

**ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA TRANSAKSIONAL OLEH STAF HOTEL
KEPADA TAMU DI HOTEL EL KARTIKA BATU**

TESIS



**Disusun Oleh:
SITA PUTRI UTAMI
NIM 202310550211013**

**MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

**ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA TRANSAKSIONAL OLEH STAF HOTEL
KEPADA TAMU DI HOTEL EL KARTIKA BATU**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Derajat Gelar S-2

Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia



Disusun Oleh:

SITA PUTRI UTAMI

NIM 202310550211013

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA

DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

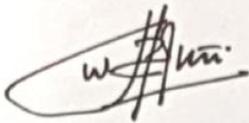
2024

**ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA TRANSAKSIONAL OLEH
STAF HOTEL KEPADA TAMU DI HOTEL EL KARTIKA BATU**

**SITA PUTRI UTAMI
202310550211013**

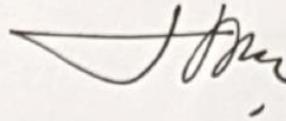
Telah disetujui
Pada hari/tanggal, Selasa/31 Desember 2024

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ribut Wahyu Eriyanti, M.Si, M.Pd

Pembimbing Pendamping



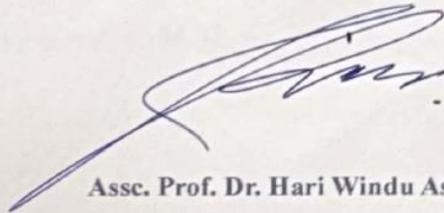
Asoc. Prof. Dr. Daroe Iswatiningsih, M.Si

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Latipun, Ph. D

Ketua Program Studi
Magister Pendidikan Bahasa Indonesia



Asoc. Prof. Dr. Hari Windu Asrini, M.Si

TESIS

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

SITA PUTRI UTAMI

202310550211013

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari/ tanggal,

Dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
Memperoleh gelar Magister/profesidi Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Dr. Ribut Wahyu E, M.Si. M.Pd
Sekretaris	: Assc. Prof. Dr. Daroe Iswatiningsih, M.Si
Penguji I	: Dr. Ekarini Saraswati, M.Si
Penguji II	: Assc. Prof. Dr. Hari Sunaryo, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Karunia-Nya, penulisan tesis yang berjudul "Analisis Penggunaan Bahasa Transaksional oleh Staf Hotel kepada Tamu di Hotel El Kartika Batu" dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Latipun, Ph. D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Prof. Dr. Ribut Wahyu Eriyanti, M.Si., M.Pd, selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penulisan tesis ini.
4. Dr. Daroe Iswatiningsih, M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan koreksi yang sangat berharga dan motivasi selama proses penulisan tesis ini.
5. Ascc. Prof. Dr. Hari Windu Asrini, M.Si, selaku Ketua Program study Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan motivasi serta kesempatan dan ilmu selama proses perkuliahan.
6. Seluruh Pihak manajemen dan staff Hotel El Kartika Batu yang telah memberikan izin dan dukungan untuk pelaksanaan penelitian ini.
7. Suami dan kedua anak tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materil selama penulis melaksanakan proses perkuliahan ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Program Study Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam berbagai bentuk.
9. Seluruh teman guru yang telah kebersamai penulis dalam melaksanakan proses perkuliahan dan sangat banyak membantu selama ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan,

khususnya dalam bidang kajian bahasa transaksional di sektor pendidikan maupun perhotelan.

Malang, Desember 2024

Penulis

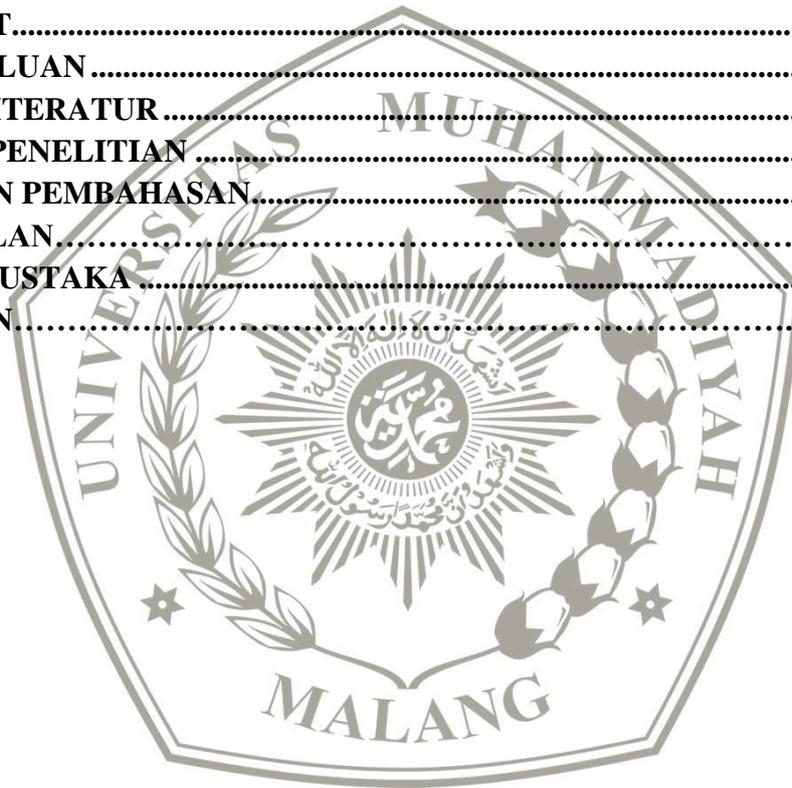


Sita Putri Utami



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PENDAHULUAN	1
KAJIAN LITERATUR	7
METODE PENELITIAN	16
HASIL DAN PEMBAHASAN	18
KESIMPULAN	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	26



SURAT PENYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SITA PUTRI UTAMI

NIM : 202310550211013

Program Studi : Magister Pendidikan Bahasa Indonesia

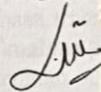
Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. TESIS dengan judul **ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA TRANSAKSIONAL OLEH STAF HOTEL KEPADA TAMU DI HOTEL EL KARTIKA BATU** Adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tesis ini bisa dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Desember 2024

Yang mer.



SITA PUTRI UTAMI



ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA TRANSAKSIONAL OLEH STAF HOTEL KEPADA TAMU DI HOTEL EL KARTIKA BATU

Sita Putri Utami

Cutesita77@gmail.com

Prof. Dr. Ribut Wahyu E, M.Si. M.Pd
Assc. Prof. Dr. Daroe Iswatiningsih, M.Si

Magister Pendidikan Bahasa Indonesia
Universitas Muhammadiyah Malang

ABSTRAK

Penggunaan bahasa transaksional oleh staf Hotel El Kartika Batu dalam berinteraksi dengan tamu, yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, menawarkan layanan, menangani keluhan, dan memastikan kepuasan tamu. Bahasa transaksional mencakup penggunaan kalimat yang efektif, sopan, dan berorientasi pada tujuan tertentu dalam lingkungan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk dan konteks bahasa transaksional yang digunakan oleh staf hotel, serta relevansinya dengan pembelajaran teks negosiasi pada kelas X jenjang SMK. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiolinguistik dengan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi percakapan antara staf hotel dan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf hotel menggunakan strategi komunikasi yang efektif, termasuk sapaan hangat, penggunaan kata-kata sopan, dan nada bicara yang ramah, untuk membangun hubungan positif dengan tamu. Faktor sosial seperti status sosial, budaya, dan hubungan kekuasaan memengaruhi penggunaan bahasa dalam interaksi ini. Temuan penelitian ini relevan untuk pembelajaran teks negosiasi karena menunjukkan penerapan struktur orientasi, pengajuan, penawaran, dan persetujuan dalam konteks dunia nyata. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keterampilan komunikasi staf hotel, guru, peserta didik, serta peneliti lain dalam memahami variasi dan strategi bahasa transaksional. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelatihan komunikasi bagi staf hotel guna mendukung peningkatan kepuasan tamu dan layanan pelanggan.

Kata kunci: *bahasa transaksional, teks negosiasi, komunikasi, staf hotel.*

ANALYSIS OF THE USE OF TRANSACTIONAL LANGUAGE BY HOTEL STAFF
TOWARDS GUESTS AT THE EL KARTIKA BATU HOTEL

Sita Putri Utami

Cutesita77@gmail.com

Prof. Dr. Ribut Wahyu E, M.Si. M.Pd
Assc. Prof. Dr. Daroe Iswatiningsih, M.Si

Magister Pendidikan Bahasa Indonesia
Universitas Muhammadiyah Malang

ABSTRACT

This study examines the use of transactional language by the staff of Hotel El Kartika Batu in their interactions with guests, aiming to provide information, offer services, handle complaints, and ensure guest satisfaction. Transactional language involves the use of effective, polite, and goal-oriented sentences within the hotel environment. The study aims to describe the forms and contexts of transactional language used by hotel staff, as well as its relevance to teaching negotiation texts in the 10th grade vocational school (SMK) curriculum. The research adopts a sociolinguistic approach with a descriptive qualitative method. Data was collected through observation, interviews, and documentation of conversations between hotel staff and guests. The findings show that the hotel staff employs effective communication strategies, including warm greetings, polite language, and a friendly tone, to build positive relationships with guests. Social factors such as social status, culture, and power relations influence the language used in these interactions. The findings are relevant to negotiation text learning as they demonstrate the application of structures such as orientation, proposals, offers, and agreements in real-world contexts. This study is expected to contribute to the development of communication skills for hotel staff, teachers, students, and other researchers in understanding the variations and strategies of transactional language. Additionally, the findings can serve as a reference to enhance communication training for hotel staff to improve guest satisfaction and customer service quality.

Keywords: *transactional language, negotiation texts, communication, hotel staff.*

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan komponen vital dalam mendukung interaksi sosial dalam masyarakat. Sebagai alat komunikasi manusia, bahasa berfungsi sebagai media untuk menyampaikan ide antara individu. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup sendiri dan memerlukan interaksi dengan sesama. Proses interaksi ini penting untuk memenuhi kebutuhan sosiologis setiap individu. Komunikasi melalui bahasa menjadi elemen penting dalam menciptakan pola interaksi sosial yang baik. Interaksi sosial antara manusia diwujudkan melalui komunikasi lisan dan tulisan. Secara alami, manusia menggunakan bahasa untuk berkomunikasi (Church, 2004;Suhardi, 2013).

Bahasa yang digunakan dalam hotel mencerminkan komunikasi sehari-hari dan memiliki ciri khas yang menunjukkan kelompok pengguna bahasa tertentu. Keanekaragaman bahasa pada saat terjadi transaksional di hotel muncul karena adanya interaksi antara individu dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, etnis, pekerjaan, dan pendidikan. Pemakaian bahasa juga dipengaruhi oleh situasi, seperti siapa yang berbicara, bahasa apa yang digunakan, kepada siapa, kapan, di mana, dan tentang apa. Sebagai alat komunikasi, bahasa digunakan sesuai dengan kebutuhan, fungsi, dan situasi dalam berbagai kegiatan seperti di hotel, kantor, pelabuhan, bandara, ruang kuliah, dan pasar. Situasi tersebut menghasilkan variasi bahasa, yang muncul karena pemilihan variasi berdasarkan fungsi dan situasi bahasa (Suwito, 1983;Wulandari, 2021).

Penggunaan bahasa dalam aktivitas masyarakat terjadi sebagai sarana untuk melakukan tukar informasi dalam interaksi transaksional antara staf hotel dan tamu. Hotel menjadi tempat di mana peristiwa interaksi ini berlangsung, yang identik dengan proses transaksi negosiasi antara staf dan tamu. Kepuasan tamu menjadi hal yang paling utama bagi hotel, mengingat hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan sarana penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial (Widanaputra, 2009; Suwito, 1983).

Penelitian ragam bahasa ini mengambil hotel El Kartika Batu, dikarenakan peneliti selama ini bekerja sama dengan sangat baik dalam kegiatan Ujian Kompetensi Kejuruan, pengadaan tenaga casual, training maupun karyawan dengan sekolah peneliti. Pada Hotel El Kartika Batu sendiri para staf diharuskan menguasai bahasa saat berinteraksi dengan tamu untuk mencapai komunikasi yang efektif dan membangun

keakraban khusus dengan tamu. Staf tersebut menunjukkan karakteristik yang membedakan mereka dari staf lain selama berinteraksi dengan tamu. Karakteristik ini terlihat dari strategi berbahasa yang mereka gunakan. Ragam bahasa yang digunakan oleh staf di Hotel El Kartika Batu saat berinteraksi dengan tamu disebut sebagai ragam usaha. Ragam usaha diartikan sebagai gaya tuturan dalam berdagang (negosiasi) dan kelompok kecil yang tidak melibatkan mitra tutur Nababan (1993).

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi staf hotel, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan referensi bagi peserta didik yang ingin menganalisis strategi komunikasi dalam negosiasi, mengembangkan keterampilan berkomunikasi dalam negosiasi, mengkaji etika dalam negosiasi.

