palembang. Tindak tutur "*Untuk Swimming pool kita buka dari jam 6 pagi sampai jam 7 malam dan untuk breakfast karena masih PPKM kita antar ke kamar mengikuti aturan pemerintah*" berisi informasi yang disampaikan karyawan hotel agar tamu hotel mengetahui informasi mengenai *Swimming pool* dan *breakfast* pada hotel Aryaduta Palembang. Contoh tersebut termasuk tindak tutur memberitahukan informasi kepada tamu hotel.

Dalam penelitian ini, mengangkat permasalahan mengenai penggunaan kesantunan tindak tutur asertif dalam penyampaian informasi hotel Aryaduta Palembang. Penelitian ini berfokus pada kesantunan tidak tutur yang disampaikan melalui penyampaian informasi hotel. Dalam sebuah komunikasi penggunaan tindak tutur yang baik perlu diperhatikan dengan baik, sehingga dalam penggunaan bahasa yang santun mampu

mengurangi kesalahan antara penyampaian informasi dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan menyampaikan informasi berupa pikiran, keadaan, gagasan, maksud dan tujuan, dan menjawab pertanyaan yang diajukan. Penelitian ini berjudul kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi Hotel Aryaduta Palembang.

Adapun tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Tujuannya: untuk mengetahui dan mendeskripsikan i fungsi kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi Hotel Aryaduta Palembang. Manfaatnya: memberikan pengetahuan mengenai ilmu pragmatik yang terjadi dalam tuturan pelayanan informasi khususnya pada Hotel Aryaduta Palembang; dapat dijadikan sebagai pengalaman yang nantinya dapat diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat; dapat menjadi gambaran dan sumbangan pemikiran dalam penelitian selanjutnya.

Berikut ini adalah berbagai teori terkait judul penelitian. Menurut Koutchade dikutip Frandika dan Idawati (2020, p. 62) yang dimaksud kajian pragmatik bahasa ialah kajian yang menyelidiki tentang aspek makna yang ada dalam tuturan bukan yang berasal dari sifat formal kata-kata atau konstruksi yang ada dalam kalimat tersebut. Akan tetapi penyelidikan terhadap makna dalam tuturan ialah dengan cara melihat bagaimana ujaran tersebut digunakan atau dipakai dan bagaimana hubungannya dengan konteks tertentu yang ada dalam kajian pragmatik. Tentu saja hal ini berkaitan dengan bahasa. Menurut Sari dan Samaya, (2021, p. 59) bahasa lisan dan bahasa tulis dalam kehidupan sehari-hari mempunyai peranan yang sangat penting.

Menurut Rahardi (2015, p. 35) penelitian kesantunan mengkaji penggunaan bahasa (*language use*) dalam suatu masyarakat bahasa tertentu.

Masyarakat tutur yang dimaksud adalah masyarakat dengan aneka latar belakang situasi sosial dan budaya yang mewadahnya. Adapun yang dikaji di dalam penelitian kesantunan adalah segi maksud dan fungsi tuturan. Fraser (dikutip Rahardi 2015 p. 38) menyebutkan bahwa sedikitnya terdapat empat pandangan yang dapat digunakan untuk mengkaji masalah kesantunan dalam bertutur.

1. Pandangan kesantunan yang berkaitan dengan norma-norma sosial (*the socialnorm view*). Dalam pandangan ini, kesantunan dalam bertutur ditentukan berdasarkan norma-norma sosial dan kultural yang ada dan berlaku di dalam masyarakat bahasa itu. Santun dalam bertutur ini disejajarkan dengan etiket berbahasa (*language etiquette*).
2. Pandangan yang melihat kesantunan sebagai sebuah maksim percakapan (*conversational maxim*) dan sebagai sebuah upaya penyelamatan muka (*facesaving*). Pandangan kesantunan sebagai maksim percakapan menganggap prinsip kesantunan (*politeness principle*) hanyalah sebagai pelengkap prinsip kerja sama (*cooperative principle*).
3. Pandangan ini melihat kesantunan sebagai tindakan untuk memenuhi persyaratan terpenuhinya sebuah kontrak percakapan (*conversational contract*). Jadi, bertindak santun itu sejajar dengan bertutur yang penuh pertimbangan etiket berbahasa.
4. Pandangan kesantunan yang keempat berkaitan dengan penelitian sociolinguistik. Dalam pandangan ini, kesantunan dipandang sebagai sebuah indeks sosial (*social indexing*). Indeks sosial yang demikian terdapat dalam bentuk-bentuk referensi sosial (*social reference*), honorifik (*honorific*), dan gaya bicara (*style of speaking*).

