



Penggunaan *Keigo* dalam Bahasa Jepang untuk Bisnis

Yuniarsih^{1*)} Sudjianto²⁾, Fitri Fauziyyah³⁾

Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia^{1,3}

Departemen Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia²

email: kawaiiyuni2014@mail.com¹, Sudjianto.jp@yahoo.com², fitrifauziyyah2511@gmail.com³

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Desember 2021
Disetujui Februari 2021
Dipublikasikan Maret 2021

Keywords:

politeness, Japanese businessman, social context of speech. Keigo, japanese keigo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan kesantunan ketika melakukan tindak tutur dalam bisnis dengan menggunakan teori prinsip kesantunan Leech. Objek penelitiannya yaitu data tuturan pebisnis ketika melakukan interaksi di dalam satu perusahaan atau antarperusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif karena bertujuan menggambarkan fenomena kebahasaan secara natural. Kesantunan merupakan suatu aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekaligus menjadi persyaratan yang disepakati dalam perilaku sosial. Dalam interaksinya, pebisnis harus bersikap santun. Hal ini tergambar dalam tuturannya dengan pelaku tindak tutur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain harus benar secara gramatikal dari segi bentuk *keigo* itu sendiri, namun harus memperhatikan kesantunan berbahasa. Secara umum penggunaan *keigo* dalam percakapan bisnis pada berbagai konteks tutur sosial sangat mengedepankan kesederhanaan dan penghargaan. Selain itu, mengedepankan pula kebijaksanaan dan kesimpatisan.

Abstract

This study aims to describe politeness when performing speech acts in business using Leech's theory of politeness principles. The research object is the speech data of business people when interacting within one company or between companies. The research method used is descriptive qualitative research because it aims to describe linguistic phenomena naturally. Politeness is a rule of behavior determined and mutually agreed upon by a particular community, so politeness is also an agreed requirement in social behavior. In their interactions, business people must be polite. This is reflected in his speech with the perpetrator of the speech act. The study results indicate that in addition to being grammatically correct in terms of the form of Keigo itself, it must pay attention to language politeness. In general, using Keigo in business conversations in various social speech contexts emphasizes simplicity and respect. In addition, it also prioritizes wisdom and sympathy.

© 2022 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung B4 Lantai 2 FBS Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: chie@unnes.ac.id

E-ISSN 2685-6662

P-ISSN 2252-6250

PENDAHULUAN

Keigo dalam bahasa Jepang terdiri dari *teineigo*, *sonkeigo*, dan *kenjougo* yang diucapkan untuk menyatakan rasa hormat pada lawan bicara. Penggunaan *Keigo* dipengaruhi oleh kondisi pembicara dan lawan bicaranya. *Keigo* biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya; mahasiswa kepada dosen, orang yang baru bertemu atau yang tidak terlalu akrab, atau pada acara formal. Berdasarkan penelitian Ristiawati dkk (2009) mengenai *keigo* dengan responden sebanyak 33 orang mahasiswa Jurusan Bahasa Jepang semester V dan semester VII dan 16 orang dosen pengajar bahasa Jepang di Jabodetabek, diketahui bahwa di antara ketiga jenis *keigo* tersebut di atas yang sering digunakan adalah *teineigo* dengan presentase 100% dan sebanyak 96,97% responden mahasiswa menggunakan *teineigo* saat berkomunikasi dengan dosen. Selain itu, diketahui pula bahwa penyebab kesulitan mahasiswa menggunakan *keigo* di antaranya adalah; 1) penggunaan *sonkeigo* dan *kenjougo* sering tertukar, 2) tidak tahu kepada siapa dan situasi bagaimana *sonkeigo* dan *kenjougo* digunakan secara tepat, 3) banyak sekali konjugasi dalam *sonkeigo* dan *kenjougo*.

Ening (2017) menuturkan bahwa sebagai anggota masyarakat bahasa, penutur tidak hanya terikat pada bahasa yang mudah dipahami oleh lawan tuturnya, tetapi juga terikat pada aspek-aspek yang bersifat interpersonal. Untuk itu penutur harus menyusun tuturannya agar lawan tuturnya merasa diperlakukan secara santun. Kesopanan berkomunikasi tercermin dalam kesantunan berbahasa. Teori prinsip kesopanan Leech dengan berbagai maksimnya memberikan tuntunan tentang cara-cara bertutur secara sopan. Jika tidak memahami penggunaan *keigo* dengan benar, pembelajar maka akan mengalami kesulitan untuk komunikasi, baik secara lisan maupun tertulis dalam dunia bisnis. Hal ini dirasakan oleh peneliti ketika mengajar mata kuliah *Bijinesu Nihongo* dan *Tegami no Kakikata*. Maka dari itu, pembelajar harus memiliki dasar pengetahuan *keigo* yang baik dan benar. Dengan demikian, penelitian ini perlu dilaksanakan untuk mencegah terjadinya