Pada pembelajaran Bahasa Indonesia di Kurikulum Merdeka Fase E atau Kelas X di jenjang SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) terdapat materi Teks Negosiasi. Adapun capaian pembelajaran pada materi tersebut adalah yang pertama peserta didik dapat menentukan struktur orientasi dan permasalahan (pengajuan, penawaran, dan persetujuan), yang kedua peserta didik dapat mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi, yang ketiga peserta didik dapat mengevaluasi informasi berupa gagasan, pikiran, pandangan, atau pesan dalam teks negosiasi berbentuk dialog secara akurat, kritis, dan reflektif. Capaian pembelajaran tersebut peserta didik diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan akademis tentang teks negosiasi, tetapi juga kemampuan mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi.

Penelitian yang relevan terkait dengan bahasa transaksional sebelumnya telah dilakukan oleh Harsono et al. (2021) dengan judul *Variasi Bahasa Dalam Jual Beli Di Pasar Jatipura Kabupaten Karanganyar*, merupakan penelitian tentang variasi bahasa dalam komunikasi transaksional di pasar Jatipura, Karanganyar. Dalam konteks interaksi jual-beli, bahasa menjadi elemen kunci dalam proses tawar-menawar dan komunikasi antara penjual dan pembeli.

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiolinguistik untuk menganalisis variasi-variasi bahasa dan faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculannya. Metode yang

diterapkan adalah deskriptif kualitatif, dengan data yang diambil dari tuturan penjual dan pembeli di pasar, yang direkam dan ditranskrip dalam bentuk percakapan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi menggunakan teknik dasar dan lanjutan, termasuk teknik perekaman dan partisipasi dalam percakapan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif menggunakan metode informal dalam bentuk tulisan. Tujuan penelitian adalah untuk menguji hipotesis bahwa dalam komunikasi transaksi di pasar Jatipura, Karanganyar, terdapat variasi bahasa dalam aspek sistemik dan ekstrasistemik, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami bagaimana bahasa transaksional digunakan oleh staf Hotel El Kartika Batu dalam interaksi mereka dengan tamu dari sudut pandang sosiolinguistik. Ini mencakup analisis pilihan kata, struktur kalimat, nada bicara, serta strategi komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi, memberikan pelayanan, dan menangani keluhan tamu.

KAJIAN LITERATUR

Bahasa Transaksional

Bahasa transaksional adalah bahasa yang digunakan untuk melakukan transaksi dan mendapatkan hasil. Bahasa ini sering digunakan dalam ujian, misalnya untuk menulis surat transaksional yang bertujuan meminta pengembalian uang, informasi, atau mengajukan keluhan.

Sosiolinguistik

Sosiolinguistik mempelajari hubungan antara bahasa dan masyarakat, menghubungkan dua bidang yang dapat dipelajari secara terpisah, yaitu struktur masyarakat oleh sosiologi. Dapat dikatakan bahwa fungsi bahasa adalah sebagai alat komunikasi. Dalam konteks masyarakat bahasa, sosiolinguistik didefinisikan sebagai ilmu yang meneliti karakteristik dan berbagai variasi bahasa, serta hubungan antara para pengguna bahasa dengan karakteristik variasi bahasa tersebut.

Sosiolinguistik adalah disiplin ilmu yang mempelajari karakteristik variasi bahasa dan hubungan antara pengguna bahasa dengan fungsi variasi tersebut dalam suatu komunitas bahasa. Kajian sosiolinguistik bersifat kualitatif, menghubungkan detail-detail

penggunaan bahasa yang sebenarnya. Ini mencakup deskripsi pola-pola penggunaan bahasa atau dialek dalam budaya tertentu, serta topik dan konteks pembicaraan (Fishman, 1972; Harimukti (2001).

Bram & Dickey mengemukakan bahwa sosiolinguistik fokus pada pemahaman tentang bagaimana bahasa digunakan dalam konteks masyarakat, dengan tujuan menjelaskan kemampuan manusia menggunakan aturan bahasa dengan tepat dalam berbagai situasi yang berbeda (Malabar, 2015).

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa sosiolinguistik adalah cabang ilmu linguistik yang erat kaitannya dengan ilmu sosiologi yang mempelajari bahasa dengan penggunaan bahasa di dalam masyarakat tutur serta mengkaji tentang ragam dan variasi bahasa.

Dalam bidang sosiolinguistik, terdapat tujuh aspek yang menjadi fokus penelitian, yaitu: (1) identitas sosial penutur, (2) identitas sosial pendengar yang terlibat dalam proses komunikasi, (3) lingkungan sosial di mana tuturan terjadi, (4) analisis sejarah dan saat ini dari dialek sosial, (5) penilaian sosial yang berbeda terhadap bentuk-bentuk ujaran oleh penutur, (6) tingkat variasi dalam ragam linguistik, dan (7) penerapan praktis hasil penelitian sosiolinguistik (Chaer & Agustina, 2010).

Sosiolinguistik memberikan pemahaman tentang cara manusia menggunakan bahasa. Disiplin ini bermanfaat dalam komunikasi dan interaksi sosial. Melalui sosiolinguistik, kita mendapatkan panduan tentang jenis bahasa yang sebaiknya digunakan, termasuk ragam bahasa dan gaya berbicara yang sesuai untuk berinteraksi dengan berbagai orang (Chaer & Agustina, 2010)

Keragaman bahasa muncul karena penutur memilih bahasa yang sesuai dengan konteks sosial mereka. Ini bukan hanya tentang aturan kebahasaan, tetapi lebih pada aturan-aturan sosial yang berbeda-beda.

Ada dua sudut pandang tentang variasi bahasa. Pertama, variasi bahasa terjadi karena adanya keragaman sosial dan fungsi bahasa. Jika penutur bahasa berasal dari kelompok homogen, baik secara etnis, status sosial, atau lapangan pekerjaan, maka variasi bahasa akan minim dan bahasa cenderung seragam. Kedua, variasi bahasa sudah ada untuk memenuhi fungsinya sebagai alat interaksi dalam masyarakat yang beragam Chaer & Agustina (2010)

Variasi dalam bentuk bahasa disebabkan oleh interaksi sosial yang beragam dalam masyarakat atau kelompok. Keanekaragaman penutur juga menjadi penyebab utama. Setiap aktivitas sosial memicu terjadinya variasi bahasa. Keragaman ini akan semakin meningkat jika bahasa tersebut digunakan oleh banyak penutur dan dalam wilayah yang luas.

Bentuk bahasa transaksional merujuk pada berbagai jenis tuturan atau ekspresi linguistik yang digunakan oleh staf hotel ketika berkomunikasi dengan tamu di Hotel El Kartika. Misalnya jenis-jenis salam yang digunakan oleh staf hotel saat menyambut tamu, seperti "Selamat datang", "Selamat pagi", atau "Selamat malam". Selain itu terkait pertanyaan terkait pesanan atau permintaan tambahan oleh tamu, jenis-jenis pertanyaan yang diajukan oleh staf hotel kepada tamu terkait dengan pesanan atau kebutuhan tambahan, seperti "Apakah Anda ingin memesan makan malam?", "Apakah ada yang bisa saya bantu?", atau "Apakah Anda membutuhkan handuk tambahan?". Maupun berkaitan dengan ungkapan terima kasih oleh staf hotel kepada tamu setelah pelayanan selesai, seperti "Terima kasih atas kunjungannya", "Terima kasih atas pemesanannya", atau "Terima kasih telah memilih Hotel El Kartika".

Konteks Bahasa

Konteks bahasa mengacu pada situasi atau lingkungan tempat suatu ucapan berlangsung. Ini mencakup berbagai faktor yang memengaruhi makna, interpretasi, dan dampak dari suatu tuturan, seperti lokasi fisik, waktu, hubungan antara pembicara dan pendengar, serta aspek budaya, sosial, dan historis. Menurut Mey (1993:38), konteks adalah "lingkungan, dalam arti paling luas, yang memungkinkan peserta komunikasi untuk berinteraksi dan membuat ungkapan linguistik mereka dapat dimengerti." Ini berarti bahwa konteks mencakup semua kondisi yang memungkinkan komunikasi berlangsung dan dipahami.

Sementara itu, Leech (2015:13) mendefinisikan konteks sebagai latar belakang pengetahuan yang diasumsikan dibagikan antara pembicara (s) dan pendengar (h) dan membantu pendengar memahami makna dari suatu tuturan. Dengan kata lain, konteks berperan sebagai landasan informasi yang membantu pemahaman antara kedua pihak.

Peristiwa tutur adalah situasi komunikasi di mana dua pihak, yaitu penutur dan pendengar, berinteraksi membahas satu topik tertentu dalam waktu, tempat, dan situasi spesifik (Chaer dan Agustina, 2010:47).

Dell Hymes mengidentifikasi delapan komponen peristiwa tutur yang disingkat menjadi SPEAKING:

S (Setting and Scene): Waktu, lokasi, dan suasana psikologis tuturan.

P (Participants): Pembicara dan pendengar yang terlibat.

E (Ends): Tujuan dan sasaran komunikasi.

A (Act Sequences): Urutan tindakan dan struktur tuturan.

K (Key): Nada atau gaya berbicara.

I (Instrumentalities): Saluran atau media bahasa yang digunakan.

N (Norms of Interaction and Interpretation): Norma perilaku dan kesopanan dalam komunikasi.

G (Genre): Jenis atau bentuk tuturan (Chaer dan Agustina, 2010:48).

Konteks tutur memainkan peran penting dalam memahami komunikasi lisan karena melibatkan semua elemen yang memengaruhi interpretasi pesan. Sementara itu, metode SPEAKING dari Hymes sangat efektif untuk menganalisis peristiwa tutur secara menyeluruh. Dalam studi ini, metode tersebut diterapkan untuk menganalisis lirik lagu Gilga Sahid, karena aspek-aspek dalam SPEAKING memungkinkan analisis mendalam terhadap setiap elemen dalam peristiwa tutur.

Pembelajaran Teks Negosiasi di Sekolah Menengah Kejuruan

Dalam Kurikulum Merdeka Fase E di jenjang SMK, pembelajaran Bahasa Indonesia memuat materi berbentuk teks, salah satunya teks negosiasi. Fujiawati (2016) menjelaskan bahwa kurikulum merupakan alat yang digunakan untuk mencapai hasil pembelajaran yang diinginkan oleh peserta didik selama proses pembelajaran.

Pada pembelajaran Bahasa Indonesia di Kurikulum Merdeka Fase E atau Kelas X di jenjang SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) terdapat materi mengenai teks negosiasi. Adapun capaian pembelajaran pada materi tersebut adalah yang pertama peserta didik dapat menentukan struktur orientasi dan permasalahan (pengajuan, penawaran, dan persetujuan), yang kedua peserta didik dapat mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi, yang ketiga peserta didik

dapat mengevaluasi informasi berupa gagasan, pikiran, pandangan, atau pesan dalam teks negosiasi berbentuk dialog secara akurat, kritis, dan reflektif. Capaian pembelajaran tersebut peserta didik diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan akademis tentang teks negosiasi, tetapi juga kemampuan mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi.

Penelitian ini akan merelevansikan pendekatan sosiolinguistik dengan menganalisis variasi bahasa yang sesuai dengan capaian kompetensi pembelajaran pada kelas X jenjang SMK di Kurikulum Merdeka. Menurut Chaer, (2004) variasi bahasa adalah keragaman bahasa yang disebabkan oleh adanya kegiatan interaksi sosial yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok yang sangat beragam dan dikarenakan oleh para penuturnya yang tidak homogen. Adapun ragam bahasa merupakan variasi bahasa yang terjadi akibat pemilihan bahasa oleh penutur sesuai dengan kebutuhan melihat situasi dan kondisi ketika bahasa tersebut dituturkan.

Dalam pembelajaran Bahasa Indonesia, materi Teks negosiasi tidak lepas dari berbagai problematika yang muncul selama kegiatan belajar-mengajar. Hal ini terbukti dari penelitian Albitar Septian S. Universitas Trunojoyo Madura, Jalan Raya Telang, Bangkalan menunjukkan bahwa peserta didik mengalami kesulitan dalam hal faktor tersebut, hal itu bisa datang dari sistem yaitu kurikulum dan juga bisa datang dari pelaku pendidikan

Problematika pembelajaran teks negosiasi juga tidak terlepas dari permasalahan antara guru dan peserta didik pada saat proses pembelajaran berlangsung, dalam penelitian Albitar Septian S tersebut mengemukakan bahwa Selain dari kurikulum, permasalahan juga bisa muncul dari pelaku pembelajaran. Dalam hal ini adalah guru. Seorang guru dalam kurikulum Merdeka dituntut untuk kreatif mungkin dalam melaksanakan pembelajaran. Pembelajaran yang menyenangkan dan mendidik masih menjadi cara yang bagus untuk diterapkan.