Tindak tutur memiliki beberapa jenis tindakan yang dilakukan oleh penutur dalam mengkomunikasikan maksud dan tujuannya kepada mitra tutur. Austin (dikutip Leech 2011, p. 316) membagi 3 jenis tindakan yang dapat diwujudkan oleh penutur yaitu tindak lokusi, tindak ilokusi dan tindak perlokusi. Dalam tindak tutur yang santun, agar pesan dapat disampaikan dengan baik pada peserta tutur, komunikasi yang terjadi perlu mempertimbangkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan Leech dikutip Rahardi (2015, p. 60), yakni sebagai berikut.

1. Maksim Kebijaksanaan

Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Wijana (2016, p.56) menambahkan bahwa semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap sopan kepada lawan bicaranya. Maksim kebijaksanaan disebut juga maksim kearifan.

2. Maksim Kedermawanan

Maksim kedermawanan ini sama dengan maksim kemurahan hati, para peserta pertuturan diharapkan dapat menghormati orang lain. Chaer (2010, p. 60) menggunakan istilah maksim penerimaan untuk maksim kedermawanan.

3. Maksim Penghargaan

Menurut Wijana (2016, p. 57) maksim penghargaan ini diutarakan dengan kalimat ekspresif dan kalimat asertif. Nadar (2009, p. 30) memberikan contoh tuturan ekspresif, yakni mengucapkan selamat, mengucapkan terima kasih, memuji, dan mengungkapkan bela sungkawa. Dalam maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain.

4. Maksim Kesederhanaan

Maksim kesederhanaan disebut maksim kerendahan hati. Wijana (2016, p. 58) mengatakan maksim kerendahan hati ini diungkapkan dengan kalimat ekspresif dan asertif. Maksim ini menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

5. Maksim Permufakatan

Menurut Rahardi (2015, p. 64) dalam maksim ini, ditekankan agar para peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka akan dapat dikatakan bersikap santun.

6. Maksim Kesimpatian

Wijana (2016, p. 60) mengatakan bahwa jika lawan tutur mendapatkan kesuksesan atau kebahagiaan, penutur wajib memberikan ucapan selamat. Bila lawan tutur mendapatkan kesusahan, atau musibah, penutur layak turut berduka, atau mengutarakan ucapan bela sungkawa sebagai tanda kesimpatian.

Tindak tutur asertif menurut Leech (dikutip Sudaryat, 2009, p. 140) bahwa kalimat asertif adalah kalimat yang berfungsi untuk mengekspresikan kebenaran informasi. Kebenaran kalimat memiliki tiga macam perwujudan, yakni kalimat analitis, yang kebenaran isinya berada di dalam untaian kata-katanya, kalimat kontradiktif, yang kebenaran isi kalimatnya bertolak belakang dengan isi untaian kata-katanya dan kalimat sintesis, yang kebenaran isi kalimatnya bergantung kepada fakta yang ada di luar bahasa.

Fungsi tindak tutur asertif menurut Sulistiyadi (2013, p. 19) adalah sebagai berikut.

1. Menyatakan  
Fungsi tuturan menyatakan adalah suatu tuturan atau ungkapan untuk memberikan suatu informasi atau menginformasikan sesuatu kepada seseorang.
2. Memberitahukan  
Fungsi tuturan memberitahukan adalah tuturan yang menginformasikan sesuatu kepada lawan tuturnya.
3. Membanggakan  
Fungsi tuturan membanggakan adalah tuturan atau ungkapan yang digunakan untuk menyatakan rasa bangga.
4. Menyombongkan  
Fungsi tuturan menyombongkan adalah tuturan atau ungkapan yang digunakan untuk menyatakan rasa sombong. Tuturan tersebut masuk ke dalam kategori tuturan yang tidak sopan.
5. Melaporkan  
Fungsi tuturan melaporkan adalah menyatakan informasi kepada seseorang dengan maksud untuk melakukan sesuatu.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di bagian *front office* hotel Aryaduta Palembang, jalan Angkatan 45, Lorok Pakjo, Kota Palembang. Pemilihan lokasi penelitian karena pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang. Sumber data penelitian ini adalah pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang oleh karyawan hotel. Menurut Sugiyono (2016, p. 308), sumber data adalah sumber dari mana data diperoleh, baik berupa manusia, peristiwa, tingkah laku, dokumen, arsip, dan bendabenda lain. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik rekam, simak, dan catat. Menurut

Komariah (2011, p. 103), pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan.

