

# Tata Hidangan dan Bahasa yang digunakan

*By Denok Lestari*



# TATA HIDANGAN dan Bahasa yang digunakan

*Denok Lestari*

# Tata Hidangan dan Bahasa yang digunakan

**Denok Lestari**

**STPBI Press  
2019**

# **Tata Hidangan dan Bahasa yang digunakan**

**Penulis: Denok Lestari**

**Editor: Kadek Ayu Ekasani**

**Layout & Design Cover: I Made Trisna Semara**

**Penerbit: STPBI Press  
Jalan Tari Kecak No.12, Gatot Subroto Timur, Denpasar  
Bali 80239  
Telepon: 0361 426699  
Pos-el: [press@stpbi.ac.id](mailto:press@stpbi.ac.id)**

**Cetakan kedua : Mei 2019**

**ISBN 978-623-90202-4-8**

**© 2019**

**Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.  
Dilarang keras memperbanyak buku ini, sebagian  
atau keseluruhan dengan fotokopi, cetak, dan  
sebagainya tanpa izin dari penulis.**

## PRAKATA

*Pujāstuti* penulis panjatkan ke hadapan *Ida Sang Hyang Widhi Waça* / Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya buku ini dapat diselesaikan. Buku ini secara umum memuat peran bahasa dalam bidang *hospitality*, khususnya bidang tata hidangan. Berpijak pada teori fungsi bahasa, terdapat enam fungsi makro yang digunakan oleh pramusaji di restoran. Keenam fungsi tersebut adalah fungsi interaktif (untuk menyapa, berbasa-basi, dan mengucapkan salam perpisahan); fungsi informatif (untuk memperkenalkan, menunjukkan, menyatakan, menjelaskan, menanyakan, menyetujui, menolak, dan memastikan); fungsi direktif (untuk menyuruh, memesan, dan meminta); fungsi permisif (untuk memperhalus ujaran, menghindari repetisi, dan menyesuaikan intonasi); fungsi persuasif (untuk menawarkan, menjanjikan, menyarankan, dan membujuk); dan fungsi indikatif (untuk mengeluh, berterima kasih, dan meminta maaf).

Dengan segala kerendahan hati, tulisan sederhana ini dipersembahkan sebagai penghargaan kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan buku ini.

1. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional (STPBI), Bapak I Made Sudjana, SE., MM., CHT.,CHA. yang telah memfasilitasi penerbitan buku ini.

2. Rekan-rekan dosen bahasa Inggris di lingkungan STPBI yang telah memberi masukan dan *review* atas isi buku ini.
3. Bapak I Kadek Miharjaya selaku *Restaurant Manager* dari *Mamasan* dan Bapak Gede Kusuma Wijaya selaku *General Manager* dari *The Sunset Hotel*, yang telah memberikan ijin serta memfasilitasi penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data di bidang tata hidangan.

Buku ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan demi meningkatkan kualitas buku ini. Semoga buku ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dosen dan mahasiswa jurusan tata hidangan.

Denpasar, Mei 2019

Denok Lestari

## DAFTAR ISI

PRAKATA ~	iii
DAFTAR ISI ~	v
DAFTAR TABEL ~	viii
BAB I PENDAHULUAN ~	1
BAB II TATA HIDANGAN ~	5
2.1 Gambaran Umum ~	5
2.2 <i>Sequence of Service</i> ~	6
BAB III FUNGSI BAHASA ~	9
3.1 Definisi Fungsi Bahasa ~	9
3.2 Klasifikasi Fungsi Bahasa ~	10
3.3 Konteks Situasi ~	16
BAB IV PENGGUNAAN TEORI FUNGSI BAHASA DI BIDANG TATA HIDANGAN ~	21
4.1 Peran Bahasa dalam Pariwisata ~	21
4.2 Keterkaitan antara Fungsi-Fungsi Bahasa di Bidang Tata Hidangan ~	22
BAB V FUNGSI INFORMATIF DALAM MENANGANI RESERVASI ~	30
5.1 Reservasi Restaurant ~	30
5.2 Fungsi Informatif 'Menyatakan' ~	32
5.3 Fungsi Interaktif 'Menyapa' ~	41
5.4 Fungsi Indikatif 'Meminta Maaf' ~	
5.5 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bentuk Non-Standar' ~	
BAB VI FUNGSI INTERAKTIF DALAM MENYAMBUT TAMU ~	52
6.1 Fungsi Interaktif 'Menyapa' ~	52
6.2 Fungsi Informatif 'Menanyakan' ~	58