kesalahan dalam penggunaan, menghindari kesalahpahaman dan ketidaksantunan saat berkomunikasi dengan orang Jepang menggunakan *keigo*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penggunaan *keigo* dalam percakapan bisnis berdasarkan teori kesantunan Leech (1983). Pada penelitian ini penulis akan menganalisis penggunaan *keigo* dalam interaksi sosial di dunia bisnis yang nampak jelas perbedaannya dalam penggunaan *kenjougo* dan *sonkeigo*. *Kenjougo* dan *sonkeigo* digunakan berdasarkan kondisi lawan bicara dengan melihat kedudukan, usia dan tingkat keakraban. Berbeda dengan dunia bisnis, dalam sebuah keluarga pada di Jepang, meskipun terhadap orang yang lebih tua tidak menggunakan *kenjougo* dan *sonkeigo* cukup dengan *teineigo* saja, atau bahkan hanya menggunakan bahasa biasa bukan *keigo*. Dalam kehidupan sehari-hari juga ditemukan komunikasi antara guru dan murid yang menggunakan bahasa biasa dengan maksud agar tidak terlalu menimbulkan jarak, sehingga anak didiknya tidak sungkan untuk mengemukakan hal yang seharusnya dikatakan. Penggunaan *Keigo* dalam dunia bisnis penting untuk diteliti, selain agar komunikasi berjalan lancar dengan memperhatikan kesantunan berbahasa, juga agar keinginan pembicara mendapat dukungan sosial di dunia bisnis.

METODE

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan maka penulis mengadakan penelitian yang dilakukan pada tanggal 2 Maret sampai 30 Juni 2017 di Prodi Pendidikan Bahasa Jepang Universitas Negeri Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun atau mengklasifikasikannya, menganalisis dan menginterpretasikannya. Studi pustaka digunakan untuk menganalisis *keigo* yang terdapat dalam buku teks *bijinesu nihongo*.

Data Pengolahan dan analisis data merupakan proses mengolah data menjadi Suatu

informasi yang dapat dimengerti serta mudah untuk diinterpretasikan. Adapun data yang dikumpulkan adalah data kualitatif. Data penggunaan *keigo* dikumpulkan kemudian diklasifikasikan berdasarkan teori kesantunan berbahasa Leech. Pada penelitian ini, data *keigo* dianalisis berdasarkan kriteria analisis prinsip kesantunan Leech, yaitu: Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*) (気配りの原則), Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*) (寛大性の原則), Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*) (是認性の原則), Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*) (謙遜の原則), Maksim Permufakatan (*Agreement Maxim*) (合意の原則), Maksim Kesimpatisan (*Sympath Maxim*) (共感の原則)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Menurut Basrowi dan Suwandi (2008: 28) dalam penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Sesuai dengan teori Basrowi dan Suwandi (2008) ini, maka langkah-langkah yang penulis lakukan pada penelitian ini adalah : a. Menentukan objek penelitian Objek pada penelitian ini adalah ungkapan setuju dan tidak setuju dalam bahasa Jepang. b. Mengumpulkan sumber dan referensi data penelitian Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan sumber dan referensi untuk data penelitian dari buku teks *bijinisu Nihongo*. c. Menganalisis data Setelah mengumpulkan sumber data, penulis mengumpulkan kalimat atau kata percakapan yang menggunakan *keigo* dari sumber buku teks *Bijinisu Nihongo*. Kemudian data dianalisis berdasarkan kriteria analisis maksim kesantunan Leech. d. Membuat kesimpulan Setelah menganalisis data, penulis membuat kesimpulan. Kesimpulan dibuat sesuai dengan hasil analisis pada tahap sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah enam maksim kesantunan dalam percakapan bisnis yang dianalisis menurut teori Leech:

a. Maksim Kebijaksanaan (*Tact Maxim*) (気配りの原則)

Konteks Tutur Sosial:

Seseorang dalam hal ini A menelpon ke Saudara Watanabe, dan yang menerima telepon adalah teman kerja Saudara Watanabe. Saudara Watanabe sedang menerima telepon yang lain.

A : 恐れ入りますが、渡辺様はいらっしゃいますか。

Osoreirimasu ga, watanabe sama wa irasshaimatu ka

Mohon maaf, apakah Saudara Watanabe ada?