Berdasarkan pemaparan di atas, pembelajaran teks negosiasi dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia di sekolah sering menghadapi berbagai masalah yang menghambat pemahaman dan keterampilan peserta didik. Peserta didik tidak terlibat aktif dalam proses belajar dan kesulitan menginterpretasikan materi pembelajaran dalam hal ini yaitu teks negosiasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiono (2016:2) mengungkapkan bahwa metode penelitian memuat cara ilmiah yang ditempuh untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan dan manfaat tertentu, metode ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang analisis bahasa transaksional oleh staf kepada tamu di hotel El Kartika Batu. Penelitian ini mengkaji pola komunikasi secara detail dan memahami konteks sosial dan budaya.

Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan pendekatan sosiolinguistik. Pendekatan ini menggunakan bahasa dan cara penggunaannya didalam masyarakat sebagai objek dan sasaran penelitian. Menurut Wardhaugh (2006) pendekatan sosiolinguistik berkaitan dengan penyelidikan hubungan antara bahasa dan masyarakat dengan tujuan mendapatkan pemahaman tentang fungsi bahasa dan komunikasi tersebut dalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Chaer & Agustina (2010) yang mengkaji sudut pandang tentang variasi bahasa.

Teknik analisis data dilakukan setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisis menggunakan metode padan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode padan dengan teknik pilah unsur penentu (PUP) beberapa data yang diperoleh akan dikelompokkan dan diurutkan berdasarkan teori yang dipilih.

Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui analisis percakapan antara staf hotel dan tamu di Hotel El Kartika Batu. Partisipan penelitian terdiri dari staf hotel dari berbagai departemen, seperti resepsionis, bellboy, roomboy, dan staf room service, serta tamu hotel yang terlibat dalam interaksi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap percakapan yang terjadi di berbagai area hotel, seperti lobi, restoran, dan kamar, serta wawancara dengan staf dan tamu untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka terkait interaksi tersebut. Selain itu, percakapan dapat direkam (dengan izin) untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan pendekatan analisis wacana dan pragmatik, dengan fokus pada pola bahasa, tindak tuturan, dan peran sosial yang tercermin dalam percakapan. Data yang diperoleh akan memberikan wawasan tentang dinamika komunikasi antara staf dan tamu, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi pengalaman tamu dalam mendapatkan layanan hotel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data dalam penelitian mengenai analisis Bentuk Bahasa Transaksional oleh staf hotel kepada tamu telah ditemukan beberapa temuan sebagai berikut: bentuk bahasa transaksional merujuk pada berbagai jenis tuturan atau ekspresi linguistik yang digunakan oleh staf hotel ketika berkomunikasi dengan tamu di Hotel El Kartika yaitu 1) jenis keluhan atau complaint tamu hotel kepada staf, 2) jenis konfirmasi, 3) jenis-jenis negosiasi, 4) klarifikasi/penegasan, 5) instruksi, 6) permintaan, 7) penawaran, 8) persetujuan/penolakan, 9) salam.

Berikutnya analisis data mengenai analisis konteks Bahasa Transaksional oleh staf hotel kepada tamu telah ditemukan beberapa temuan sebagai berikut: konteks bahasa transaksional merujuk pada Peristiwa tutur adalah situasi komunikasi di mana dua pihak, yaitu penutur dan pendengar, berinteraksi membahas satu topik tertentu dalam waktu, tempat, dan situasi spesifik oleh staf hotel ketika berkomunikasi dengan tamu di Hotel El Kartika yaitu 1) waktu transaksional oleh staf hotel kepada tamu 2) tempat transaksional oleh staf hotel kepada tamu 3) situasi transaksional oleh staf hotel kepada tamu.

Selain data berupa bentuk dan konteks yang dihasilkan dari analisis Bahasa transaksional oleh staf hotel kepada tamu tersebut penelitian ini akan merelevansikan pendekatan sociolinguistik dengan menganalisis variasi bahasa yang sesuai dengan capaian kompetensi pembelajaran pada kelas X jenjang SMK di Kurikulum Merdeka.

Dalam pembelajaran Bahasa Indonesia, materi Teks negosiasi tidak lepas dari berbagai problematika yang muncul selama kegiatan belajar-mengajar.

Problematika pembelajaran teks negosiasi juga tidak terlepas dari permasalahan antara guru dan peserta didik pada saat proses pembelajaran berlangsung, dalam penelitian Albian Septian S tersebut mengemukakan bahwa Selain dari kurikulum, permasalahan juga bisa muncul dari pelaku pembelajaran. Dalam hal ini adalah guru. Seorang guru dalam kurikulum 2013 dituntut untuk kreatif mungkin dalam melaksanakan pembelajaran. Pembelajaran yang menyenangkan dan mendidik masih menjadi cara yang bagus untuk diterapkan. Hal ini dikarenakan kurikulum 2013 menggunakan pendekatan ilmiah berbasis teks. Jika guru salah dalam memilih model, maka pembelajaran akan berlangsung tidak menyenangkan dan pada akhirnya pencapaian KD pun menjadi terhambat.

Berdasarkan pemaparan di atas, pembelajaran teks negosiasi dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia di sekolah sering menghadapi berbagai masalah yang menghambat pemahaman dan keterampilan peserta didik. Peserta didik tidak terlibat aktif dalam proses belajar dan kesulitan menginterpretasikan materi pembelajaran dalam hal ini yaitu teks negosiasi. Hal ini disebabkan cara guru dalam menyampaikan materi dan menggunakan media pembelajaran yang kurang menarik. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan pendekatan pembelajaran yang lebih interaktif dan kreatif, serta penggunaan media yang lebih menarik untuk membantu peserta didik memahami dan menikmati teks negosiasi dengan lebih baik, salah satunya menggunakan media berupa praktek negosiasi antar peserta didik seperti negosiasi staf hotel dengan tamu.

Kemudian data yang sudah dianalisis, dikelompokkan berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, yaitu; 1) bentuk bahasa transaksional oleh staf hotel kepada tamu di hotel el kartika 2) konteks bahasa transaksional oleh staf hotel kepada tamu di hotel el kartika 3) relevansinya bahasa transaksional yang digunakan oleh staf hotel dalam berinteraksi dengan tamu di Hotel El Kartika dengan pembelajaran Teks Negosiasi di kelas X jenjang SMK.

Bentuk Bahasa Transaksional

Bentuk-bentuk bahasa transaksional yang digunakan staf hotel mencakup salam pembuka seperti “Selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?” untuk menciptakan kesan ramah, serta pernyataan informasi seperti “Check-in mulai pukul 14.00” yang disampaikan dengan jelas. Selain itu, staf menggunakan pertanyaan untuk memastikan kebutuhan tamu, seperti “Apakah Anda membutuhkan bantuan dengan bagasi?” dan memberikan instruksi sederhana seperti “Silakan tanda tangan di sini untuk proses check-in.” Mereka juga menawarkan layanan tambahan, menangani keluhan dengan permintaan maaf, dan menutup interaksi dengan ucapan penutup yang hangat, seperti “Terima kasih telah menginap bersama kami.” Semua ini didukung oleh bahasa tubuh seperti senyuman dan gestur ramah, menciptakan komunikasi yang efisien dan sopan.

Dengan menganalisis bentuk-bentuk bahasa transaksional yang digunakan staf, Hotel El Kartika Batu dapat mengidentifikasi pola komunikasi yang paling efektif. Analisis ini membantu dalam memahami strategi bahasa apa yang paling disukai tamu dan bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan. Bentuk-bentuk bahasa transaksional yang digunakan

staf hotel bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga merupakan indikator penting dari kualitas layanan. Efisiensi dalam penyampaian informasi memastikan tamu mendapatkan layanan cepat dan akurat, sementara kesantunan mencerminkan komitmen hotel dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan. Melalui analisis mendalam terhadap bentuk-bentuk bahasa ini, Hotel El Kartika Batu dapat terus menyempurnakan strategi komunikasi mereka, menciptakan lingkungan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

1. Bentuk Bahasa Transaksional Keluhan atau Komplain Tamu kepada Staf Hotel

Staf Hotel: Selamat pagi, Ibu. Ada yang bisa kami bantu?

Tamu (Ibu Sari): Selamat pagi. Maaf, saya ingin menyampaikan keluhan. AC di kamar saya tidak dingin sama sekali, padahal sudah dinyalakan cukup lama.

Data1/Btk.Klh1/Sari

Bentuk bahasa transaksional berupa keluhan atau komplain dalam dialog tersebut menggambarkan interaksi di mana tamu menyampaikan masalah yang dialaminya kepada staf hotel untuk mendapatkan solusi. Bahasa ini ditandai dengan penggunaan ungkapan sopan seperti "Selamat pagi" dan "Maaf," yang menunjukkan kesantunan dalam menyampaikan keluhan, serta pernyataan langsung terkait masalah yang dihadapi, seperti "AC di kamar saya tidak dingin sama sekali." Bentuk ini mencerminkan tujuan komunikasi yang spesifik, yaitu memberikan informasi tentang ketidaknyamanan dan meminta bantuan untuk menyelesaikannya. Struktur bahasa ini berorientasi pada penyelesaian masalah dan memerlukan respons yang cepat serta solutif dari pihak staf hotel.

2. Bentuk Bahasa Transaksional Konfirmasi oleh Staf kepada Tamu Hotel

Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Hotel El Kartika. Ada yang bisa saya bantu?

Bapak Joko: Selamat pagi. Saya ingin mengonfirmasi kembali pemesanan kamar saya untuk tanggal 28 November. Nama saya Joko Prasetyo.

Data3/Btk.Konf1/Joko

Bentuk bahasa transaksional dalam konfirmasi pemesanan di hotel memainkan peran penting dalam menciptakan komunikasi yang jelas dan efisien antara tamu dan staf. Melalui konfirmasi yang tepat, staf dapat memastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada tamu adalah akurat, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan kepuasan tamu. Penggunaan bahasa yang sopan dan profesional juga

memperkuat hubungan antara tamu dan hotel, membangun kepercayaan dan rasa aman bagi tamu.

3. Bentuk Bahasa Transaksional Negosiasi Tamu kepada Staf Hotel

Staf Hotel: Selamat pagi, Bapak Arief. Saya dengar Anda ingin memperpanjang masa menginap di hotel kami.

Bapak Arief: Selamat pagi. Betul, saya ingin memperpanjang satu malam lagi. Apakah ada diskon untuk perpanjangan ini?

Staf Hotel: Kami sangat senang Anda ingin tetap bersama kami. Untuk malam tambahan, harga normalnya adalah Rp 1.200.000 per malam. Namun, kami bisa memberikan diskon 10% sebagai apresiasi.

Data5/Btk.Neg1/Arief

Bentuk Bahasa Negosiasi antara tamu dan staf hotel mencerminkan pentingnya komunikasi yang fleksibel dan berorientasi pada solusi. Dalam proses ini, staf hotel menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan penawaran sesuai dengan kebutuhan tamu, tanpa melanggar kebijakan yang berlaku. Negosiasi yang dilakukan dengan kesantunan dan profesionalisme menciptakan situasi saling menguntungkan (win-win), yang meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap hotel.

4. Bentuk Bahasa Transaksional Klarifikasi oleh Staf kepada Tamu Hotel

Staf Hotel: Selamat malam, Bapak Dimas. Saya dari layanan kamar ingin memastikan kembali pesanan yang Bapak buat. Apakah Bapak memesan satu porsi Nasi Goreng Spesial dan satu teh hangat?

Bapak Dimas: Ya, betul.

Staf Hotel: Baik, Bapak. Untuk memastikan, apakah Bapak ingin Nasi Goreng Spesial tersebut tanpa cabai, seperti permintaan sebelumnya?

Bapak Dimas: Oh, saya lupa menyebutkan. Kali ini tidak perlu tanpa cabai. Saya ingin rasa pedas.

Data7/Btk.Klar1/Dimas

Bentuk Bahasa Dialog klarifikasi antara staf hotel dan tamu menunjukkan pentingnya memastikan informasi dengan akurat sebelum memberikan layanan. Klarifikasi yang dilakukan staf membantu mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa pesanan tamu sesuai dengan harapan. Proses ini mencerminkan profesionalisme hotel dalam memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan.

Dalam interaksi transaksional, klarifikasi yang dilakukan staf hotel menunjukkan pendekatan berorientasi pelanggan. Dengan memastikan setiap detail pesanan, staf menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan tamu dan berusaha memberikan layanan

terbaik. Proses ini tidak hanya meningkatkan akurasi layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan tamu.

5. Bentuk Bahasa Transaksional Instruksi oleh Staf kepada Tamu Hotel

Staf Hotel:

Untuk masuk ke kamar, Ibu dapat menggunakan kartu akses ini. Pastikan kartu ditempelkan pada sensor di pintu hingga lampu hijau menyala, lalu dorong pintunya untuk masuk.

Ibu Rina:

Oh, begitu ya? Apakah ada batas waktu penggunaan kartu ini?