6.3 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bentuk Non-standar' ~	
6.4 Fungsi Indikatif 'Meminta Maaf' ~	
<b>BAB VII FUNGSI PERSUASIF DALAM MEREKOMENDASIKAN MENU ~ 69</b>	
7.1 Fungsi Persuasif 'Merekomendasikan' dan 'Menjanjikan' ~ 69	
7.2 Fungsi Informatif 'Menjelaskan' dan 'Menanyakan' ~ 73	
7.3 Fungsi Indikatif 'Berterima Kasih' ~ 78	
7.4 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bahasa Non-Standar' ~	
<b>BAB VIII FUNGSI DIREKTIF DALAM MENCATAT PESANAN ~ 82</b>	
8.1 Fungsi Direktif 'Meminta' ~ 82	
8.2 Fungsi Informatif 'Menanyakan' dan 'Memastikan' ~ 87	
8.3 Fungsi Persuasif 'Menyarankan' dan 'Menawarkan' ~ 100	
8.4 Fungsi Permisif 'Memperhalus Suruhan' ~ 107	
8.5 Fungsi Indikatif 'Berterima Kasih' ~ 111	
<b>BAB IX FUNGSI INDIKATIF DALAM MENANGANI KELUHAN ~ 117</b>	
9.1 Fungsi Indikatif 'Mengeluh' dan 'Meminta Maaf' ~ 117	
9.2 Fungsi Informatif 'Menjelaskan' ~ 120	
9.3 Fungsi Persuasif 'Menawarkan' ~ 121	
<b>BAB X FUNGSI PERMISIF DALAM SALAM PERPISAHAN ~ 123</b>	
10.1 Fungsi Permisif 'Memperhalus Ujaran' ~ 123	



10.2 Fungsi Interaktif 'Mengucapkan Salam Perpisahan' ~ 124
10.3 Fungsi Indikatif 'Berterima Kasih' ~ 126
<b>BAB XI Penutup ~ 127</b>
11.1 Fungsi Interaktif ~ 127
11.2 Fungsi Informatif ~ 128
11.3 Fungsi Direktif ~ 130
11.4 Fungsi Persuasif ~ 131
11.5 Fungsi Indikatif ~ 132
11.6 Fungsi Permisif ~ 132
11.7 Saran ~ 133
<b>DAFTAR PUSTAKA ~ 134</b>
<b>INDEKS ~ 137</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Taksonomi Fungsi Bahasa ~ 16

Tabel 4.1 Keterkaitan Fungsi-Fungsi Bahasa di Bidang  
Tata Hidangan ~25

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pariwisata di Indonesia telah berkembang menjadi sebuah industri yang sangat menjanjikan. Dukungan penuh dari pemerintah dewasa ini semakin menguatkan eksistensi pariwisata berkelanjutan di tanah air. Dari perspektif akademik, pariwisata adalah sebuah kajian yang berkaitan dengan berbagai bidang ilmu, seperti budaya, manajemen, bisnis, dan komunikasi. Dalam pengelolaan pariwisata internasional, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing sangatlah vital. Tidak dapat dipungkiri bahwa kecakapan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris, mutlak dibutuhkan oleh pelaku pariwisata. Di samping sebagai alat komunikasi, peran bahasa dalam dunia pariwisata juga terlihat pada berbagai aspek kepariwisataan seperti penggunaan bahasa pada nama dan deskripsi objek wisata, seperti pada wisata alam, wisata budaya, dan wisata kuliner.

Fungsi bahasa dalam sektor pariwisata adalah untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalahpahaman, lebih mempererat hubungan dan bisa menciptakan suasana kekeluargaan. Peranan bahasa Inggris di bidang industri pariwisata sangatlah penting seiring perkembangan era globalisasi yang menuntut kemampuan berdaya saing dalam berbagai bidang yaitu: biro perjalanan, hotel, dan restoran merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk

dikonsumsi tamu sebagai kebutuhan. Oleh karena itu, berbagai upaya peningkatan kompetensi berbahasa Inggris telah dilakukan oleh pihak pimpinan/pemilik hotel, biro perjalanan dan restoran, adalah dengan mendatangkan instruktur yang tugasnya memberikan pelajaran mengenai: bagaimana caranya berkomunikasi, memberikan informasi yang jelas kepada tamu, memberikan pelayanan yang sesuai kepada tamu yang datang ke tempat itu.

Sejumlah studi turut mengukuhkan peran dan fungsi bahasa dalam perkembangan pariwisata di Indonesia. Salah satu studi menunjukkan pentingnya kesantunan dalam tindak tutur di bidang pariwisata. Murdana (2014) mengamati tuturan pramuwisata di empat wilayah di Bali, yakni Badung, Gianyar, Tabanan, dan Denpasar, dan mengkaji peringkat kesantunan berdasarkan variasi tutur, jenis-jenis tindak tutur, serta fungsi dan makna tindak tutur, berdasarkan filosofi fenomenologis. Studi tersebut menyimpulkan bahwa pramuwisata menggunakan variasi tutur formal, informal, dan variasi tutur bidang profesi, yang termasuk dalam jenis tindak tutur lokusioner, ilokusioner, dan perlokusioner, sedangkan fungsi dan makna tindak tutur diklasifikasikan sebagai makna lokusi, makna ilokusi, dan makna perlokusi.