B : 申し訳ございません、あいにく渡辺はただ今、別の電話に出ておまして. . .

Moushiwakegozaimasen. Ainiku Watanabe wa tadaima, betsu no denwa ni dete orimashite..

Mohon maaf, sayang sekali sekarang Watanabe sedang menerima telepon dari yang lain.

A : ああ、そうですか。

Aa, sou desu ka.

Oh, begitu.

B : 間もなく終わりそうなのですが、このまま少々お待ちいただけますでしょうか。

Mamonaku owarisou nano desu ga, konomama shoushou omachi itadakemasu deshou ka.

Nampaknya akan segera selesai menerima telponnya, Jangan dimatikan dulu, bisakah tunggu sebentar?

(Okumura & Kamabu, 2007: 38)

Dalam konteks tutur sosial di atas, menurut teori kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1983) dapat dilihat bahwa apa yang dituturkan oleh B sangat memaksimalkan keuntungan bagi A. Keuntungan yang didapatkan oleh A adalah diberikannya kesempatan menunggu sehingga ada peluang untuk dapat berbicara langsung dengan orang yang dituju dalam hal ini saudara Watanabe. Sesuai dengan ciri maksim kebijaksanaan dalam kesantunan berbahasa adalah meminimalisir beban atau tanggung jawab lawan bicara dan memaksimalkan keuntungan lawan bicara. Lawan bicara dalam hal ini A, tidak usah mendapat beban harus menelpon kembali.

Cara lain kebijaksanaan yang dilakukan B bisa saja dengan menyatakan ungkapan seperti berikut.

B : まだ少々時間がかかるようでございます。終わりに次第こちらからかけなおさせますが、いかがでしょうか。

Mada shoushou jikan ga kakaruyou de gozaimasu. Owarishidai kochira kara kakenaosasemasu ga, ikaga deshau ka.

Kelihatannya masih lama menerima teleponnya, Bagaimana kalau Kami yang menelpon setelah selesai?

(Okumura & Kamabu, 2007: 38)

B : 申し訳ございませんが、少々長くなりそうですので、終わりに次第こちらから折り返しお電話いたしましょうか。

Moushiwakegozaimasen ga, shoushou nagaku narisou desu node, owarishidai kochira kara orikaeshi odenwa itashimashou ka.

Mohon maaf, melihatannya agak lama menerima teleponnya, Bagaimana kalau Kami yang menelpon setelah selesai?

(Okumura & Kamabu, 2007: 39)

B : 席に戻り次第、こちらからご連絡するよう
にいたしましょうか。

Seki ni modori shidai, kochira kara gorenaku suruyouni itashimashou ka.

Bagaimana kalau Kami yang menghubungi lagi kalau sudah kembali?

(Okumura & Kamabu, 2007: 39)

Seandainya orang yang dituju bukan sedang menelepon, misalnya belum datang ke perusahaan karena terlambat. Maka sangat tidak bijaksana jika B menjawab secara langsung seperti berikut.

B : あいにく渡辺は本日遅刻すようです。

Ainiku Watanabe wa, honjitsu chikokusu you desu.

Maaf, Watanabe hari ini kayaknya terlambat.

Jawaban langsung seperti ini bisa menimbulkan kesan yang tidak baik bagi Watanabe, dan penelpon bisa berpikiran negatif tentang Watanabe. Untuk menutupi kesalahan

orang lain lebih baik menjawab dengan bijaksana seperti di atas, atau dengan cara seperti berikut.

B : あいにく渡辺はただ今、席を外しておりますが。

Ainiku Watanabe wa tadaima, seki o hazushite orimaru ga.

Watanabe sedang tidak ada di tempat.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa 1) ungkapan secara tidak langsung seperti itu yang dituturkan B dapat memaksimalkan keuntungan bagi Watanabe, dan 2) ungkapan yang dituturkan oleh B sangat memaksimalkan keuntungan bagi A karena yang akan menelpon kembali adalah pihak B dalam hal ini Watanabe. Sehingga meminimalisir beban atau tanggung jawab A.

b. Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*) (寛大性の原則)

Berdasarkan teori Leech (1983), Maksim kedermawanan atau maksim kemurahan hati dalam komunikasi adalah para peserta pertuturan dapat menghormati orang lain dengan cara mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan beban atau tanggung jawab diri sendiri, Dalam bisnis bahasa Jepang, penerapan maksim ini dapat dilihat pada contoh di bawah ini :

Konteks Tutur Sosial :

A menelpon Yamada, sedangkan Yamada sedang keluar. Dengan kemurahan hati B menawarkan diri menyampaikan pesan kepada Yamada agar menelpon A setelah kembali. A menolak kedermawanan B dan karena tidak mau merepotkan B, maka A akan menelpon kembali, dan membuat kesepakatan waktu yang tepat untuk ditelepon kembali. Percakapan bisnis tersebut sebagai berikut .