Staf Hotel:

Betul, Bu. Kartu ini akan aktif hingga pukul 12.00 siang pada hari check-out. Jika Ibu membutuhkan perpanjangan, silakan informasikan kepada kami di resepsionis.

Data9/Btk.Inst1/Rina

Bentuk Bahasa Dialog transaksional instruksi antara staf hotel dan tamu menunjukkan peran penting komunikasi dalam menyampaikan informasi yang jelas dan sistematis. Staf hotel memberikan arahan terkait penggunaan fasilitas, seperti kartu akses kamar, listrik, dan layanan tambahan, dengan bahasa yang sopan dan ramah.

Instruksi disampaikan secara terstruktur, memastikan tamu memahami langkah-langkah yang harus diikuti tanpa kebingungan. Komunikasi ini tidak hanya membantu tamu dalam memanfaatkan fasilitas dengan benar, tetapi juga menciptakan kesan profesional dan perhatian dari pihak hotel.

Secara keseluruhan, instruksi yang efektif meningkatkan kenyamanan tamu, meminimalisir potensi kesalahpahaman, dan memperkuat kualitas pelayanan. Dengan demikian, dialog instruksi yang baik berkontribusi langsung pada kepuasan tamu dan membangun citra positif hotel.

6. Bentuk Bahasa Transaksional Permintaan Tamu kepada Staf Hotel.

Situasi: Seorang tamu, Bapak Arif, ingin meminta layanan tambahan berupa penggantian handuk dan penambahan air mineral di kamarnya.

Staf Hotel (Housekeeping): Selamat pagi, Bapak Arif. Ada yang bisa kami bantu?

Bapak Arif: Selamat pagi. Maaf, saya ingin meminta penggantian handuk di kamar saya.

Staf Hotel: Baik, Pak. Untuk kamar nomor berapa?

Bapak Arif: Kamar 305.

Data11/Btk.Permint1/Arif

Bentuk bahasa transaksional yang digunakan pada dialog diatas menunjukkan komunikasi fungsional yang efisien antara tamu (Bapak Arif) dan staf hotel. Bahasa transaksional berfokus pada penyampaian informasi yang jelas dan pemenuhan kebutuhan praktis, yang tercermin dalam permintaan dan respons yang terjadi.

Secara keseluruhan, dialog ini menggambarkan bagaimana bahasa transaksional digunakan untuk memenuhi kebutuhan praktis tamu dengan cara yang jelas, efisien, dan sopan, yang berperan besar dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu dan memperkuat hubungan antara tamu dan staf hotel.

7. Bentuk Bahasa Transaksional Penawaran oleh Staf kepada Tamu Hotel

Bapak John:

Selamat pagi. Saya baru saja check-in dan ingin tahu apakah ada layanan tambahan yang tersedia di hotel ini.

Staf Hotel:

Tentu, Bapak. Kami memiliki berbagai layanan yang bisa Anda nikmati, seperti spa, layanan pijat, dan restoran dengan menu ala carte. Apakah Bapak tertarik untuk mencoba salah satunya?

Bapak John:

Oh, spa terdengar menarik. Apakah ada promo khusus atau paket spa yang bisa saya pilih?

Staf Hotel:

Kami memiliki paket spa relaksasi yang mencakup pijat tubuh dan facial dengan harga khusus untuk tamu hotel. Paket ini tersedia selama jam operasional spa, mulai pukul 9 pagi hingga 9 malam. Jika Bapak berminat, saya bisa membantu untuk melakukan reservasi.

Bapak John:

Itu kedengarannya bagus. Bagaimana jika saya juga ingin mencoba makan malam di restoran hotel?

Staf Hotel:

Di restoran kami, Bapak bisa menikmati berbagai hidangan lokal dan internasional. Kami juga menawarkan paket makan malam khusus dengan harga diskon untuk tamu hotel. Jika Bapak tertarik, saya bisa membantu mengatur reservasi untuk makan malam di restoran.

Data13/Btk.Penwr1/John

Penerapan bahasa transaksional yang efektif dalam proses penawaran layanan oleh staf hotel kepada tamu. Staf hotel dengan sopan dan profesional menawarkan berbagai layanan tambahan yang dapat meningkatkan kenyamanan tamu, seperti spa dan makan malam di restoran. Penawaran dilakukan dengan jelas dan informatif, memberikan tamu pilihan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pentingnya komunikasi yang efisien tercermin dalam cara staf mengidentifikasi keinginan tamu dan menawarkan layanan yang relevan. Staf juga memberikan informasi tambahan, seperti paket dan promo, yang memudahkan tamu dalam membuat keputusan. Konfirmasi terhadap layanan yang dipesan, seperti reservasi untuk spa dan makan malam, menambah rasa nyaman bagi tamu dan memastikan layanan akan dipenuhi sesuai permintaan.

Secara keseluruhan, dialog ini menggambarkan bagaimana bahasa transaksional digunakan untuk menciptakan komunikasi yang jelas, efisien, dan sopan dalam menawarkan layanan hotel. Hal ini berperan dalam meningkatkan pengalaman tamu dan memperkuat hubungan yang positif antara tamu dan staf hotel.

8. Bentuk Bahasa Transaksional Persetujuan/ Penolakan

Bapak Hadi (Tamu): Selamat pagi, saya ingin bertanya apakah memungkinkan untuk memperpanjang waktu check-out saya? Saya membutuhkan tambahan waktu sekitar dua jam.

Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Bapak Hadi. Terima kasih sudah menghubungi kami. Bapak menginap di kamar nomor berapa?

Bapak Hadi: Saya menginap di kamar 210.

Staf Hotel: Terima kasih, Bapak. Kami akan mengecek apakah perpanjangan waktu check-out bisa kami lakukan. Mohon tunggu sebentar.

(Staf Hotel mengecek ketersediaan kamar untuk check-in tamu baru)

Staf Hotel: Bapak Hadi, saya telah memeriksa ketersediaan kamar, dan sayangnya, perpanjangan waktu check-out tidak memungkinkan karena ada tamu lain yang akan check-in pada pukul 12 siang. Kami bisa menawarkan check-out lebih cepat, atau Bapak bisa menyimpan barang di lobi hingga pukul 2 siang jika diperlukan.

Data15/Btk.Penlk1/Hadi

Penerapan bahasa transaksional dalam situasi persetujuan dan penolakan dengan cara yang sopan, profesional, dan responsif. Staf hotel dengan jelas menjelaskan alasan penolakan terhadap permintaan perpanjangan waktu check-out karena ketersediaan kamar untuk tamu lain. Penolakan ini disampaikan dengan cara yang tidak mengganggu kenyamanan tamu dan tetap memperhatikan kebutuhan mereka.

Staf juga memberikan alternatif solusi, yaitu dengan menawarkan penyimpanan barang di lobi, yang mencerminkan sikap empati dan profesionalisme dalam menangani permintaan tamu. Dialog ini menekankan pentingnya komunikasi yang efisien, sopan, dan penuh perhatian untuk menjaga hubungan baik antara staf dan tamu meskipun tidak semua permintaan dapat dipenuhi.

Secara keseluruhan, dialog ini menggambarkan bagaimana bahasa transaksional digunakan untuk mengelola situasi dengan cara yang adil, menjaga kenyamanan tamu, serta meningkatkan pengalaman layanan di hotel.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan studi Harsono et al. (2021) mengenai variasi bahasa dalam transaksi jual-beli di pasar. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa berbagai bentuk bahasa transaksional muncul dalam interaksi yang melibatkan negosiasi, dengan setiap bentuk komunikasi disesuaikan berdasarkan tujuan dan kebutuhan situasi. Baik dalam konteks pasar maupun hotel, bentuk komunikasi ini berperan penting dalam menciptakan interaksi yang efektif dan memuaskan.

Konteks Bahasa Transaksional

Dalam konteks peristiwa tutur di Hotel El Kartika, interaksi antara staf hotel dan tamu sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut di atas. Staf hotel perlu mempertimbangkan waktu (misalnya, jam sibuk atau waktu malam) dan tempat (seperti lobi atau kamar tamu) untuk menyesuaikan cara mereka berkomunikasi. Selain itu, mereka juga perlu memahami situasi psikologis tamu (misalnya, apakah tamu sedang senang, marah, atau lelah) untuk memilih bahasa yang tepat.

Tujuan komunikasi di hotel adalah untuk memuaskan tamu melalui pemberian informasi yang tepat, penawaran layanan tambahan, atau penyelesaian keluhan. Semua ini dilakukan dengan urutan tindakan yang jelas dan terstruktur. Staf hotel harus menggunakan gaya tuturan yang sopan dan profesional, serta memastikan informasi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami tamu. Dengan mengelola aspek-aspek ini, staf dapat menjamin komunikasi yang efektif dan hubungan yang baik antara hotel dan tamu, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan di Hotel El Kartika.

Analisis konteks bahasa transaksional dalam peristiwa tutur di Hotel El Kartika menunjukkan pentingnya berbagai komponen dalam komunikasi yang efektif antara staf hotel dan tamu. Dengan mempertimbangkan setting, peserta, tujuan, urutan tindakan, gaya, alat komunikasi, norma interaksi, dan genre, staf hotel dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

1. Waktu transaksional oleh staf hotel kepada tamu

Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Pak. Terima kasih telah menginap di Hotel El Kartika. Ada yang bisa kami bantu di pagi yang cerah ini?

Tamu (Bapak Joko): Selamat pagi. Saya baru saja cek-in tadi malam dan ingin menanyakan waktu sarapan pagi. Saya agak bingung dengan jadwalnya.

Staf Hotel: Tentu, Pak. Sarapan pagi disediakan mulai pukul 06.30 hingga 10.00 di restoran kami di lantai dua. Apakah Bapak ingin kami mengatur waktu tertentu untuk sarapan?

Bapak Joko: Oh, terima kasih atas informasinya. Saya berencana sarapan sekitar pukul 07.30. Apakah itu masih bisa dilakukan?

Staf Hotel: Tentu, Pak. Waktu Bapak 07.30 sangat tepat. Kami akan siap menyambut Bapak di restoran pada jam tersebut. Jika ada perubahan waktu, jangan ragu untuk menghubungi kami.

Data1/Kntks.Wkt1

Dialog ini menunjukkan bagaimana konteks waktu dalam bahasa transaksional di Hotel El Kartika berperan penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Informasi yang jelas mengenai waktu tertentu, seperti waktu sarapan, serta fleksibilitas untuk menyesuaikan dengan waktu yang diminta tamu, adalah elemen krusial dalam meningkatkan pengalaman menginap dan kepuasan tamu.

2. Tempat transaksional oleh staf hotel kepada tamu

Staf Hotel (Resepsionis): Selamat sore, Pak. Ada yang bisa kami bantu?

Tamu (Bapak Rudi): Selamat sore. Saya baru saja tiba di hotel dan ingin mengetahui letak restoran serta fasilitas lainnya di hotel ini. Bisa tolong jelaskan?

Staf Hotel: Tentu, Pak. Restoran kami terletak di lantai dua, dekat dengan area kolam renang. Kami menyediakan sarapan, makan siang, dan makan malam dengan pilihan menu lokal dan internasional. Selain itu, di lantai tiga ada pusat kebugaran yang buka 24 jam, dan kolam renang ada di lantai lima.

Bapak Rudi: Terima kasih atas informasinya. Apakah kolam renang bisa digunakan saat ini?

Data3/Kntks.Tmpt1

Dialog ini menunjukkan pentingnya konteks tempat dalam komunikasi transaksional antara staf hotel dan tamu. Dengan memberikan informasi yang jelas tentang lokasi fasilitas penting seperti restoran, kolam renang, dan spa, staf hotel tidak hanya membantu tamu dalam orientasi di hotel, tetapi juga memperkaya pengalaman menginap mereka. Pemahaman yang baik mengenai konteks tempat memungkinkan staf hotel memberikan pelayanan yang lebih efektif, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

3. Situasi Transaksional oleh staf hotel kepada tamu

Bapak Danu: Itu terdengar bagus. Saya ingin memesan pijat relaksasi untuk besok pagi sekitar pukul 10.

Staf Hotel: Tentu, Pak. Saya akan memesan sesi pijat relaksasi untuk Bapak besok pagi jam 10. Selain itu, kami juga menawarkan layanan pijat cepat yang bisa Bapak coba malam ini jika Bapak ingin merasakan kenyamanan setelah perjalanan panjang. Layanan pijat cepat dapat dilakukan di kamar Bapak.

Bapak Danu: Ah, itu sangat membantu. Mungkin saya akan coba pijat cepat di kamar malam ini, dan besok pagi saya akan coba sesi pijat relaksasi. Bagaimana cara memesan layanan pijat di kamar?

Staf Hotel: Untuk pijat di kamar, Bapak cukup memberi tahu kami, dan kami akan segera mengirimkan terapis ke kamar Bapak. Kami hanya membutuhkan waktu sekitar 15-20 menit untuk menyiapkan layanan tersebut. Kami akan mengirimkan terapis tepat ke kamar Bapak.