Studi lainnya membahas tentang desain pembelajaran bahasa Inggris bidang perhotelan. Albakrawi (2013) menegaskan pentingnya melakukan *needs analysis* sebelum menyusun

desain pembelajaran. Dalam artikelnya, ia menemukan bahwa kebutuhan peserta didik dalam aspek menyimak antara lain menyimak pembicaraan seseorang serta menyimak pesan dan instruksi. Hal ini dikarenakan para peserta didik harus mampu menyimak pembicaraan gurunya dalam kelas dan seorang pelayan restoran umumnya mencatat pesanan makanan dari tamu. Sementara itu, menurutnya, aspek berbicara harus meliputi percakapan dua orang yang merupakan refleksi dari peristiwa tutur yang biasa terjadi di hotel. Aspek membaca meliputi keterampilan membaca iklan, instruksi, brosur, daftar, dan tabel. Fungsi bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan kebutuhan di hotel, yakni memberi salam (*greeting*), memuji (*complementing*), memberi saran (*advising*), menjelaskan fasilitas hotel (*explaining hotel facilities*), serta mencatat pesanan makanan (*receiving orders*).

Ratmanida dan Al-Hafizh (2008) juga melakukan kajian mengenai analisis kebutuhan bahasa Inggris terhadap para staf perhotelan. Mereka menyatakan bahwa keterampilan berbahasa yang paling dibutuhkan adalah keterampilan menyimak, yaitu sebanyak 73%, dengan alasan bahwa para staf perhotelan sering mendapat permasalahan dengan keterampilan menyimak. Keterampilan kedua yang juga sangat dibutuhkan adalah keterampilan berbicara karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mereka mampu berkomunikasi dengan baik dengan para tamu

sedangkan keterampilan berbicara para staf perhotelan tersebut belum memadai. Ratmanida dan Al-Hafizh menyatakan sejumlah topik yang sangat penting untuk dikuasai dalam keterampilan berbicara bahasa Inggris, antara lain: memberi salam, menerima pesan (secara langsung dan via telepon), menjawab salam, meminta maaf, memberi petunjuk tentang arah, memberi informasi tentang makanan, menjelaskan menu makanan, menawarkan makanan, dan menjelaskan lokasi (tempat).

Dari tiga tinjauan pustaka tersebut dapat ditarik benang merah antara bahasa dan pariwisata. Dunia pariwisata identik dengan hotel dan restoran yang menyediakan akomodasi bagi para wisatawan manca negara. Posisi yang paling membutuhkan keahlian berbahasa Inggris di hotel dan restoran adalah staf kantor depan dan staf tata hidangan karena melakukan kontak langsung dengan para tamu. Bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting sebagai alat pengungkap *product knowledge* dan *service* yang diberikan oleh para *front liners* tersebut (Lestari, 2015). Peran dan fungsi bahasa dalam mendukung perkembangan pariwisata, khususnya di bidang tata hidangan akan dibahas secara lebih rinci pada bab-bab selanjutnya.

## **BAB II TATA HIDANGAN**

### **2.1 Gambaran Umum**

Istilah tata hidangan berarti cara menyusun serta memperindah makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu atau konsumen di restoran. Restoran adalah suatu tempat yang ruangnya didesain khusus dan dikelola secara komersial untuk menyediakan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang ditujukan untuk masyarakat umum (Siegel, 2000: 6). Pramusaji adalah karyawan restoran yang bertugas dan bertanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para tamu secara profesional. Dapat dikatakan pramusaji merupakan ujung tombak usaha karena sangat berperan dalam memberikan kepuasan tamu, yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi restoran.

Tujuan utama dari tata hidangan adalah menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang telah ditentukan sesuai standar, memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu, hingga mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan kesinambungan usaha. Untuk itu, kajian ini berfokus pada penggunaan bahasa Inggris di bidang tata hidangan dengan pertimbangan bahwa para pramusaji bertugas melayani tamu untuk makan dan minum sehingga memiliki lebih banyak kesempatan



untuk berkomunikasi langsung dengan para tamu menggunakan bahasa Inggris.

Terdapat dua istilah yang paling sering digunakan dalam bidang tata hidangan, yaitu: *service* dan *hospitality*. *Service* atau pelayanan adalah tindakan untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan para tamu atau konsumen. Restoran menyediakan pelayanan untuk memenuhi ekspektasi setiap tamu yang datang, misalnya, meja dan peralatan makan yang bersih, serta makanan yang sehat (Dahmer dan Kahl: 2009: 2). *Hospitality* atau keramahtamahan berarti menciptakan suasana yang menyenangkan selama tamu berada di restoran, misalnya, menyapa tamu dengan ramah, tersenyum, mengingat nama tamu, mengetahui makanan yang dipesan, dan mengantisipasi kebutuhan tamu (Dahmer dan Kahl: 2009: 2). Kedua hal tersebut, pelayanan dan keramahtamahan, merupakan unsur terpenting dalam bisnis restoran yang mampu membuat tamu ingin datang kembali, serta mampu meningkatkan penjualan di restoran.