A : 恐れ入りますが、山田さんはいらっしゃいますでしょうか。

Osoreirimasu ga, Yamada san wa irasshaimasu deshau ka.

Mohon maaf, apakah Saudara Yamada ada ?

B : 申し訳ございません、山田はただ今席を外しておいて、いつごろ戻るかはっきりわからない状況です。戻り次第こちらからご連絡するよう申し伝えますが、いかがでしょうか。

Moushiwakegozaimasen, Yamada wa tadaima seki o hazushite orimashite, itsugoro modoru wa hakkiri wakaranai joukyou desu. Modorishidai kochira kara gorenraku suruyou moushitsuemasu ga, ikaga deshou ka.

Mohon maaf, Yamada sedang tidak ada di tempat. Kami tidak tahu kapan kembalinya. Bagaimana kalau dia menghubungi Anda setelah kembali ke kantor ?

A : そうですね。。やはりこちらからかけ直させていただきたいんですが、実は本日は私のほうも打ち合わせなど席を外すことが多くなりそうなので、できれば、何時ごろならご連絡してよいかお知らせいただけると、助けるんですが。。

Sou desu ne... yahari kochira kara kakenaasaseteitadakitain desu ga, jitsu wa honjitsu wa watashi no hou mo uchiawase nado seki o hazusu koto ga ooku narisou nanode.

Baiklah, Saya saja yang akan menelpon kembali, karena sebenarnya saya sering tidak ada di tempat untuk berbagai keperluan lain .

B : かしこまりました。では、いったん電話を切って、上のものに確認 いたしまして折り返し私のほうから山田のスケジュールをお知らせいたしますが、よろしいでしょうか。

Kashikomarimashita. Dewa, ittan denwa o kitte, ue no mono ni kakunin itashimashite orikaeshi watashi no hou kara yamada no sukejuuru o oshiraseitashimasu ga, yoroshii deshou ka.

Baiklah kalau begitu, Bagaimana kalau Saya putuskan dulu ya teleponnya untuk memberitahukan jadwal Yamada?

A : お手数をおかけして申し訳ございません。よろしく願いいたします。

Otesuu o okakeshite moushiwakegozaimasen. Yoroshiku Onegaitashimasu.

Mohon maaf saya telah merepotkan Anda. Terima kasih atas bantuannya.

(Okumura & Kamabu, 2007 : 41)

Pada proses mencapai mufakat pada percakapan di atas, diketahui bahwa dengan kedermawanan B menawarkan untuk menelpon kembali karena kembalinya tidak dapat dipastikan, akan tetapi A berusaha meminimalisir beban B dan menambah beban terhadap diri sendiri dengan mengungkapkan bahwa A akan menelepon kembali. Kedua belah pihak memiliki kedermawanan, akan tetapi A ada suatu keperluan menelpon B, maka suatu hal yang wajar menelpon kembali meminimalisir beban B.

c. Maksim Penghargaan (*Approbation Maxim*) (是認性の原則)

Leech (1983) mengemukakan bahwa maksim penghargaan dalam pertuturan adalah mengurangi kritik kepada orang lain atau lawan bicara, dan memaksimalkan pujian atau penghargaan kepada orang lain atau lawan bicara. Dalam bisnis bahasa Jepang penerapan maksim penghargaan dapat terlihat pada contoh di bawah ini.

Konteks Tutur Sosial:

Pada acara penyambutan pegawai baru kepala departemen Inoue, B menawarkan bantuan kepada atasannya yaitu A sebagai penghargaan kepada kepala departemen Inoue yang sudah dikenal sebelumnya sebagai orang yang tegas tapi baik, sekaligus sebagai rasa simpati kepada atasan yang sedang sibuk mempersiapkan acara penyambutan Inoue . Percakapan bisnis tersebut dalam *bijinis nihongo* sebagai berikut.

A : 今度、本社から新しい部長として、井上部長がいらっしゃることになってね。

Kondo, honsha kara atarashil buchou toshite, Inoue buchou ga irassharu koto ni natte ne.

Sekarang yang menjadi kepala departemen baru adalah Inoue dari pusat ya.

B : ああ、井上部長ですか。私も新人研修ではいろいろお世話になりました。とても厳しい方ですが、本当に親切な人でした。

Aa, Inoue buchou desu ka, watashi mo shinjin kenshuu dewa iroiro o sewa ni narimashita.