Data4/Kntks.Sts1

Dialog ini menggambarkan bagaimana konteks situasi mempengaruhi bahasa transaksional antara staf hotel dan tamu. Staf hotel mengidentifikasi situasi tamu yang baru tiba dan merasa lelah setelah perjalanan panjang, dan menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Penyampaian informasi yang tepat dan penyesuaian layanan menunjukkan kemampuan staf dalam merespons situasi tamu dengan baik, yang pada gilirannya menciptakan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan bagi tamu.

Konteks bahasa transaksional di Hotel El Kartika Batu merujuk pada situasi komunikasi yang melibatkan faktor waktu, tempat, dan kondisi psikologis tamu. Staf hotel harus menyesuaikan gaya komunikasi mereka sesuai dengan situasi, seperti jam sibuk atau lokasi interaksi (misalnya di lobi atau kamar tamu). Temuan ini sesuai dengan konsep peristiwa tutur dari Suwito (1983), yang menjelaskan bahwa konteks komunikasi dipengaruhi oleh faktor sosial dan situasional. Adaptasi bahasa ini juga mencerminkan pentingnya konteks situasional yang diungkapkan dalam penelitian Wulandari (2021) tentang variasi bahasa berdasarkan fungsi dan situasi.

Selain itu, hasil penelitian ini konsisten dengan studi Harsono et al. (2021) yang menekankan bahwa variasi bahasa dalam transaksi dipengaruhi oleh konteks tertentu, seperti latar belakang sosial dan situasi percakapan. Baik dalam konteks pasar maupun hotel, adaptasi bahasa sesuai situasi berperan penting dalam membangun interaksi yang efektif dan profesional. Oleh karena itu, pemahaman tentang konteks bahasa transaksional dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan keterampilan komunikasi staf dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

Relevansi Dengan Pembelajaran

Hasil penelitian mengenai penggunaan Bahasa transaksional oleh staf hotel kepada tamu di hotel El Kartika Batu selanjutnya direlevansikan pada pembelajaran Bahasa Indonesia di Kurikulum Merdeka Fase E atau Kelas X di jenjang SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) terdapat materi mengenai teks negosiasi. Adapun capaian pembelajaran pada materi tersebut adalah yang pertama peserta didik dapat menentukan struktur orientasi dan permasalahan (pengajuan, penawaran, dan persetujuan), yang kedua peserta didik dapat mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi, yang ketiga peserta didik dapat mengevaluasi informasi berupa gagasan, pikiran, pandangan, atau pesan dalam teks negosiasi berbentuk dialog secara akurat, kritis, dan reflektif. Capaian pembelajaran tersebut peserta didik diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan akademis tentang teks negosiasi, tetapi juga kemampuan mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi.

Alur pembelajaran teks negosiasi yang relevan dengan penggunaan bahasa transaksional oleh staf hotel kepada tamu di Hotel El Kartika Batu dalam konteks Kurikulum Merdeka di kelas X SMK dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut:

1. Pada tahap awal, guru akan memulai pembelajaran dengan mengidentifikasi kompetensi dasar yang harus dicapai oleh peserta didik, sesuai dengan materi teks negosiasi dalam pembelajaran Bahasa Indonesia di Kurikulum Merdeka. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan peserta didik untuk memahami struktur teks negosiasi, yaitu orientasi, pengajuan, penawaran, dan persetujuan, serta kemampuan untuk mengungkapkan cara pengajuan, penawaran, dan pencapaian persetujuan dalam bernegosiasi. Selain itu, peserta didik diharapkan dapat mengevaluasi informasi yang terkandung dalam teks negosiasi secara kritis.
2. Untuk membantu peserta didik memahami materi, guru akan membuka pelajaran dengan kegiatan apersepsi yang mengaitkan pengalaman sehari-hari peserta didik tentang negosiasi. Diskusi ringan tentang pengalaman mereka dalam bernegosiasi di pasar atau kehidupan sehari-hari akan membantu membangun koneksi awal dengan materi yang akan dipelajari. Guru kemudian akan menjelaskan tujuan

pembelajaran dan pentingnya keterampilan negosiasi, terutama dalam konteks dunia kerja, khususnya di industri perhotelan.

3. Selanjutnya, dalam kegiatan inti pembelajaran, guru akan mengarahkan peserta didik untuk mempelajari contoh kasus berupa transkrip dialog bahasa transaksional antara staf hotel dan tamu. Peserta didik akan menganalisis bentuk dan konteks bahasa yang digunakan dalam komunikasi tersebut. Mereka akan mengidentifikasi berbagai bentuk bahasa transaksional seperti keluhan, konfirmasi, penawaran, permintaan, serta negosiasi yang terjadi dalam situasi perhotelan. Analisis ini bertujuan untuk mengenalkan peserta didik dengan bagaimana bahasa transaksional diterapkan dalam interaksi antara staf hotel dan tamu.
4. Untuk memperdalam pemahaman, guru akan meminta peserta didik melakukan simulasi atau role-play. Dalam simulasi ini, peserta didik akan berlatih melakukan negosiasi dengan skenario yang telah disiapkan, seperti menyelesaikan keluhan tamu atau menawarkan layanan tambahan. Melalui peran yang mereka mainkan sebagai staf hotel dan tamu, peserta didik akan belajar cara menggunakan bahasa transaksional secara tepat, efektif, dan santun. Guru akan mengamati jalannya simulasi dan memberikan umpan balik terkait penggunaan bahasa yang tepat dalam negosiasi.
5. Setelah simulasi, guru akan mengadakan diskusi kelas untuk merefleksikan hasil praktik negosiasi. Peserta didik akan diminta untuk menganalisis apa yang telah mereka lakukan dengan melihat seberapa efektif strategi komunikasi yang mereka gunakan, baik dari segi kesantunan bahasa maupun keberhasilan dalam mencapai tujuan negosiasi. Hal ini juga memberikan kesempatan bagi peserta didik untuk belajar dari pengalaman teman-temannya.
6. Pada tahap evaluasi, guru akan melakukan penilaian formatif melalui observasi dan diskusi kelompok untuk mengetahui sejauh mana peserta didik memahami konsep teks negosiasi. Penilaian sumatif akan dilakukan melalui tes tertulis yang menguji pemahaman peserta didik mengenai struktur teks negosiasi, serta tugas mandiri di mana peserta didik harus membuat skenario negosiasi dan mempraktikkannya di depan kelas.

7. Pada kegiatan Akhir, guru akan menutup pembelajaran dengan merangkum kembali konsep-konsep penting dalam teks negosiasi dan mengaitkan pembelajaran tersebut dengan kebutuhan keterampilan komunikasi di dunia kerja, khususnya di industri perhotelan. Dengan demikian, peserta didik tidak hanya memahami teori teks negosiasi, tetapi juga dapat mengaplikasikannya dalam situasi yang relevan dengan dunia profesional mereka.

Contoh pembelajaran penggunaan teks negosiasi Guru memberi contoh kalimat atau ungkapan yang digunakan dalam situasi negosiasi, misalnya:

Pengajuan: "Saya ingin menawarkan paket liburan keluarga yang sangat menarik."

Penawaran: "Kami bisa memberikan diskon sebesar 20% untuk masa menginap tiga malam."

Persetujuan: "Saya setuju dengan tawaran Anda, mari kita lanjutkan proses pemesanannya."

Penolakan: "Mohon maaf, tawaran Anda belum bisa kami terima saat ini."

Klarifikasi: "Maksud Anda, apakah Anda ingin menambah fasilitas tambahan dalam paket ini?"

Guru kemudian meminta siswa untuk menganalisis kalimat-kalimat tersebut, dengan mengidentifikasi fungsi dari masing-masing bentuk bahasa dan bagaimana mereka digunakan dalam konteks negosiasi. Guru mendorong siswa untuk bertanya, mengapa dalam beberapa kasus penolakan bisa disampaikan secara sopan dan profesional, atau bagaimana tawaran dapat diberikan dengan cara yang tidak memaksa.

Simulasi atau Role-Play: Setelah siswa memahami contoh dan fungsi bahasa dalam teks negosiasi, guru membagi siswa menjadi beberapa kelompok kecil. Setiap kelompok diberikan skenario negosiasi yang melibatkan situasi nyata di dunia perhotelan, seperti negosiasi antara staf hotel dengan tamu yang ingin menambah fasilitas di kamar atau menanggapi keluhan mengenai pelayanan.

Contoh skenario:

Skenario 1: Seorang tamu mengeluhkan bahwa kamarnya tidak sesuai dengan ekspektasinya dan meminta pengembalian uang atau upgrade kamar.

Skenario 2: Seorang tamu bertanya apakah ada penawaran khusus untuk menginap lebih dari dua malam.

Siswa diminta untuk berperan sebagai staf hotel dan tamu. Masing-masing kelompok harus menggunakan bentuk bahasa yang telah dipelajari (pengajuan, penawaran, persetujuan, penolakan, dan klarifikasi) dalam percakapan mereka. Siswa yang berperan sebagai staf hotel harus menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan efektif untuk menangani permintaan atau keluhan tamu.

Analisis Hasil Simulasi: Setelah simulasi selesai, guru mengundang siswa untuk berdiskusi tentang bagaimana bahasa digunakan dalam negosiasi mereka. Guru meminta siswa untuk mengidentifikasi elemen-elemen bahasa yang paling efektif dan menjelaskan mengapa bahasa tersebut berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan negosiasi. Misalnya, jika sebuah penolakan disampaikan dengan cara yang terlalu kaku atau tidak empatik, bagaimana hal itu dapat mempengaruhi hubungan antara staf dan tamu.

Guru juga memberi umpan balik tentang penggunaan bahasa yang sesuai dengan konteks, seperti penggunaan kalimat yang ramah dalam penolakan atau bagaimana memberikan penawaran tanpa terkesan memaksa. Guru mengajak siswa untuk merefleksikan bagaimana bahasa dalam situasi nyata berbeda dengan bahasa dalam situasi formal atau akademis.

Penugasan: Sebagai tugas akhir, guru meminta siswa untuk menulis analisis mengenai teks negosiasi yang mereka lakukan selama simulasi. Siswa harus mengidentifikasi jenis-jenis bahasa yang digunakan, seperti pengajuan, penawaran, penolakan, dan klarifikasi, serta menjelaskan bagaimana masing-masing bahasa berfungsi dalam situasi tersebut. Siswa juga diminta untuk memberikan saran tentang bagaimana bahasa yang digunakan dapat diperbaiki atau ditingkatkan agar lebih efektif.

Penutup Pembelajaran: Guru menyimpulkan pembelajaran dengan mengingatkan kembali pentingnya bahasa dalam negosiasi untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan menyelesaikan masalah dengan cara yang positif. Guru juga mengingatkan siswa tentang relevansi pembelajaran ini dalam dunia kerja, khususnya dalam industri perhotelan, di mana kemampuan bernegosiasi sangat penting.

Dengan menggunakan contoh analisis penggunaan bahasa dalam teks negosiasi, siswa tidak hanya memahami teori negosiasi, tetapi juga menguasai keterampilan komunikasi praktis yang dapat mereka terapkan di dunia nyata, terutama dalam interaksi profesional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa staf Hotel El Kartika Batu menggunakan berbagai bentuk bahasa transaksional, seperti bahasa kesantunan, klarifikasi, informasi, dan transaksional. Bahasa kesantunan menciptakan suasana ramah dan profesional, sementara bahasa transaksional berfungsi untuk memenuhi kebutuhan spesifik tamu. Penggunaan bahasa ini sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan situasional di lingkungan hotel.

Penelitian ini relevan untuk pengajaran bahasa di SMK, khususnya dalam teks negosiasi, karena memberikan wawasan praktis untuk mengembangkan keterampilan komunikasi siswa. Penguasaan bahasa transaksional, klarifikasi, dan informasi membantu siswa mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja, khususnya di industri perhotelan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena data hanya berasal dari satu hotel dan melibatkan interaksi dalam periode terbatas. Studi ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut untuk mengevaluasi implementasi metode pembelajaran di kelas secara langsung dan memperluas cakupan analisis komunikasi perhotelan.