## 2.2 Sequence of Service

Dalam penyajian makanan dan minuman terdapat tiga tahapan yang harus diperhatikan (Siegel, 2000: 10). Tiga tahapan tersebut diuraikan sebagai berikut.

- 1) Persiapan (*Mise en place*): Persiapan yang baik (misalnya peralatan makan, posisi meja dan kursi, dan sebagainya) tentunya akan berdampak pada penyajian yang baik pula.

- 2) Pelayanan terhadap tamu: Pramusaji harus senantiasa berkonsentrasi dalam melayani setiap tamu karena kepuasan tamu terletak pada pelayanan yang maksimal.
- 3) Penjualan: Pelayanan yang memuaskan terhadap tamu juga merupakan sarana penjualan produk restoran, yakni makanan dan minuman yang ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan pendapatan atas penjualan. Oleh karena itu, pengetahuan yang baik mengenai penjualan juga merupakan hal yang penting bagi seorang pramusaji.

Ketika seorang pramusaji melayani tamu di restoran, ia harus mengikuti beberapa prosedur kerja yang disebut sebagai *sequence of service*. Secara umum, prosedur pelayanan tamu di restoran dapat diuraikan sebagai berikut (Siegel, 2010: 15).

- (1) *Welcoming guests* (menyambut tamu)
- (2) *Seating the guests* (mengarahkan tamu ke mejanya)
- (3) *Checking comfort and seating arrangement* (memastikan kenyamanan tamu)
- (4) *Serving water* (menyajikan air minum)
- (5) *Presenting menu* (memberikan menu)
- (6) *Taking order* (mencatat pesanan makanan dan minuman)
- (7) *Recommending* (merekomendasikan produk)
- (8) *Repeating orders* (mengulangi pesanan)
- (9) *Presenting food and drinks* (menghidangkan makanan dan minuman)

- (10) *Checking guests' satisfaction* (memastikan kepuasan tamu)
- (11) *Offering dessert* (menawarkan hidangan penutup)
- (12) *Clearing and crumbing* (membersihkan meja dari piring kotor)
- (13) *Presenting the bill* (memberikan tagihan)
- (14) *Thanking the guests and farewell* (mengucapkan terima kasih dan salam penutup)

Prosedur kerja inilah yang menjadi kerangka analisis dalam kajian fungsi-fungsi bahasa di bidang restoran.

## BAB III FUNGSI BAHASA

### 3.1 Definisi Fungsi Bahasa

Bahasa adalah alat komunikasi yang digunakan untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri. Dengan demikian, fungsi bahasa dapat didefinisikan sebagai tujuan komunikatif yang ingin dicapai dalam penggunaan bahasa.

Halliday dan Hasan (1985: 17) mendefinisikan fungsi bahasa sebagai penggunaan bahasa dengan cara bertutur dan menulis serta membaca dan mendengar untuk mencapai sasaran dan tujuan. Kata 'fungsi' (*function*) dapat dipandang sebagai padanan kata 'penggunaan' (*use*) sehingga fungsi bahasa tidak dapat dipisahkan dari konteks situasi dan konteks budaya yang melatarbelakangi bahasa itu. Suatu bahasa harus digunakan atau 'difungsikan' agar menjadi bermakna (Halliday dan Hasan, 1985: 17).

Sementara itu, Cook (1994) mendefinisikan 'fungsi' dari sudut pandang pragmatik yang cenderung lebih berfokus pada tujuan pembicara daripada efek yang ditimbulkan pada pendengar. Menurut Cook (1994: 37) "fungsi" melibatkan dua hal yakni: tujuan dari bahasa secara umum (disebut sebagai fungsi makro), dan tindakan yang dilakukan oleh ujaran secara khusus (disebut sebagai fungsi mikro). Misalnya 'memesan' termasuk dalam fungsi mikro, sedangkan 'direktif' dikategorikan sebagai

fungsi makro (Cook, 1994: 37). Brown (2007) menambahkan bahwa fungsi bahasa pada dasarnya adalah tujuan yang dicapai dengan bahasa, misalnya menyatakan, meminta, menanggapi, memberi salam, mengucapkan kata perpisahan, dan sebagainya (Brown, 2007: 245).