Adapun tahapan analisis data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mereduksi Data  
Dalam mereduksi data setiap peneliti akan dipadukan oleh tujuan yang akan dicapai. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian terhadap data dari lapangan. Data penelitian yang diperoleh akan dilakukan pengelompokkan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Data akan dianalisis untuk mengetahui kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi Hotel Aryaduta Palembang.
2. Menyajikan data  
Setelah mereduksi data, tahap selanjutnya ialah peneliti menyajikan data ke dalam bentuk tabel dan juga deskripsi dari hasil penelitian.
3. Menganalisis data  
Pada tahap akhir ini, peneliti menarik kesimpulan dari keseluruhan hasil yang sudah didapat. Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data di lapangan peneliti menemukan fungsi tindak tutur asertif, yaitu mengumumkan, melaporkan, menyatakan, menegaskan, memberitahukan, dan memperingatkan. Untuk memahami kedua hal tersebut, di bawah ini akan diuraikan contoh fungsi tindak tutur asertif secara singkat.

- a. Fungsi Tindak Tutur Asertif (Mengumumkan)  
Tindak tutur asertif “mengumumkan” tersebut dapat dilihat pada contoh tuturan di bawah ini:

Karyawan hotel : “terima kasih telah percaya memakai hotel kami untuk rapat bapak dan ibu sekalian, semoga kalo ada acara-acara atau rapat lagi selalu memakai Hotel Aryaduta ya.”

Tamu hotel : “Sama-sama kita juga puas dengan pelayanan di sini dan makanannya juga enak-enak, mungkin kita kalo ada rapat lagi akan ngadain acara di sini lagi mbak.”

Karyawan hotel : “Terima kasih pak atas pujian yang telah diberikan kepada hotel kami.”

Tamu hotel : “Selamat pagi mbak, mau tanya valentine ada acara apa di aryaduta mbak?”

Karyawan hotel : “Kalau valentine kita ada dinner pak itu tempatnya di halipad, bapak udah ada rencana sebelumnya?”

Tamu hotel : “Belum.”

Karyawan hotel : “Iya pak kita ada di halipad untuk dinnernya nanti untuk menunya kita ada dari appetizer samapi dessert pak.”

Tamu hotel : “Berapa harganya mbak?”

Karyawan hotel : “Harganya 1,5 juta per couplena.”

Tamu hotel : “Oh untuk 2 orang ya”

Tindak tutur asertif yang digambarkan dalam tuturan di atas berfungsi untuk “mengumumkan”. Hal ini termasuk dalam tindak tutur “mengumumkan” karena dalam tuturan tersebut berisi suatu kebenaran informasi bahwa dalam rangka menyambut *Valentine Day 2022*, Hotel Aryaduta Palembang mengadakan *special offers romantic splendours*.

b. Fungsi Tindak Tutur Asertif (Melaporkan)  
Tindak tutur asertif “melaporkan” dapat dilihat pada contoh tuturan di bawah ini:

Tuturan di atas digolongkan sebagai tindak tutur asertif melaporkan. Tuturan ini disampaikan oleh karyawan Hotel Aryaduta Palembang kepada kepada tamu hotel yang telah memilih Hotel Aryaduta Palembang sebagai tempat untuk melakukan *meeting*. Hal ini sesuai dengan fakta atau kenyataan bahwa di Hotel Aryaduta Palembang terdapat banyak pilihan *meeting room*, jaringan koneksi internet cepat dan ada *boardroom* yang bagus.

c. Fungsi Tindak Tutur Asertif “Menyatakan”

Fungsi Tindak Tutur Asertif (Menyatakan)  
Tindak tutur asertif “menyatakan” dapat dilihat pada contoh di bawah ini:

Tamu hotel : “Mbak saya mau nanya nih, kan saya booking untuk acara natal dan tahun baru tapi saya belum verifikasi booking onlinenya mbak. Saya baca di situ terakhir tanggal 12 ini udah tanggal 8 mbak, saya takut malah enggak bisa ikut karena belum verifikasi.”

Karyawan hotel : “Selamat siang ibu, oh iya bisa di lihat ibu hp nya.”

Tamu hotel : “Ini mbak.”

Karyawan hotel : “Baik ibu ini saya bantu verifikasi ya ibu. Ibu ada aplikasi Tiket.com, pegipegi, atau agoda?”

Tamu hotel : “Saya ada tiket.com mbak.”