Daftar Pustaka

- Abdurahman, Maman, Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Chaer, A. (1995). *Telaah Semantik*. Rineka Cipta.
- Chaer, A. (2004). *Linguistik Umum*. Rineka Cipta.
- Chaer, A., & Agustina, L. (2010). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Rineka Cipta.
- Church, R. B., Ayman-Nolley, S., & Mahootian, S. (2004). The Role of Gesture in Bilingual Education: Does Gesture Enhance Learning? *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 7(4), 303–319.
<https://doi.org/10.1080/13670050408667815>
- Farida, N. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.
- Fishman, J. A. (1972). *Reading in The Sociology Of Language*. The Hague: Mouton.
- Fujiawati, F. . (2016). Pemahaman konsep kurikulum dan pembelajaran dengan peta konsep bagi mahasiswa pendidikan seni. *Jurnal Pendidikan Dan Kajian Seni*, 1(1), 16–28.
- Harimukti, K. (2001). *Kamus Linguistik*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harsono, H., Efendi, A., Priyatiningsih, N., & Deswijaya, A. (2021). Variasi Bahasa Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Jatipura Kabupaten Karanganyar. *Kawruh : Journal of Language Education, Literature and Local Culture*, 2(2), 127.
<https://doi.org/10.32585/kawruh.v2i2.932>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Method*.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE.
- Malabar, S. (2015). *Sosiolinguistik*.
- Nababan. (1993). *Sosiolinguistik Suatu Pengantar*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi. (2013). *Dasar-Dasar Ilmu Sintaksis Bahasa Indonesia*. Ar Ruzz Media.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Suwito. (1983). *Pengantar Awal Sosiolinguistik: Teori dan Problema* (2nd ed.). Henary

Offset.

Widanaputra, A. G., Bambang, H., Aryanto, D., & Sari, R. (2009). *Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi*. Graha Ilmu.

Wulandari, S. (2021). *Analisis Pemakaian Ragam Bahasa Pedagang Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Kamis Desa Saentis: Kajian Sociolinguistik*.



DAFTAR LAMPIRAN
TABEL KLASIFIKASI DATA
Bentuk Bahasa Transaksional

NO	Bentuk Bahasa Transaksional	Data Bahasa Transaksional	Struktur Kalimat dan Tata Bahasa
1.	Keluhan atau Komplain	<p><i>Staf Hotel: Selamat pagi, Ibu. Ada yang bisa kami bantu?</i> <i>Tamu (Ibu Sari): Selamat pagi. Maaf, saya ingin menyampaikan keluhan. AC di kamar saya tidak dingin sama sekali, padahal sudah dinyalakan cukup lama.</i> Data1/Btk.Klh1/Sari</p> <p><i>Staf (Resepsionis): Selamat sore, Hotel El Kartika. Ada yang bisa saya bantu, Bapak?</i> <i>Tamu (Bapak Arif): Selamat sore. Maaf, saya ingin</i></p>	<p>Dalam percakapan antara staf hotel dan tamu, struktur kalimat dan tata bahasa menunjukkan kesantunan dan efisiensi komunikasi. Staf hotel memulai dengan sapaan formal, "Selamat pagi, Ibu," diikuti pertanyaan, "Ada yang bisa kami bantu?" yang menawarkan bantuan secara sopan. Tamu membalas dengan sapaan serupa dan menyampaikan keluhan secara tertata, dimulai dengan permintaan maaf untuk menunjukkan kesopanan. Kalimat keluhan disampaikan secara jelas dengan subjek eksplisit dan konjungsi kontrasif "padahal," yang menegaskan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Bahasa formal dan struktur yang digunakan mencerminkan komunikasi transaksional yang profesional dan efektif dalam konteks pelayanan hotel.</p> <p>Dalam percakapan antara resepsionis dan tamu, struktur kalimat dan tata bahasa menunjukkan kesopanan dan kejelasan komunikasi profesional.</p>

		<p><i>melaporkan masalah di kamar saya. Air panas di kamar mandi tidak menyala sama sekali.</i> Data2/Btk.Klh2/Andi</p>	<p>Resepsionis memulai dengan sapaan formal, "Selamat sore, Hotel El Kartika," yang diikuti dengan kalimat tanya sopan, "Ada yang bisa saya bantu, Bapak?" Kalimat ini menunjukkan kesantunan dan kesiapan membantu. Tamu membalas dengan sapaan serupa dan permintaan maaf sebelum menyampaikan keluhan, mencerminkan sopan santun. Keluhan disampaikan dalam bentuk kalimat deklaratif dengan struktur subjek ("Air panas") dan predikat ("tidak menyala"), memberikan informasi jelas. Penggunaan kata "sama sekali" menegaskan keluhan, mencerminkan efisiensi dan keterusterangan dalam komunikasi transaksional.</p>
2.	Konfirmasi	<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Hotel El Kartika. Ada yang bisa saya bantu?</i> <i>Bapak Joko: Selamat pagi. Saya ingin mengonfirmasi kembali pemesanan kamar saya untuk tanggal 28 November. Nama saya Joko Prasetyo.</i> Data3/Btk.Konf1/Joko</p>	<p>Dalam percakapan antara resepsionis dan tamu, struktur kalimat dan tata bahasa menunjukkan kesantunan dan kejelasan dalam komunikasi transaksional. Resepsionis memulai dengan sapaan formal, "Selamat pagi, Hotel El Kartika," diikuti kalimat tanya sopan, "Ada yang bisa saya bantu?" Kalimat ini menggunakan struktur subjek ("saya") dan predikat ("bantu"), mencerminkan</p>

			<p>keramahan dan profesionalisme. Tamu membalas dengan sapaan serupa, lalu menyatakan tujuan dengan kalimat deklaratif, "Saya ingin mengonfirmasi kembali pemesanan kamar saya." Struktur ini jelas, dengan subjek ("saya") dan predikat ("ingin mengonfirmasi"), diikuti objek ("pemesanan kamar"). Penyebutan nama lengkap memperkuat informasi, memastikan akurasi dalam komunikasi layanan.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Hotel El Kartika. Ada yang bisa saya bantu? Ibu Dian: Selamat pagi. Saya ingin mengonfirmasi pesanan makan malam saya di kamar. Saya sudah memesan untuk jam 7 malam nanti. Data4/Btk.Konf2/Dian</i></p>	<p>Dalam percakapan antara resepsionis dan Ibu Dian, struktur kalimat dan tata bahasa menunjukkan komunikasi formal yang efektif. Resepsionis memulai dengan sapaan, "Selamat pagi, Hotel El Kartika," diikuti kalimat tanya sopan, "Ada yang bisa saya bantu?" Kalimat ini menggunakan struktur subjek ("saya") dan predikat ("bantu"), dengan bentuk pertanyaan yang menunjukkan kesopanan. Ibu Dian merespons dengan sapaan serupa dan kalimat deklaratif, "Saya ingin mengonfirmasi pesanan makan malam saya di kamar," yang terdiri dari subjek ("saya"), predikat ("ingin mengonfirmasi"), dan objek ("pesanan makan malam"). Kalimat</p>

			penutup, “Saya sudah memesan untuk jam 7 malam nanti,” memperkuat informasi waktu dengan struktur yang jelas dan detail.
3.	Negosiasi	<p><i>Staf Hotel: Selamat pagi, Bapak Arief. Saya dengar Anda ingin memperpanjang masa menginap di hotel kami.</i></p> <p><i>Bapak Arief: Selamat pagi. Betul, saya ingin memperpanjang satu malam lagi. Apakah ada diskon untuk perpanjangan ini?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Kami sangat senang Anda ingin tetap bersama kami. Untuk malam tambahan, harga normalnya adalah Rp 1.200.000 per malam. Namun, kami bisa memberikan diskon 10% sebagai apresiasi.</i></p> <p><i>Data5/Btk.Neg1/Arief</i></p>	<p>Dalam percakapan ini, struktur kalimat dan tata bahasa mencerminkan komunikasi profesional dan santun. Staf hotel memulai dengan sapaan formal dan kalimat deklaratif, "Saya dengar Anda ingin memperpanjang masa menginap," menggunakan struktur subjek ("saya") dan predikat ("dengar"). Bapak Arief merespons dengan konfirmasi sopan, "Betul, saya ingin memperpanjang satu malam lagi," yang terdiri dari subjek ("saya"), predikat ("ingin memperpanjang"), dan objek ("satu malam lagi"). Kalimat tanya, "Apakah ada diskon?" menggunakan pola interogatif. Staf hotel menutup dengan informasi harga dan diskon, menyusun kalimat dengan subjek ("kami") dan predikat ("bisa memberikan"), menunjukkan kejelasan informasi serta kesopanan layanan.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Bapak Andi. Ada yang bisa kami bantu?</i></p> <p><i>Bapak Andi: Selamat pagi. Saya ingin menanyakan, apakah saya</i></p>	<p>Percakapan ini menggunakan struktur kalimat yang formal dan sopan, sesuai konteks layanan hotel. Staf hotel memulai dengan sapaan,</p>

		<p><i>bisa check-out lebih lambat hari ini? Mungkin sekitar jam 3 sore.</i> Data6/Btk.Neg2/Andi</p>	<p>"Selamat pagi, Bapak Andi," diikuti dengan kalimat tanya, "Ada yang bisa kami bantu?" menggunakan struktur subjek ("kami") dan predikat ("bisa bantu"). Bapak Andi merespons dengan kalimat tanya, "Apakah saya bisa check-out lebih lambat hari ini?" yang menggunakan pola interogatif dengan subjek ("saya") dan predikat ("bisa check-out"). Frasa tambahan "sekitar jam 3" memberikan informasi waktu secara spesifik. Kalimat-kalimat ini mencerminkan kesantunan dalam bertanya dan menawarkan bantuan, dengan penggunaan bahasa baku dan tata bahasa yang jelas.</p>
<p>4. Klarifikasi</p>		<p><i>Staf Hotel: Selamat malam, Bapak Dimas. Saya dari layanan kamar ingin memastikan kembali pesanan yang Bapak buat. Apakah Bapak memesan satu porsi Nasi Goreng Spesial dan satu teh hangat?</i> <i>Bapak Dimas: Ya, betul.</i> <i>Staf Hotel: Baik, Bapak. Untuk memastikan, apakah Bapak ingin Nasi Goreng Spesial tersebut tanpa cabai, seperti permintaan sebelumnya?</i> <i>Bapak Dimas: Oh, saya lupa menyebutkan. Kali ini tidak perlu tanpa cabai. Saya ingin rasa pedas.</i> Data7/Btk.Klar1/Dimas</p>	<p>Percakapan ini menggunakan struktur kalimat yang formal dan santun, sesuai konteks layanan hotel. Staf hotel memulai dengan sapaan, "Selamat malam, Bapak Dimas," diikuti kalimat pernyataan dan tanya, "Saya dari layanan kamar ingin memastikan kembali pesanan..." dengan struktur subjek ("saya"), predikat ("ingin memastikan"), dan objek ("pesanan"). Bapak Dimas merespons dengan singkat, "Ya, betul," menggunakan kalimat afirmatif sederhana. Kalimat</p>

			<p>berikutnya oleh staf, "Apakah Bapak ingin Nasi Goreng Spesial tersebut tanpa cabai?" adalah kalimat interogatif untuk konfirmasi. Bapak Dimas menjawab dengan kalimat lengkap yang menambahkan detail perubahan pesanan. Bahasa baku dan jelas menunjukkan profesionalisme dalam komunikasi layanan.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat sore, Ibu Ratna. Saya dari bagian resepsionis ingin mengonfirmasi kembali layanan antar-jemput bandara yang Ibu pesan untuk besok pagi.</i> <i>Ibu Ratna: Oh, baik. Apa yang perlu dikonfirmasi?</i> <i>Staf Hotel: Untuk memastikan, Ibu memesan penjemputan ke Bandara Juanda, benar?</i> <i>Ibu Ratna: Betul sekali.</i> Data8/Btk.Klar2/Ratna</p>	<p>Percakapan ini menggunakan struktur kalimat formal yang sopan, mencerminkan interaksi profesional di lingkungan hotel. Staf hotel memulai dengan salam dan perkenalan, "Selamat sore, Ibu Ratna. Saya dari bagian resepsionis," dengan struktur subjek ("Saya"), predikat ("ingin mengonfirmasi"), dan objek ("layanan antar-jemput bandara"). Kalimat ini diikuti dengan tujuan konfirmasi, berupa klausa "yang Ibu pesan untuk besok pagi." Ibu Ratna merespons dengan kalimat tanya, "Apa yang perlu dikonfirmasi?" menggunakan pola kalimat interogatif. Staf hotel kemudian mengajukan pertanyaan konfirmasi yang jelas, menggunakan struktur kalimat tanya, sementara Ibu Ratna menjawab dengan afirmasi singkat.</p>