### 3.2 Klasifikasi Fungsi Bahasa

Leech (1974: 47-50) membagi fungsi komunikatif bahasa menjadi lima, yaitu fungsi **informasional, ekspresif, direktif, estetik, dan fatik**. Kelima fungsi bahasa tersebut dapat dikorelasikan dengan lima butir hal yang terdapat di setiap situasi komunikasi, yaitu 1) pokok persoalan, 2) sumber (yaitu penutur), 3) penerima (yaitu pendengar), 4) sarana komunikasi di antara penutur dan penerima, dan 5) pesan dengan bahasa itu sendiri. Berikut ini adalah penjelasan kelima unsur tersebut secara rinci.

- 1) Fungsi informasional adalah fungsi bahasa untuk menyampaikan informasi. Makna konseptual merupakan hal utama dalam penggunaan bahasa yang informasional. Fungsi informasional berorientasi pada pokok persoalan.
- 2) Fungsi ekspresif, yaitu digunakan untuk mengungkapkan perasaan dan sikap penuturnya. Dalam fungsi ini kata-kata sumpah serapah dan kata-kata seru merupakan contoh yang paling jelas. Makna afektif, yaitu apa yang dikomunikasikan oleh penutur mengenai sikapnya, merupakan yang paling penting. Dapat

dikatakan bahwa fungsi ekspresif berorientasi pada penutur.

- 3) Fungsi direktif digunakan untuk mempengaruhi perilaku dan sikap orang lain. Contohnya adalah perintah dan permohonan. Fungsi direktif memberi penekanan atau berorientasi lebih terhadap pendengar, bukan pada penutur.
- 4) Fungsi estetik, yaitu penggunaan bahasa demi hasil karya itu sendiri tanpa maksud yang tersembunyi, contohnya pada puisi. Fungsi estetik berorientasi pada pesan yang terkandung dalam bahasa. Dengan demikian, dikatakan bahwa fungsi ini berhubungan baik dengan makna konseptual maupun makna afektif.
- 5) Fungsi fatik, adalah fungsi bahasa yang berorientasi pada sarana komunikasi dengan tujuan menjaga agar garis komunikasi tetap terbuka dan untuk menjaga hubungan baik dalam kelompok sosial.

1

Empat dari lima fungsi bahasa yang dikemukakan oleh Leech (1974) sangat pantas untuk dijadikan pisau analisis untuk membedah realisasi fungsi-fungsi bahasa di bidang tata hidangan, yakni fungsi informasional, direktif, ekspresif, dan fatik, sedangkan fungsi estetik (yang cenderung bersifat puitis) tidak sesuai untuk diterapkan dalam ragam tutur di restoran yang bersifat informatif.

Halliday (1973: 22-26) mendefinisikan fungsi bahasa sebagai penggunaan bahasa dengan cara



bertutur dan menulis serta membaca dan mendengar untuk mencapai sasaran dan tujuan. Halliday kemudian membagi fungsi bahasa menjadi tujuh kategori yang diuraikan sebagai berikut (1973: 22-26).

- 1) Instrumental, yaitu fungsi bahasa untuk memanipulasi lingkungan, yakni menciptakan situasi atau peristiwa tertentu. Misalnya kalimat "Pengadilan ini menyatakan Anda bersalah" memiliki daya perlokusioner spesifik yakni menimbulkan sebuah kondisi tertentu.
- 2) Regulatoris, yaitu fungsi bahasa dalam mengontrol keadaan atau peristiwa. Misalnya kalimat "Dengan kelakuan baik, Anda dapat memperoleh pembebasan bersyarat dalam sepuluh bulan." lebih memiliki fungsi regulatoris. Aturan-aturan dalam persetujuan, kontrol perilaku, penetapan hukum dan kaidah, merupakan ciri-ciri fungsi regulatoris bahasa.
- 3) Representasional, yaitu fungsi bahasa untuk membuat pernyataan, menyampaikan fakta dan pengetahuan, menjelaskan atau menghadirkan kembali realitas sebagaimana orang melihatnya. Kalimat-kalimat seperti "Matahari panas" dan "Presiden berpidato tadi malam" menjalankan fungsi representasional.
- 4) Interaksional, yaitu fungsi bahasa yang mengacu pada fungsinya sebagai alat berinteraksi. Fungsi interaksional dapat dilaksanakan seseorang dengan baik jika dia mengetahui dan memahami nilai-nilai atau karakteristik budaya yang berlaku



dalam bahasa tersebut. Komunikasi interaksional menghendaki pemahaman tentang slang, jargon, gurauan, folklor, norma budaya, sopan santun, dan aspek-aspek lain bagi pergaulan sosial.