Karyawan hotel : “Baik ibu kita bantu verifikasi mohon tunggu

sementar ya ibu.”

Tamu hotel : “Ok mbak.”

Tindak tutur asertif “menyatakan” ditunjukkan pada tuturan penutur yang menginformasikan kepada mitra tutur mengenai verifikasi *booking online* paling lambat tanggal 12 Desember 2021. Dalam tuturan yang diungkapkan oleh karyawan Hotel Aryaduta Palembang ini sesuai dengan konteksnya, yakni perihal perayaan Natal dan Tahun Baru 2021 segera melakukan verifikasi *booking online* pada aplikasi yang digunakan tamu hotel seperti tiket.com, pegi-peg.com, agoda.com dan lain-lain. Tuturan yang disampaikan oleh penutur kepada mitra tuturnya ini ingin memperjelas dan menerangkan bahwa verifikasi *booking online* paling lambat tanggal 12 Desember 2021.

d. Fungsi Tindak Tutur Asertif (Menegaskan)

Tindak tutur asertif “menegaskan” dapat dilihat pada contoh tuturan di bawah ini:

Tamu hotel : “Mbak ini kuncinya ya yang nomor 408.”

Karyawan : “Oh iya ibu, terima kasih hotel telah menginap di aryaduta hotel, semoga pelayanannya memuaskan.

Tamu hotel : “Saya sebenarnya mau Complain mbak, saya kemarin minta bersihin kamar saya tapi masih kotor dan berantakan mbak.”

Karyawan : “Mohon maaf ibu atas hotel kelalaian dan kesalahan yang dilakukan, nextnya kita akan lebih teliti lagi ibu, sekali lagi saya atas nama hotel meminta maaf ibu.”

Tamu hotel : “Enggak apa mbak, saya

Cuma mau ngasih tau aja, makasih ya mbak.”

Karyawan : “Iya baik ibu, hati-hati di hotel jalan ya ibu.”

Tuturan ini diidentifikasi sebagai tindak tutur asertif menegaskan. Pada tuturan karyawan *Front Office* Hotel Aryaduta Palembang memastikan dan mengatakan dengan tegas kepada mitra tutur (*Manager Front Office* Hotel Aryaduta Palembang). Penutur menyampaikan informasi atau pesan kepada mitra tuturnya mengenai kebenaran tamu hotel yang melakukan komplain kepada karyawan bagian *FO* mengenai kebersihan kamar yang tidak dapat diselesaikan oleh karyawan *FO*.

e. Fungsi Tindak Tutur Asertif (Memberitahukan)

Tindak tutur asertif “memberitahukan” dapat dilihat pada contoh di bawah ini:

Tamu hotel : “Permisi mbak, saya mau tanya, kan saya mau nginep disini tapi harga yang di bawah 1 juta ada mbak, kalo ada type apa aja.”

Karyawan : “Selamat pagi ibu, selamat datang di hotel aryaduta palembang, untuk yang ibu tanyakan tadi itu ada ibu yang pertama ada *superior room* sebesar Rp 650.000 *deluxe room* sebesar Rp 750.000 yang ketiga ada *superior club room* sebesar Rp 850.000 dan yang terakhir ada *deluxe club* sebesar Rp 850.000 bagaimana ibu, ibu mau yang mana?”

Tamu hotel : “Kayaknya saya pilih yang *superior room* aja deh mbak saya jugakan sendiri, jadi enggak butuh yang



terlalu besar.”

Karyawan : “Baik ibu, jadi 1 kamar hotel *superior room* ya, untuk berapa malam?”

Tamu hotel : “Untuk semalam mbak.”

Karyawan : “Baik ibu, untuk 1 malam, hotel kamar *superior room*. Ini kuncinya di kamar 1005 ya. Terima kasih ibu.”

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif “memberitahukan”. Sebab penutur menyampaikan kabar atau informasi kepada mitra tutur tentang harga *room type* di bawah 1 juta. Tuturan ini sesuai dengan konteksnya bahwa untuk *superior room* sebesar Rp650.000, *deluxe room* sebesar Rp750.000, *superior club room* sebesar Rp.850.000 dan *deluxe club* sebesar Rp850.000.

f. Fungsi Tindak Tutur Asertif (Memperingatkan)

Tindak tutur asertif “memperingatkan” dapat dilihat pada contoh di bawah ini:

Karyawan : “Permisi pak, maaf hotel mengganggu waktunya.”

Tamu hotel : “Iya mbak ada apa ya?”