Totemo kibishii kata desu ga, hontouni shinsetsuna hito deshita

Oh, Bapak Inoue? Saya banyak menerima bantuan dari beliau ketika baru masuk ke perusahaan ini. Orang yang sangat tegas tapi sangat baik sekali .

A : それで、うちの部で来週歓迎会をやる と思っていますんだけど。。。。

Sorede , uchi no bu de raishuu kangeikai o yarou to omotte irun dakedo...

Karena itu, departemen kita mau mengadakan pesta penyambutan...

B : ええ、いいですねえ。よろしかったら、幹事をしましょうか。

Ee, ii desu nee. Yoroshikattara, kanji o shimashou ka.

Ya, bagus. Kalau begitu saya bantu ya.

A : ああ、ありがとう。助かるよ。あと、部長の使うパソコンなんだけど。。。。

Aa, arigatou. Tasukaru yo. Ato, buchou no tsukau pasokon nan dakedo ...

Ya, makasih. Terbantu sekali. Tinggal komputer yang akan digunakan buchou.

B : では、それもやります。

Dewa, sore mo yarimasu.

Itu pun Saya bantu juga.

A : いやあ、Bさんは歓迎会の幹事でたいへんですから、この件は吉田さんにやってもらおうよ。

Iyaa, B san wa kangeikai no kanjin de taihen desu kara, kono ken wa yoshida san ni yattemorau yo
Jangan, persiapan pesta penyambutan juga sudah capek, masalah komputer biarkan saja Yoshida yang bantu.

B memuji Inoue secara tidak langsung yang diucapkan kepada A merupakan bentuk penghargaan B terhadap Inoue yang baik hati. Selain in, B ingin membantu mempersiapkan komputer juga merupakan rasa simpati dia kepada A yang sedang sibuk mempersiapkan penyambutan Inoue yang telah berjasa kepadanya.

Dalam tuturan di atas dapat dilihat bahwa pembicara berusaha memberikan penghargaan kepada lawan bicara dengan pujian secara tidak langsung melalui pihak ketiga.

d. Maksim Kesederhanaan (*Modesty Maxim*) (謙遜の原則)

Menurut Leech (1983), dalam kesederhanaan, pembicara mengurangi penghargaan terhadap diri sendiri, dan memaksimalkan kritik terhadap diri sendiri. peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Dalam bisnis bahasa Jepang, penerapan maksim kesederhanaan ini terlihat pada contoh di bawah ini:

Konteks Tutur Sosial:

B menelpon ke A untuk membicarakan sesuatu yang telah dijanjikan. Percakapan bisnis dalam Okumura & Kamabu (2007: 32) sebagai berikut:

A : 関西金属の田中です。お世話になっております。

Kansai kinzoku no Tanaka desu. Osewa ni natte orimasu. Saya Tanaka dari Perusahaan Kansai Kinzoku.

Terima kasih atas bantuan Anda .

B : 関西金属の田中様でいらっしゃいますね。こちらこそ、いつもお世話になっております。

Kansai kinzoku no Tanaka sama de irasshaimasu ne. Kochirakoso, itsumo osewa ni natte orimasu.
Saudara Tanaka dari Perusahaan Kansai kinzoku ya. Sama sama terima kasih atas bantuan Anda selama ini .

A : 営業の伊藤さん、いらっしゃいますか。

Eigyuu no Itou san, irasshaimasu ka.

Apakah Saudara Itou bagian pemasaran ada?

B : 営業の伊藤でございますね。少々お待ちください。

Eigyuu no Itou de gozaimasu ne. Shoushou omachi kudasai.

Itou yang di bagian pemasaran ya. Mohon tunggu sebentar.

Dalam percakapan di atas dapat dilihat bahwa penerima telepon menunjukkan rendah hati dengan mengungkapkan いつもお世話になっております (*itsumo osewa ni natte orimasu*) kepada lawan bicara yang memiliki arti 'terima kasih atas bantuannya selama ini'. Kesimpulan

tersebut dilakukan dengan cara memberikan ucapan terima kasih atas bantuan dari lawan bicara.

Meskipun lawan bicara adalah orang yang baru pertama kali berbicara atau bertemu, orang Jepang memiliki kebiasaan mengucapkan ungkapan tersebut sebagai kesantunan yang menunjukkan kesederhanaan. Pembicara mewakili perusahaan atau tempat dia bekerja mengucapkan terima kasih karena selalu akan menerima bantuan.