- 5) Personal, yaitu fungsi bahasa yang menyiratkan makna bahwa bahasa merupakan alat untuk mengidentifikasi diri. Seorang penutur dapat mengungkapkan perasaan, emosi, dan reaksi-reaksi naluriah melalui penggunaan fungsi personal bahasa. Dalam hal ini, aspek bahasa, kognisi, afeksi, dan budaya semuanya berinteraksi.
- 6) Heuristik, yaitu fungsi bahasa yang dimanfaatkan untuk memperoleh pengetahuan. Fungsi heuristik sering disampaikan dalam bentuk pertanyaan yang mengundang jawaban. Anak-anak biasanya menggunakan fungsi heuristik dalam pertanyaan “mengapa” tentang dunia di sekitar mereka.
- 7) Imajinatif, yaitu fungsi bahasa yang dapat digunakan untuk berimajinasi atau menciptakan ide-ide. Mendongeng, bergurau, atau menulis novel membutuhkan penggunaan fungsi imajinatif. Puisi, permainan kata, dan contoh-contoh lain permainan bahasa juga termasuk ke dalam fungsi imajinatif.

Teori Halliday ini lebih tepat jika digunakan untuk mengkaji ragam bahasa tulisan karena bersifat terlalu formal, misalnya dalam koran, puisi, dongeng, atau cerita rakyat.

Selanjutnya, Bühler (1965) menyatakan bahwa bahasa dapat memenuhi tiga fungsi yaitu: fungsi representasional, fungsi konatif, dan fungsi ekspresif. Ketiga fungsi bahasa tersebut dipaparkan sebagai berikut.

- 1) Fungsi representasional dilakukan oleh tanda-tanda bahasa (teks, ujaran, kalimat, dan lain-lain) ketika tanda-tanda tersebut mengacu pada objek dan fakta di dunia nyata. Tanda-tanda tersebut merepresentasikan benda dan fakta di dunia nyata.
- 2) Fungsi konatif akan terpenuhi ketika teks meminta pembaca atau pendengar untuk melakukan sesuatu, baik secara mental, emosi, atau fisik, dan mempengaruhi perilaku mereka.
- 3) Fungsi ekspresif akan tercapai ketika teks mampu mengungkapkan keadaan batin penulis atau pembicara.

Ketiga rumusan fungsi bahasa dari Bühler ini hanya mampu menjangkau sedikit dari kajian fungsi bahasa di bidang tata hidangan. Fungsi representasional menurut Bühler identik dengan teori Halliday yaitu merepresentasikan keadaan di dunia nyata, sedangkan fungsi konatif dapat disejajarkan dengan fungsi direktif (Leech, 1974) dan fungsi ekspresif juga serupa dengan teori Leech (1974). Ketiga fungsi tersebut dapat dijadikan acuan, hanya saja masih harus dikembangkan sehingga dapat mencakup seluruh fungsi bahasa di bidang tata hidangan.

Sementara itu, Jacobson (1960) membagi fungsi bahasa menjadi enam. Keenam fungsi tersebut dapat dicermati di bawah ini.

- 1) Fungsi emotif, digunakan dalam perasaan manusia sebagai alat untuk mengekspresikan diri.
- 2) Fungsi konatif, digunakan untuk memotivasi orang lain agar bersikap atau melakukan sesuatu.
- 3) Fungsi referensial, digunakan untuk membicarakan suatu permasalahan dengan topik tertentu.
- 4) Fungsi puitik, digunakan untuk menyampaikan pesan atau amanat tertentu.
- 5) Fungsi fatik, digunakan untuk saling menyapa sekadar untuk mengadakan kontak dengan orang lain.
- 6) Fungsi metalingual, digunakan untuk membahas masalah bahasa dengan bahasa tertentu.

Teori Jacobson ini memiliki banyak persamaan dengan teori-teori fungsi bahasa lainnya: fungsi emotif dapat disejajarkan dengan fungsi ekspresif, fungsi konatif sama dengan fungsi direktif, fungsi referensial setara dengan fungsi representasional, dan fungsi fatik sama dengan fungsi interaktif.

Empat teori fungsi bahasa tersebut di atas dapat dirangkum sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Taksonomi Fungsi Bahasa**

Leech (1974)	Halliday (1973)	Bühler (1965)	Jacobson (1960)
Infomasional	Representasional	Representasional	Referensial
Direktif	Instrumental	Konatif	Konatif
Fatik	Interaksional	Ekspresif	Fatik
Ekspresif	Personal		Emotif
Estetika	Regulatoris		Poetik
	Imajinatif		Metalingual
	Heuristik		

1 Cook (1994: 37) mengklasifikasikan fungsi bahasa menjadi fungsi makro dan fungsi mikro bahasa. Dengan demikian fungsi interaktif, informatif, direktif, dan sebagainya disebut sebagai **fungsi makro**, sedangkan sub fungsi seperti 'memperkenalkan', 'menyapa', 'memuji', 'menyuruh', dan sebagainya diklasifikasikan ke dalam **fungsi mikro** (Lestari, 2017).