			Bahasa baku dan terstruktur memastikan komunikasi efektif.
5.	Instruksi	<p><i>Staf Hotel:</i> <i>Untuk masuk ke kamar, Ibu dapat menggunakan kartu akses ini. Pastikan kartu ditempelkan pada sensor di pintu hingga lampu hijau menyala, lalu dorong pintunya untuk masuk.</i></p> <p><i>Ibu Rina:</i> <i>Oh, begitu ya? Apakah ada batas waktu penggunaan kartu ini?</i></p> <p><i>Staf Hotel:</i> <i>Betul, Bu. Kartu ini akan aktif hingga pukul 12.00 siang pada hari check-out. Jika Ibu membutuhkan perpanjangan, silakan informasikan kepada kami di resepsionis.</i> Data9/Btk.Inst1/Rina</p>	<p>Dialog ini menggunakan struktur kalimat formal dengan tata bahasa baku, mencerminkan komunikasi profesional antara staf hotel dan tamu. Kalimat instruksi dari staf hotel, seperti "Untuk masuk ke kamar, Ibu dapat menggunakan kartu akses ini," mengikuti pola subjek ("Ibu"), predikat ("dapat menggunakan"), dan objek ("kartu akses ini"). Kalimat ini diikuti penjelasan prosedur dengan konjungsi "hingga." Pertanyaan Ibu Rina menggunakan kalimat tanya informatif, "Apakah ada batas waktu penggunaan kartu ini?" Staf menjawab dengan kalimat deklaratif berstruktur subjek-predikat-objek, "Kartu ini akan aktif hingga pukul 12.00 siang." Bahasa santun, jelas, dan efektif digunakan untuk memastikan pemahaman.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis):</i> <i>Selamat siang, Ibu Lina. Saya akan memberikan instruksi mengenai cara menggunakan fasilitas spa di hotel kami.</i></p> <p><i>Ibu Lina: Baik, terima kasih.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Pertama, Ibu dapat menuju ke lantai 3 menggunakan lift di sebelah kanan lobi ini. Setelah keluar dari lift, belok kiri, dan spa terletak di ujung koridor.</i></p>	<p>Dialog ini menggunakan struktur kalimat formal dengan tata bahasa baku, khas komunikasi profesional di lingkungan hotel. Staf hotel menggunakan kalimat instruktif yang terstruktur jelas, seperti "Ibu dapat menuju ke lantai 3 menggunakan lift," yang mengikuti pola subjek ("Ibu"),</p>

		<p><i>Ibu Lina: Oke, setelah sampai di sana, apa yang harus saya lakukan?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Setibanya di spa, silakan melapor kepada petugas di meja resepsionis spa dan tunjukkan kartu kamar Ibu. Mereka akan mengonfirmasi jadwal dan layanan yang Ibu pilih.</i></p> <p>Data10/Btk.Instr2/Lina</p>	<p>predikat ("dapat menuju"), dan objek ("lantai 3"). Kalimat ini memberikan instruksi langkah demi langkah dengan konjungsi penanda urutan, seperti "Pertama" dan "Setelah keluar." Pertanyaan Ibu Lina menggunakan kalimat tanya informatif, "Apa yang harus saya lakukan?" Staf menjawab dengan kalimat imperatif sopan, seperti "Silakan melapor kepada petugas." Bahasa yang digunakan santun, sistematis, dan mudah dipahami, memastikan komunikasi efektif.</p>
6. Permintaan		<p><i>Bapak Arif: Selamat pagi. Maaf, saya ingin meminta penggantian handuk di kamar saya.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Baik, Pak. Untuk kamar nomor berapa?</i></p> <p><i>Bapak Arif: Kamar 305.</i></p> <p>Data11/Btk.Permint1/Arif</p>	<p>Dalam dialog ini, kedua pihak menggunakan kalimat yang sederhana dan jelas. Bapak Arif memulai dengan kalimat permintaan yang sopan, "Maaf, saya ingin meminta penggantian handuk di kamar saya," yang menggunakan pola subjek ("saya"), predikat ("ingin meminta"), dan objek ("penggantian handuk"). Kalimat ini menunjukkan keinginan dengan nada yang sopan. Staf hotel merespons dengan kalimat interogatif yang efektif, "Untuk kamar nomor berapa?" yang menggunakan pola kalimat tanya yang langsung dan jelas. Bapak Arif membalas dengan kalimat pendek, "Kamar 305," yang</p>

			<p>menggunakan struktur kalimat nominal dengan subjek dan objek yang jelas. Struktur kalimat dalam percakapan ini menunjukkan kesopanan dan kejelasan dalam komunikasi.</p>
		<p><i>Ibu Siti: Selamat pagi. Maaf, saya ingin meminta pengaturan suhu kamar saya. Rasanya terlalu panas.</i> <i>Staf Hotel: Baik, Bu. Kami akan segera menyesuaikan suhu kamar Ibu. Apakah ada suhu khusus yang Ibu inginkan?</i> <i>Ibu Siti: Sekitar 22 derajat Celsius saja, terima kasih.</i> <i>Staf Hotel: Tentu, Bu. Kami akan mengatur suhu kamar sesuai permintaan Ibu. Apakah ada permintaan lain?</i> <i>Ibu Siti: Oh, iya, saya juga ingin memesan sarapan untuk diantar ke kamar. Bisa tolong siapkan menu sarapan ala carte?</i> <i>Staf Hotel: Tentu, Bu. Sarapan ala carte akan kami siapkan untuk Ibu. Apakah ada menu tertentu yang Ibu inginkan?</i> <i>Ibu Siti: Saya ingin pesan roti panggang dengan telur dan jus buah.</i> Data12/Btk.Permint2/Siti</p>	<p>Dalam percakapan ini, kedua pihak menggunakan kalimat yang sangat jelas dan langsung. Ibu Siti memulai dengan permintaan sopan, "Maaf, saya ingin meminta pengaturan suhu kamar saya," yang memiliki struktur kalimat dengan subjek "saya," predikat "ingin meminta," dan objek "pengaturan suhu kamar." Staf hotel merespons dengan kalimat positif dan sopan, "Baik, Bu. Kami akan segera menyesuaikan suhu kamar Ibu," menggunakan struktur subjek "kami," predikat "akan menyesuaikan," dan objek "suhu kamar." Selanjutnya, pertanyaan staf, "Apakah ada suhu khusus yang Ibu inginkan?" mengikuti pola kalimat interogatif yang memperjelas permintaan. Ibu Siti merespons dengan kalimat singkat, "Sekitar 22 derajat Celsius saja," yang menggunakan struktur nominal yang sederhana. Kalimat-kalimat ini</p>

			mencerminkan komunikasi yang efektif dan sopan, dengan penggunaan tata bahasa yang jelas dalam menyampaikan permintaan dan informasi.
7.	Penawaran	<p><i>Bapak John:</i> Selamat pagi. Saya baru saja check-in dan ingin tahu apakah ada layanan tambahan yang tersedia di hotel ini.</p> <p><i>Staf Hotel:</i> Tentu, Bapak. Kami memiliki berbagai layanan yang bisa Anda nikmati, seperti spa, layanan pijat, dan restoran dengan menu ala carte. Apakah Bapak tertarik untuk mencoba salah satunya?</p> <p><i>Bapak John:</i> Oh, spa terdengar menarik. Apakah ada promo khusus atau paket spa yang bisa saya pilih?</p> <p><i>Staf Hotel:</i> Kami memiliki paket spa relaksasi yang mencakup pijat tubuh dan facial dengan harga khusus untuk tamu hotel. Paket ini tersedia selama jam operasional spa, mulai pukul 9 pagi hingga 9 malam. Jika Bapak berminat, saya bisa membantu untuk melakukan reservasi.</p> <p><i>Bapak John:</i> Itu kedengarannya bagus. Bagaimana jika saya juga ingin mencoba makan malam di restoran hotel?</p> <p><i>Staf Hotel:</i> Di restoran kami, Bapak bisa menikmati berbagai hidangan lokal dan internasional. Kami juga menawarkan paket makan malam khusus dengan harga diskon untuk tamu hotel. Jika</p>	<p>Dalam percakapan ini, struktur kalimat yang digunakan sangat jelas dan langsung. Bapak John memulai dengan kalimat tanya yang sopan, "Saya baru saja check-in dan ingin tahu apakah ada layanan tambahan yang tersedia di hotel ini," yang terdiri dari subjek "saya," predikat "ingin tahu," dan objek "layanan tambahan." Staf hotel merespons dengan penjelasan yang terstruktur, "Kami memiliki berbagai layanan yang bisa Anda nikmati," menggunakan kalimat deklaratif yang memberikan informasi secara rinci. Kalimat tanya "Apakah Bapak tertarik untuk mencoba salah satunya?" adalah kalimat interogatif yang bertujuan mengonfirmasi minat. Selanjutnya, respons staf mengenai paket spa dan layanan restoran disampaikan dengan kalimat informatif yang menawarkan pilihan dan rincian tambahan. Tata bahasa yang digunakan dalam percakapan ini mencerminkan pola yang</p>

		<p><i>Bapak tertarik, saya bisa membantu mengatur reservasi untuk makan malam di restoran.</i> Data13/Btk.Penwr1/John</p>	<p>tepat dan sopan, serta memfasilitasi komunikasi yang efisien dan jelas antara staf dan tamu.</p>
		<p><i>Ibu Maya: Selamat sore. Iya, terima kasih. Semua berjalan dengan baik sejauh ini.</i> <i>Staf Hotel: Kami senang mendengarnya, Bu. Jika Ibu membutuhkan layanan tambahan untuk membuat pengalaman menginap lebih menyenangkan, kami punya beberapa pilihan. Kami memiliki fasilitas gym, kolam renang, dan layanan transportasi. Apakah Ibu tertarik untuk mencoba salah satunya?</i> <i>Ibu Maya: Gym dan kolam renang terdengar menarik. Apakah ada biaya tambahan untuk menggunakan fasilitas tersebut?</i> <i>Staf Hotel: Untuk tamu hotel, penggunaan fasilitas gym dan kolam renang adalah gratis, Bu. Kami juga memiliki kelas yoga di pagi hari di area kolam renang jika Ibu tertarik untuk mengikuti.</i> Data14/Btk.Penwr2/Maya</p>	<p>Dalam percakapan ini, struktur kalimat yang digunakan jelas dan sopan. Ibu Maya memulai dengan kalimat afirmatif, "Iya, terima kasih. Semua berjalan dengan baik sejauh ini," yang menunjukkan rasa puas dan memberi umpan balik positif. Staf hotel kemudian menjelaskan layanan tambahan menggunakan kalimat deklaratif yang informatif, "Kami senang mendengarnya, Bu. Jika Ibu membutuhkan layanan tambahan untuk membuat pengalaman menginap lebih menyenangkan, kami punya beberapa pilihan." Kalimat ini menghubungkan dua ide dengan jelas, memberikan tawaran secara terbuka. Ibu Maya menanyakan tentang biaya menggunakan fasilitas gym dan kolam renang dengan kalimat tanya yang sopan, "Apakah ada biaya tambahan untuk menggunakan fasilitas tersebut?" Staf hotel merespons dengan kalimat informatif, menyebutkan bahwa fasilitas tersebut gratis dan menambahkan</p>

			informasi terkait kelas yoga. Penggunaan tata bahasa dalam percakapan ini sangat sesuai untuk konteks layanan hotel, dengan kalimat yang terstruktur rapi dan komunikatif.
8.	Persetujuan/ Penolakan	<p><i>Bapak Hadi (Tamu): Selamat pagi, saya ingin bertanya apakah memungkinkan untuk memperpanjang waktu check-out saya? Saya membutuhkan tambahan waktu sekitar dua jam.</i></p> <p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Bapak Hadi. Terima kasih sudah menghubungi kami. Bapak menginap di kamar nomor berapa?</i></p> <p><i>Bapak Hadi: Saya menginap di kamar 210.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Terima kasih, Bapak. Kami akan mengecek apakah perpanjangan waktu check-out bisa kami lakukan. Mohon tunggu sebentar. (Staf Hotel mengecek ketersediaan kamar untuk check-in tamu baru)</i></p> <p><i>Staf Hotel: Bapak Hadi, saya telah memeriksa ketersediaan kamar, dan sayangnya, perpanjangan waktu check-out tidak memungkinkan karena ada tamu lain yang akan check-in pada pukul 12 siang. Kami bisa menawarkan check-out lebih cepat, atau Bapak bisa menyimpan barang di lobi hingga pukul 2 siang jika diperlukan.</i></p> <p>Data15/Btk.Penlk1/Hadi</p>	<p>Dalam percakapan ini, struktur kalimat yang digunakan sangat jelas dan formal, sesuai dengan konteks layanan hotel. Bapak Hadi memulai dengan kalimat tanya yang sopan, "Saya ingin bertanya apakah memungkinkan untuk memperpanjang waktu check-out saya?" yang diikuti dengan alasan yang menjelaskan kebutuhan tambahan waktu. Staf hotel merespons dengan kalimat yang informatif dan terstruktur, "Bapak menginap di kamar nomor berapa?" yang berfungsi untuk mengidentifikasi peminta layanan. Setelah memeriksa ketersediaan kamar, staf hotel memberikan penjelasan yang jelas dan sopan, "Sayangnya, perpanjangan waktu check-out tidak memungkinkan," diikuti dengan alternatif solusi yang tetap mempertahankan layanan kepada tamu. Penggunaan tata bahasa dalam percakapan ini sangat tepat untuk menjaga kesopanan dan</p>

			profesionalisme dalam interaksi antara tamu dan staf hotel.
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Ibu Sinta. Terima kasih sudah menghubungi kami. Saya akan memeriksa ketersediaan kamar yang lebih tenang untuk Ibu. Kamar yang Ibu pesan sebelumnya berada di lantai berapa?</i></p> <p><i>Ibu Sinta: Kamar saya berada di lantai 3, tepat di samping lift.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Terima kasih atas informasinya, Ibu. Saya akan mengecek apakah ada kamar lain yang lebih tenang. Mohon tunggu sebentar.</i></p> <p><i>(Staf Hotel memeriksa ketersediaan kamar)</i></p> <p><i>Staf Hotel: Ibu Sinta, saya telah memeriksa ketersediaan kamar. Saat ini, kami hanya memiliki kamar di lantai 2 dan lantai 5 yang masih tersedia. Kamar di lantai 5 lebih tenang karena jauh dari area umum, tetapi harganya sedikit lebih tinggi dari kamar Ibu yang sekarang. Apakah Ibu ingin berpindah ke kamar tersebut?</i></p> <p>Data16/Btk.Penlk2/Sinta</p>	<p>Dalam percakapan ini, struktur kalimat yang digunakan bersifat formal dan komunikatif, sesuai dengan konteks layanan hotel. Staf hotel memulai dengan kalimat sapaan dan penjelasan yang jelas, "Terima kasih sudah menghubungi kami. Saya akan memeriksa ketersediaan kamar yang lebih tenang untuk Ibu." Kalimat ini menunjukkan niat staf untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Staf hotel juga menggunakan kalimat klarifikasi untuk memastikan informasi, "Kamar yang Ibu pesan sebelumnya berada di lantai berapa?" setelah mendengarkan jawaban Ibu Sinta, staf melanjutkan dengan kalimat informatif tentang ketersediaan kamar, "Saat ini, kami hanya memiliki kamar di lantai 2 dan lantai 5," diikuti dengan penawaran alternatif yang disertai dengan penjelasan harga. Penggunaan kalimat sopan dan tata bahasa yang tepat membantu membangun interaksi yang profesional dan ramah.</p>