Jika penelpon mengatakan duluan いつもお世話になっております (*itsumo o sewani natte orimasu*), maka jawabanlah dengan こちらこそお世話になっております (*kochirakoso o sewa ni natte orimasu*). Seperti pada percakapan di atas yang memiliki arti 'sama sama, terima kasih juga atas bantuannya selama ini'. Kalau dijawab dengan はい、どうも (*hai, doumo*) yang memiliki arti 'ya, terima kasih' akan menjadi kurang sopan.

e. Maksim Permufakatan (*Agreement Maxim*) (合意の原則)

Konteks Tutur Sosial :

A menelpon ke perusahaan B mau berbicara dengan Saudara Yamada, namun saudara Yamada sedang rapat, dan membuat kesepakatan untuk menentukan waktu bisa menelpon kembali. Percakapan bisnis tersebut dalam Bijinisu Nihongo, sebagai berikut:

A : 恐れ入りますが、山田部長はいらっしゃいますでしょうか。

Osoreirimasu ga, Yamada buchou wa irasshaimasu deshau ka.

Mohon maaf, Apakah Yamada Bucho ada?

B : 申し訳ございません。山田はただ今会議中でございます。

Moushiwakegozaimasen. Yamada wa tadaima kaigichuu de gozaimasu.

Maaf, Yamada sedang rapat.

A : ではかけ直します。いつごろでしたらご都合がよろしいでしょうか。

Dewa kakenaoshimasu. Itsugoro deshitara gotsugou ga yoroshii deshau ka.

Kalau begitu saya telpon balik. Kapan baiknya saya menelpon kembali?

Leech (1983) mmenuturkan bahwa maksim permufakatan menekankan agar pembicara dan lawan bicara dapat saling menemukan kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan komunikasi. Dengan kata lain, mengurangi perbedaan pendapat antara diri sendiri dan orang lain dalam hal ini lawan bicara. Serta memaksimalkan persamaan pendapat antara diri sendiri dan orang lain.

Konteks Tutur Sosial:

B menelpon ke perusahaan A dengan maksud mau mengubah jadwal janji kunjungan ke Perusahaan A dikarenakan harus dines luar ke Osaka. Sehingga terjadilah pemufakatan masalah waktu yang disepakati untuk pertemuan selanjutnya. Percakapan bisnis tersebut dalam Bijinisu Nihongo sebagai berikut.

A : x社のAでございます。いつもお世話になっております。

x sha no A de gozaimasu. Itsumo o sewa ni natte orimasu.

Saya A dari perusahaan X. Terima kasih atas bantuan selama ini

B : こちらこそ、いつもお世話になっております。

Kochira koso, itsumo o sewa ni natte orimasu.

Sama sama, terima kasih atas bantuan selama ini.

A : 実は、先日本約束した件なんですけど....

Jitsu wa, senjitsu oyakusokushita ken nan desu ga..
Sebenarnya, mengenai janji tempo hari...

B : はあ

Haa.

Apa ?

A : 金曜日にお約束したと存じますが、大阪へ出張しなければならなくなってしまいました。できましたら、来週の初めに変更させていただきます。

Kinyoubi ni oyakusoku shita to zonjimasu ga, oosaka e shucchou shinakereba narainakumatte shimaimashite. Dekimashitara, raishau no hajime ni henkousasete itadakitain desu ga.

Saya mau membicarakan janji di hari jumat itu, ternyata pada hari itu saya harus pergi

dinas ke Osaka, apakah bisa diubah menjadi awal minggu depan?

B: 来週ですね。月曜日でしたらかまいませんよ。

Raishuu desu ne. Getsuyoubi deshitara kamaimasen yo.

Minggu depan ya. Kalau hari senin sih tidak apa-apa.

A: では、月曜日の1時はいかがですか。

Dewa, getsuyoubi no ichi ji wa ikaga desu ka.

Kalau begitu, jam satu hari senin?

B: ええ、いいですよ。

Ee, ii desu yo.

Ya, baiklah.

A: それでは、来週月曜日1時ということでよろしいでしょうか。大変勝手なことを申しまして申し訳ございませんが、よろしくお願いたします。

Soredewa, raishuu getsuyoubi ichi ji to iu koto de yoroshii deshou ka. Taihen kattena koto o moushimashite moushiwakegozaimasen ga, yoroshiku onegai itashimasu.

Kalau begitu, bisa ya jam satu hari senin. Mohon maaf sekali, permohonan yang sepihak. Terima kasih atas perhatiannya.

B: はい。では、お待ちしておりますので。

Hai. Dewa, omachishite orimasu node.

Ya, Kami akan menunggu.

A: 失礼いたします。

Shitsurei itashimasu.

Permisi.