### 3.3 Konteks Situasi

1 Untuk menganalisis fungsi dan makna sebuah teks, Halliday dan Hasan (1985) menggunakan tiga unsur konteks situasi, yakni medan wacana, pelibat wacana, dan sarana wacana. Medan wacana adalah perihal sesuatu, pelibat wacana adalah hubungan antarindividu yang terlibat, sedangkan sarana wacana adalah bagian atau fungsi tertentu yang diperankan bahasa dalam proses interaktif (1985: 33). Sebuah kalimat dalam teks bisa bersifat multi

fungsi. Misalnya suatu bagian menunjuk pada satu fungsi sedangkan bagian lainnya menunjukkan fungsi yang lain. Oleh karena itu, analisis teks harus dilakukan berulang-ulang dari sudut pandang yang berbeda. Namun, makna yang terjalin dalam sebuah teks tidak dapat dilihat secara terpisah karena setiap bagian yang berbeda tersebut memiliki kontribusi terhadap keutuhan makna secara keseluruhan (Halliday dan Hasan, 1985).

Secara kontekstual, metafungsi bahasa menurut Halliday meliputi fungsi **ideasional** yang mengungkapkan realitas fisik dan biologis serta berkenaan dengan interpretasi dan representasi pengalaman, fungsi **interpersonal** mengungkapkan realitas sosial dan berkenaan dengan interaksi antara penutur dengan petutur, fungsi **tekstual** mengungkapkan realitas semiotik dan berkenaan dengan cara penciptaan teks dalam konteks (Halliday, 1973). ketiga fungsi bahasa tersebut merupakan realisasi bentuk fungsi bahasa dalam penggunaannya.

#### 1) Fungsi ideasional

Fungsi ideasional adalah fungsi bahasa sebagai representasi pengalaman yang digunakan untuk membawa gambaran realitas yang ada di sekitar manusia. Unsur pokok dalam fungsi ideasional adalah proses kejadian (segala sesuatu yang terjadi), partisipan (orang, tempat atau benda yang terlibat di dalam proses), dan suasana kejadian (tempat, waktu, cara, penyebab dan

sebagainya) yang terkait dengan proses tersebut.

## 2) Fungsi interpersonal

Fungsi interpersonal merupakan tindakan yang dilakukan terhadap pengalaman dalam interaksi sosial. Fungsi ini digunakan oleh partisipan dalam bertukar pengalaman sehingga terjalin hubungan sosial di antara mereka.

## 3) Fungsi tekstual

Fungsi tekstual adalah interpretasi bahasa sebagai pembentuk teks dalam bahasa.

Ketiga unsur dalam konteks situasi yang dikemukakan oleh Halliday dan Hasan (1985) dapat dipadukan dengan teori Hymes (1974), yang juga mengembangkan sebuah teori tentang *ethnography of SPEAKING* berdasarkan konteks situasional dan kultural. Menurut Hymes (1974: 55-60), terdapat sejumlah *speech components* yang harus diperhatikan dalam kegiatan berkomunikasi seperti berikut ini.

1. *Setting*, yakni waktu dan tempat di mana peristiwa tutur terjadi dan *Scene* yaitu latar psikologis atau kultural yang meliputi tingkat formalitas dan keseriusan.
2. *Participant*, yakni siapa yang berbicara (penutur) dan siapa yang menjadi pendengar (mitra tutur).
3. *Ends*, terdiri atas maksud, tujuan, dan hasil yang diharapkan dalam suatu pembicaraan.
4. *Act Sequence*, yakni bentuk (*form*) dan urutan (*order*) peristiwa tutur. Alur pembicaraan akan



- berkembang sesuai dengan urutan yang disusun oleh penutur.
- 1 5. *Key*, adalah yang membangun *tone*, *manner*, atau *spirit* dalam pembicaraan (Hymes, 1974: 57).
  - 1 6. *Instrumentalities*, yaitu bentuk (*form*) dan gaya (*style*) bahasa, misalnya kasual atau formal.
  - 1 7. *Norms*, meliputi aturan sosial yang berlaku dalam peristiwa tutur yang mengatur aksi dan reaksi partisipan.
  - 1 8. *Genre*, adalah jenis tindak tutur misalnya narasi, komentar, eksklamasi, dan sebagainya.

Komponen-komponen dari kedua teori tersebut memiliki sejumlah persamaan. Medan wacana dapat disejajarkan dengan *setting* yang sama-sama mengacu pada latar belakang tempat dan waktu peristiwa tutur berlangsung. Pelibat wacana sama dengan *participant* yaitu pihak pembicara dan pendengar dalam sebuah percakapan, sedangkan sarana wacana sudah mencakup seluruh komponen yang dirinci oleh Hymes sebagai *ends*, *acts sequence*, *key*, *instrumentalities*, *norms*, dan *genre*.