TABEL KLASIFIKASI DATA

Konteks Bahasa Transaksional

NO	Konteks Bahasa Transaksional	Data Bahasa Transaksional	Deskripsi
1.		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Pak. Terima kasih telah menginap di Hotel El Kartika. Ada yang bisa kami bantu di pagi yang cerah ini?</i></p> <p><i>Tamu (Bapak Joko): Selamat pagi. Saya baru saja cek-in tadi malam dan ingin menanyakan waktu sarapan pagi. Saya agak bingung dengan jadwalnya.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Pak. Sarapan pagi disediakan mulai pukul 06.30 hingga 10.00 di restoran kami di lantai dua. Apakah Bapak ingin kami mengatur waktu tertentu untuk sarapan?</i></p> <p><i>Bapak Joko: Oh, terima kasih atas informasinya. Saya berencana sarapan sekitar pukul 07.30. Apakah itu masih bisa dilakukan?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Pak. Waktu Bapak 07.30 sangat tepat. Kami akan siap menyambut Bapak di restoran pada jam tersebut. Jika ada perubahan waktu, jangan ragu untuk menghubungi kami.</i></p> <p>Data1/Kntks.Wkt1</p>	<p>Konteks percakapan ini terjadi di lingkungan hotel, di mana tamu menghubungi resepsionis untuk menanyakan informasi terkait layanan sarapan. Percakapan berlangsung di pagi hari, setelah tamu melakukan check-in malam sebelumnya. Staf hotel memberikan penjelasan yang jelas dan ramah mengenai jadwal sarapan yang tersedia, serta menawarkan fleksibilitas bagi tamu untuk memilih waktu yang sesuai. Tamu, Bapak Joko, menunjukkan ketidakpastian mengenai jadwal dan meminta konfirmasi waktu sarapan yang diinginkan. Staf hotel memberikan respons yang memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu, sekaligus memberikan fleksibilitas jika ada perubahan. Interaksi ini mencerminkan profesionalisme dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Ibu. Ada yang bisa saya bantu di pagi yang cerah ini?</i></p> <p><i>Tamu (Ibu Maya): Selamat pagi. Saya ingin mengetahui</i></p>	<p>Percakapan ini terjadi di resepsionis Hotel El Kartika, di mana Ibu Maya bertanya tentang waktu check-out dan batasannya. Staf hotel menjelaskan bahwa</p>

		<p>waktu check-out. Apakah ada batas waktunya?</p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Ibu. Waktu check-out di Hotel El Kartika adalah pukul 12 siang. Namun, jika Ibu membutuhkan waktu lebih, kami bisa mengatur late check-out hingga pukul 2 sore, dengan biaya tambahan.</i></p> <p><i>Ibu Maya: Oh, saya berencana untuk check-out sekitar pukul 1 siang. Apakah itu memungkinkan tanpa biaya tambahan?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Untuk check-out pukul 1 siang, Ibu tidak akan dikenakan biaya tambahan. Namun, jika melebihi pukul 2 sore, kami akan mengenakan biaya late check-out. Apakah Ibu ingin mengatur check-out pada jam 1 siang?</i></p> <p>Data2/Kntks.Wkt2</p>	<p>waktu check-out adalah pukul 12 siang, dengan opsi late check-out hingga pukul 2 sore dengan biaya tambahan. Ibu Maya kemudian menanyakan apakah check-out pada pukul 1 siang bisa dilakukan tanpa biaya tambahan, dan staf hotel mengonfirmasi bahwa itu memungkinkan tanpa biaya tambahan. Percakapan ini mencerminkan pelayanan yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan tamu, memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan check-out dan opsi yang tersedia.</p>
2.	Tempat transaksional	<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat sore, Pak. Ada yang bisa kami bantu?</i></p> <p><i>Tamu (Bapak Rudi): Selamat sore. Saya baru saja tiba di hotel dan ingin mengetahui letak restoran serta fasilitas lainnya di hotel ini. Bisa tolong jelaskan?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Pak. Restoran kami terletak di lantai dua, dekat dengan area kolam renang. Kami menyediakan sarapan, makan siang, dan makan malam dengan pilihan menu lokal dan internasional. Selain itu, di lantai tiga ada pusat kebugaran yang buka 24 jam, dan kolam renang ada di lantai lima.</i></p> <p><i>Bapak Rudi: Terima kasih atas informasinya. Apakah kolam renang bisa digunakan saat ini?</i></p> <p>Data3/Kntks.Tmpt1</p>	<p>Percakapan ini terjadi di resepsionis Hotel El Kartika, di mana Bapak Rudi, seorang tamu baru, menanyakan informasi mengenai letak restoran dan fasilitas lainnya. Staf hotel memberikan informasi yang jelas, menyebutkan lokasi restoran di lantai dua, pusat kebugaran di lantai tiga, dan kolam renang di lantai lima. Staf hotel juga menyebutkan bahwa restoran menyajikan menu lokal dan internasional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Setelah mendapatkan informasi tersebut, Bapak Rudi bertanya apakah kolam renang dapat digunakan, yang</p>

			menunjukkan interaksi pelayanan yang informatif dan responsif terhadap kebutuhan tamu.
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat sore, Ibu. Selamat datang di Hotel El Kartika. Ada yang bisa kami bantu?</i></p> <p><i>Tamu (Ibu Tika): Selamat sore. Saya baru tiba dan ingin tahu di mana letak pusat kebugaran dan juga area lounge untuk tamu.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Ibu. Pusat kebugaran kami terletak di lantai tiga, dekat dengan lift. Di sana Ibu bisa menemukan berbagai alat olahraga dan area relaksasi. Sedangkan lounge tamu kami terletak di lantai satu, dekat dengan lobi utama. Di lounge ini, Ibu bisa menikmati minuman sambil bersantai.</i></p> <p>Data3/Kntks.Tmpt2</p>	<p>Percakapan ini terjadi di resepsionis Hotel El Kartika, di mana Ibu Tika, tamu baru, bertanya tentang lokasi fasilitas hotel. Staf hotel menjelaskan dengan jelas bahwa pusat kebugaran berada di lantai tiga, dekat lift, dengan berbagai alat olahraga dan area relaksasi. Sementara itu, lounge tamu berada di lantai satu, dekat dengan lobi utama, menawarkan tempat untuk menikmati minuman sambil bersantai. Interaksi ini menggambarkan pelayanan yang responsif dan informatif, di mana staf hotel memberikan informasi yang diperlukan dengan jelas dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan tamu.</p>
3.	Situasi Transaksional oleh staf hotel kepada tamu	<p><i>Bapak Danu: Itu terdengar bagus. Saya ingin memesan pijat relaksasi untuk besok pagi sekitar pukul 10.</i></p> <p><i>Staf Hotel: Tentu, Pak. Saya akan memesan sesi pijat relaksasi untuk Bapak besok pagi jam 10. Selain itu, kami juga menawarkan layanan pijat cepat yang bisa Bapak coba malam ini jika Bapak ingin merasakan kenyamanan setelah perjalanan panjang. Layanan pijat cepat dapat dilakukan di kamar Bapak.</i></p>	<p>Percakapan ini terjadi antara Bapak Danu dan staf hotel yang sedang memberikan informasi mengenai layanan pijat di hotel. Bapak Danu memesan sesi pijat relaksasi untuk besok pagi dan tertarik mencoba pijat cepat malam ini. Staf hotel dengan cepat memberikan pilihan tambahan, yaitu pijat cepat yang dapat dilakukan di kamar</p>

		<p><i>Bapak Danu: Ah, itu sangat membantu. Mungkin saya akan coba pijat cepat di kamar malam ini, dan besok pagi saya akan coba sesi pijat relaksasi. Bagaimana cara memesan layanan pijat di kamar?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Untuk pijat di kamar, Bapak cukup memberi tahu kami, dan kami akan segera mengirimkan terapis ke kamar Bapak. Kami hanya membutuhkan waktu sekitar 15-20 menit untuk menyiapkan layanan tersebut. Kami akan mengirimkan terapis tepat ke kamar Bapak.</i></p> <p>Data4/Kntks.Sts1</p>	<p>Bapak Danu. Staf hotel menjelaskan prosedur pemesanan dengan jelas, memberikan kenyamanan kepada tamu untuk menikmati layanan pijat tanpa perlu keluar dari kamar. Interaksi ini menggambarkan responsivitas staf hotel dalam memenuhi permintaan tamu dengan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.</p>
		<p><i>Staf Hotel (Resepsionis): Selamat pagi, Ibu. Selamat datang kembali di Hotel El Kartika. Apa kabar? Ada yang bisa kami bantu hari ini?</i></p> <p><i>Tamu (Ibu Rina): Selamat pagi. Terima kasih. Saya merasa agak kurang enak badan pagi ini. Apakah ada layanan khusus untuk relaksasi atau terapi yang bisa saya coba?</i></p> <p><i>Staf Hotel: Oh, Ibu Rina, kami sangat menghargai kepercayaan Ibu untuk menginap di sini kembali. Tentu, kami memiliki beberapa layanan yang dapat membantu Ibu merasa lebih nyaman. Kami memiliki layanan pijat dan spa di lantai empat, serta terapi aromaterapi yang bisa membantu mengurangi rasa tidak nyaman. Apakah Ibu ingin mencoba salah satu dari layanan tersebut?</i></p> <p><i>Ibu Rina: Ya, saya ingin mencoba terapi aromaterapi.</i></p>	<p>Percakapan ini terjadi antara Ibu Rina dan staf hotel yang memberikan layanan kesehatan dan relaksasi. Ibu Rina merasa kurang enak badan dan bertanya tentang layanan terapi atau relaksasi yang tersedia di hotel. Staf hotel menawarkan layanan pijat, spa, dan terapi aromaterapi yang dapat membantu Ibu merasa lebih nyaman. Dengan sikap responsif dan perhatian, staf hotel memberikan informasi mengenai jadwal sesi terapi aromaterapi yang tersedia dan siap mengatur jadwal sesuai kebutuhan Ibu Rina. Interaksi ini menunjukkan kepedulian hotel terhadap kenyamanan tamu dan kemampuannya dalam</p>

		<p>Apakah ada sesi yang tersedia pagi ini? <i>Staf Hotel: Tentu, Ibu. Sesi terapi aromaterapi tersedia mulai pukul 10 pagi hingga 2 siang. Kami bisa mengatur jadwal untuk Ibu kapan saja antara jam tersebut. Apakah ada waktu tertentu yang lebih nyaman untuk Ibu?</i> Data4/Kntks.Sts1</p>	<p>memberikan layanan yang disesuaikan dengan kondisi tamu.</p>
--	--	---	---



Turnitin Instructor

Tesis UMM (Sita Putri Utami)

-  Kelas II
-  MAGISTER PENDIDIKAN BHS DAN SASTRA INDONESIA
-  University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3119057734

37 Pages

Submission Date

Dec 19, 2024, 11:04 AM GMT+7

8,133 Words

Download Date

Dec 19, 2024, 11:06 AM GMT+7

53,892 Characters

File Name

TESIS_AR.docx

File Size

137.2 KB

6% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 6%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 6% Internet sources
- 0% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
123dok.com		4%
2	Internet	
journal.trunojoyo.ac.id		2%