Dalam bisnis bahasa Jepang, penerapan maksim pemufakatan ini dapat terlihat pada contoh di atas. Jika melihat hal tersebut, secara tersirat dapat dirasakan bahwa ada hal yang tidak sesuai dengan harapan atau pandangan pembicara dalam hal ini adalah waktu pertemuan yang telah dijanjikan, sehingga pembicara memutuskan untuk mempertimbangkan poin tuturan dari lawan bicara terlebih dahulu. Pemufakatan yang dilakukan oleh A dan B, masalah waktu janji Pada saat memastikan waktu, diikuti dengan baik hari dan jam. Permohonan maaf sebagai bentuk kesederhanaan A yang telah mengubah waktu janji dikarenakan ada pekerjaan ke Osaka.

f. Maksim Kesimpatisan (*Sympath Maxim*) (共感の原則)

Leech (1983) mengemukakan bahwa maksim kesimpatisan adalah maksim yang menekankan agar pembicara dan lawan bicara dapat memaksimalkan sikap simpati dan menghindari sikap antipati antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Dalam bisnis bahasa Jepang, penerapan maksim kesimpatisan ini dapat terlihat pada contoh di bawah ini:

Konteks Tutur Sosial:

Saudara Suzuki dari perusahaan Yamamoto mau menelpon saudara Tanaka bagian pemasaran di perusahaan ABC, yang menerima telepon adalah pegawai di perusahaan ABC. Percakapan bisnis tersebut dalam Okumura & Kamabu (2007: 28), sebagai berikut.

A: お待たせいたしました。ABC商事でございます。

Omatase itashimashita. ABC shouji de gozaimasu.
Mohon maaf telah membuat Anda lama menunggu, Kami Perusahaan ABC.

B: お忙しいところ恐れ入ります。山本商事の鈴木と申します。田中様をお願いできますでしょうか。

Oisogashii tokoro osorcirimasu ga, Yamamoto shouji no Suzuki to moushimasu. Tanaka sama o onegaidekimasu deshouka.

Mohon maaf di sela kesibukannya, Saya Suzuki dari Perusahaan Yamamoto. Apakah bisa minta tolong mau bicara dengan Saudara Tanaka?

Kebiasaan orang Jepang, jika telepon berdering lama dan penerima telepon baru bisa mengangkat telpon maka harus mengucapkan permohonan maaf karena sudah lama menunggu dengan ungkapan '*omataseshimashita*' untuk menggantikan *ohayougozaimasu* sebagai bentuk kesimpatisan. seperti percakapan di atas. Biasanya, penerima telepon bukan mengucapkan *omataseshimashita*, akan tetapi *hai* atau ungkapan salam *ohayougozaimasu* (jika di pagi hari). Percakapan bisnis tersebut dalam Okumura & Kamabu (2007: 24), sebagai berikut:

A: おはようございます。ABC企画でございます。

Ohayougozaimasu. ABC kikaku de gozaimasu.

Selamat pagi, Kami bagian perencanaan perusahaan ABC.

B: わたくし、山本商事の鈴木ともうします。

Watakushi, Yamamoto shouji no Suzuki to moushimasu.

Saya, Suzuki dari perusahaan Yamamoto Shouji .

A: 山本商事の鈴木様でございますね。いつもお世話になっております。

Yamamoto shouji no Suzuki sama de gozaimasu ne. Itsumo osewa ni natteorimasu.

Saudara Suzuki dari Perusahaan Yamamoto Shouji ya. Terima kasih banyak atas bantuan Anda selama ini .

B: こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、営業部の 田中様 はいらっしゃいますでしょうか。

Kochirakoso osewa ni natteorimasu. Osoreirimasu ga, eigyoubu no tanaka sama wa irasshaimasu deshau ka.

Sama sama terima kasih banyak atas bantuan Anda. Mohon maaf, Apakah saudara Tanaka dari bagian pemasaran ada?

Pada saat menelpon, sudah seharusnya menyebutkan identitas diri seperti nama sendiri dan atau nama perusahaan, serta keperluannya apa sesuai contoh di atas. Akan tetapi jika penelpon tidak menyebutkan keperluannya apa, maka penerima telepon sebaiknya bertanya dengan *のようなご用件でしょうか (donoyouna goyouken deshau ka)* bukam dengan pertanyaan seperti ini *なんのようですか (nan no you desu ka)*, hal ini tidak sopan. Kalau *you wa dou saremarshita ka*, biasanya diucapkan oleh dokter saat menanyakan kondisi pasien .