Karyawan : “Ini pak saya Cuma mau hotel memberikan info kepada dewan rapat (Rakerda Dekranasda) dan (Rakon TP PKK) agar tidak memarkirkan kendaraan di tepi jalan atau di warung-warung sekitar hotel.”

Tamu hotel : “Oh iya, baik mbak terima kasih atas infonya, ntar saya infoin ke rekan-rekan saya.”

Karyawan : “Sama-sama.” hotel

Tuturan di atas adalah jenis tindak tutur asertif “memperingatkan”.

Sebab penutur menyampaikan informasi bersifat teguran secara tidak langsung kepada mitra tuturnya untuk tidak memarkirkan kendaraan di tepi jalan atau di warung-warung sekitar hotel. Dengan demikian penutur ingin menyampaikan informasi atau pesan kepada mitra tutur tentang tempat parkir kendaraan yang telah disiapkan

Penelitian ini dilaksanakan dengan tiga langkah. Langkah pertama adalah pengumpulan data dari lokasi penelitian. Hal ini peneliti lakukan dengan cara perekaman di bagian *Front Office* Hotel Aryaduta Palembang. Karena pada bagian *FO* inilah banyak percakapan di hotel yang dapat diperoleh. Perekaman ini dilakukan tanpa sepengetahuan karyawan lain kecuali peneliti sendiri. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan data yang akurat dan alami tanpa dibuat-buat. Perekaman peneliti siapkan dan peneliti lakukan pada waktu yang telah ditentukan.

Langkah kedua adalah transkripsi data. Transkripsi data di sini adalah pengubahan data rekaman berupa *audio* ke bentuk teks percakapan tertulis. Seluruh bahasa pada seluruh rekaman *audio* yang telah terkumpul peneliti ubah atau peneliti tuliskan menjadi bentuk teks percakapan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam analisis data. Dari data penelitian yang sudah berbentuk percakapan inilah peneliti dapat melakukan analisis data dan diperoleh data penelitian.

Langkah ketiga adalah mengklasifikasikan dan menyimpulkan. Klasifikasi dan simpulan dilakukan setelah teks percakapan dibaca berulang-ulang, ditandai, dan dipahami sehingga diperoleh data penelitian yang disebut hasil penelitian. Tentunya kedua hal ini dilakukan dengan berpatokan pada teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini sehingga dapat ditarik kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian.

Berdasarkan dua puluh satu rekaman audio yang telah peneliti transkripsikan dalam bentuk percakapan tertulis dan telaah berdasarkan teori yang ada, peneliti menemukan adanya enam fungsi tindak tutur asertif. Keenam fungsi tindak tutur asertif ini berkategori memiliki fungsi untuk mengumumkan, melaporkan, menyatakan, menegaskan, memberitahukan, dan memperingatkan. Keenam fungsi ini masing-masing diwakili dua contoh percakapan atau lebih yang terjadi FO Hotel Aryaduta Palembang antara karyawan hotel dan tamu hotel.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa jenis tindak tutur asertif pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang ada enam fungsi, yaitu tindak tutur asertif mengumumkan, tindak tutur asertif melaporkan, tindak tutur asertif menyatakan, tindak tutur asertif menegaskan, tindak tutur asertif memberitahukan, dan tindak tutur asertif memperingatkan. Dari keenam jenis tindak tutur ilokusi asertif tersebut, yang paling dominan muncul dalam Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang adalah tindak tutur asertif memberitahu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, A. (2010). *Bahasa jurnalistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Frandika, E & Idawati. (2020). Tindak tutur ilokasi dalam film pendek tilik 2018. *Jurnal Pena Literasi*. Vol. 2 No. 1. (61—69).
- Komariah, D.S (2011). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Leech, G. (2011). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nadar F.X. (2009). *Pragmatik dan penelitian pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahardi. (2015). *Kesantunan Dalam Tindak Tutur Kata Masyarakat*. Jakarta: Mediatama.
- Sari, Y & Doni, S. (2021). Analisis Wacana Persuasif Iklan Produk Kecantikan Pada Media Online Tribun Sumsel Dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia. *Jurnal Didaqtique..* Vol. 2 No. 2. (59—68).
- Sudaryat, Y. (2009). *Makna dalam wacana (prinsip-prinsip semantik dan pragmatik)*. Bandung: Yrama Widya.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyadi. (2013). Tindak tutur asertif dalam novel pawastri tanpa idhenti karya Suparto Brata. Skripsi tidak diterbitkan *Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Wijana, P. (2016). *Analisis wacana pragmatik kajian teori dan analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.