SIMPULAN

Dunia bisnis sangatlah penting dengan memperhatikan kesantunan herbahasa. Beberapa ungkapan dalam konteks tutur sosial tertentu meskipun secara gramatikal sudah menggunakan keigo dengan benar secara bentuk, akan tetapi tidak tepat secara penggunaannya. Dalam komunikasi di dunia bisnis sangatlah memperhatikan kesantunan berbahasa, sesuai dengan apa yang dikatakan dalam teori Leech

yaitu kesantunan berbahasa maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim, maksim permufakatan, maksim kesimpatisan. Selain harus benar secara gramatikal dari segi bentuk *keigo* itu sendiri, namun harus memperhatikan kesantunan berbahasa. Secara umum penggunaan *keigo* dalam percakapan bisnis dalam berbagai konteks tutur sosial, sangat mengedepankan kesederhanaan dan penghargaan. Selain itu mengedepankan pula kebijaksanaan dan kesimpatisan. Penggunaan *keigo* yang bukan hanya benar secara gramatikal, namun pembicara dalam tindak tuturnya atau dalam komunikasi berbahasa Jepang lebih memperhatikan juga usaha untuk meminimalisir beban dan memaksimalkan keuntungan lawan bicara. Dengan kata lain, mengurangi keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan beban atau tanggung jawab sendiri. Mengurangi penghargaan terhadap diri sendiri tapi memaksimalkan penghargaan dan pujian terhadap orang lain. Serta memaksimalkan rasa simpati antara diri sendiri dan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- 3A Corporation. (2007). *Minna No Nihongo. Vol. 1. Versi Indonesia*. Surabaya: International Multicultural (I'Mc) Center Press.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 2010th ed. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basrowi. (2005). *Pengantar Sosiologi*. edited by R. F. Sikumbank. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Canale, Michael. (1983). *Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy. 1st ed. London: Longman*.
- Chaer, Abdul. (2007). *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul, and Leonie Agustina. (2004). *Sociolinguistik Perkenalan Awal*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Coulmas, Florian. (2005). *Sociolinguistics: The Study of Speakers' Choices*. New York: Cambridge University Press.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kedua. Jakarta: Balai Pustaka.

- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Endraswara, Suwardi. (2011). *Metodologi Penelitian Sastra*. Yogyakarta: Media Caps.
- Kridalaksana, Harimurti. (1985). *Fungsi Bahasa Dan Sikap Bahasa*. Ende Flores: Nusa Indah.
- Mahsun. (2007). *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan Strategi, Metode, Dan Tekniknya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Matsuura, Kenji. (2005). *Kamus Jepang-Indonesia*. Jakarta: Granedia Pustaka Utama.
- Mizutani, Osamu, and Nobuko Mizutani. (1991). *How to Be Polite in Japanese*. Tokyo: The Japan Times.
- Nanda, Ening, Rama Prodi, Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia, Stkip Pelita, and Bangsa Binjai. (2017). *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*. 1(2).
- Nomura, Masaaki, and Koike Seiji. (1992). *Nihongo Jiten*. Tokyo: Tokyo Shuppan.
- Okumura, Maki, and Chuuko Kamabu. (2007). *Shigoto No Nihongo*. Tokyo: Aruku.
- Pusat pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1995). *Teori Dan Metode Sosiolinguistik 1*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sanada, Shinji. (1995). *Shakai Gengogaku*. Tokyo: Oufuu.
- Shiro, Hayashi. (1987). *Reikai Shin Kokugo Jiten*. Tokyo: Sanseido.
- Soeparno. (2002). *Dasar-Dasar Linguistik Umum*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.
- Sudjianto, and Ahmad Dahidi. (2009). *Pengantar Linguistik Bahasa Jepang*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Sudjianto, Drs, and M. Hum. (2007). *Bahasa Jepang Dalam Konteks Sosial Dan Kebudayaannya*. Bandung: UPI Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Dedi. (2003). *Dasar-Dasar Linguistik Bahasa Jepang*. Bandung: Humaniora Utama Press (HUP).
- Suzzane, Romaine. (1997). *Shakai No Naka No Gengo*. Tokyo: Sanseido.
- The Japan Foundation. (2010). *JF Standard Bagi Pendidikan Bahasa Jepang*. Jakarta: The Japan Foundation.
- Tsujimura, Natsuko. (2007). *An Introduction to Japanese Linguistics*. 2nd ed. Malden: Blackwell.
- Yamaoka, Masaki. (2004). Present Status of Studies of Japanese Considerate Expressions. *Nihongo Nihonbungaku* 14:17–39. doi: 100000150064.
- Zandy, M. P. (2014). *Peggunaan Ragam Bahasa Hormat (Keigo) dalam Drama Attention Please Karya Sato Yuichi* (skripsi, Brawijaya University).