- Komponen-komponen untuk mengkaji konteks situasi di bidang tata hidangan dapat diformulasi
- 1 yang menjadi situasi, partisipan, dan fungsi.
  - 1 1. Situasi adalah deskripsi mengenai apa yang terjadi, apa yang dibicarakan, di mana, kapan, dan bagaimana suatu tuturan dilakukan.
  2. Partisipan mengacu pada individu yang terlibat dalam sebuah tuturan, serta hubungan



interpersona antara pembicara dan pendengarnya yang tercermin dalam pola-pola tata bahasa yang digunakan.

3. Fungsi bahasa yang bertujuan untuk menjangkau maksud dan tujuan yang diupayakan dalam sebuah tuturan.

## **BAB IV**

### **PENGGUNAAN TEORI FUNGSI BAHASA DI BIDANG TATA HIDANGAN**

#### **4.1 Peran Bahasa dalam Pariwisata**

Pariwisata merupakan suatu perjalanan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan bertamasya dan berekreasi. Pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan dalam mendukung pembangunan nasional, telah menjadi sektor penting di bidang ekonomi.

Bahasa merupakan sarana untuk membangun komunikasi, bila bahasa digunakan dengan baik maka akan terbina komunikasi dan dapat menghasilkan bahasa yang baik. Oleh karena itu personil di industri pariwisata, terutama posisi depan harus melanjutkan tingkat kemahiran bahasa yang akan memungkinkan mereka menggunakan bahasa secara efektif (Galela, 2014).

Peranan bahasa Inggris dalam industri pariwisata sangatlah penting. Bahasa sebagai alat komunikasi memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan industri pariwisata, khususnya untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalah-pahaman, lebih mempererat hubungan, dan dapat menciptakan suasana kekeluargaan antara wisatawan dan orang yang berhubungan dengan wisatawan itu (Galela, 2014). Keterampilan berbahasa Inggris mutlak dibutuhkan demi menunjang profesionalisme di industry

pariwisata, terutama bagi 1) biro Perjalanan, dimana wisatawan melakukan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan; 2) Hotel, sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makan, dan minum; dan 3) Restoran, merupakan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi tamu sebagai kebutuhan dasar.

#### 4.2 Keterkaitan antara Fungsi-Fungsi Bahasa di Bidang Pariwisata

Di dalam sejumlah teks yang sama terdapat beberapa fungsi bahasa yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa suatu fungsi bahasa tidak terpisah, tetapi saling berkaitan erat satu sama lainnya.

Berdasarkan data verbal yang dimuat dalam buku ini, ditemukan tiga fungsi bahasa yang sesuai dengan teori-teori fungsi bahasa menurut para ahli terdahulu. Tiga fungsi bahasa tersebut dinamakan fungsi interaktif, fungsi **in**formasional, dan fungsi direktif. Fungsi interaktif dapat disejajarkan dengan fungsi fatik (Leech, 1974) dan fungsi inter<sup>1</sup>asional (Halliday, 1973); fungsi informatif serupa dengan fungsi informasional (Leech, 1974); dan fungsi direktif setara dengan fungsi direktif (Leech, 1974), dan fungsi konatif (Bühler, 1965; dan Jacobson, 1960).

Akan tetapi, ditemukan juga sejumlah data verbal yang tidak dapat dianalisis menggunakan

kerangka teori fungsi bahasa terdahulu, yaitu teori Leech (1974), Halliday (1973), Bühler (1965), dan Jacobson (1960), sehingga dipandang perlu untuk merumuskan fungsi bahasa makro yang sesuai dengan konteks kajian ini yaitu bidang tata hidangan. Misalnya, ekspresi bahasa yang tidak digunakan sesuai standar bahasa Inggris tetapi tetap berterima dan dapat dimengerti oleh para partisipan. Mengingat kedudukan bahasa Inggris di tanah air hanyalah sebagai bahasa asing, maka fenomena kebahasaan seperti ini sangat sering dijumpai dalam komunikasi menggunakan bahasa Inggris (Lestari, 2017). Fungsi bahasa ini tampaknya luput dari kajian keempat ahli tersebut, sehingga tidak satu pun rumusan teori fungsi bahasa terdahulu yang mengkaji tentang fenomena tersebut. Oleh karena itu, kajian ini mengemukakan sebuah fungsi bahasa baru yaitu fungsi **permisif** yang bertujuan untuk menjaga komunikasi tetap berjalan lancar.

Fungsi bahasa yang ditemukan berikutnya merupakan pengembangan dari fungsi direktif. Ketika melayani tamu di restoran, seorang pramusaji tentunya tidak dapat menggunakan bentuk-bentuk direktif secara langsung tetapi harus memilih bentuk ujaran yang lebih santun. Demikian juga halnya ketika pramusaji menawarkan atau merekomendasikan suatu produk makanan atau minuman, tentunya ia tidak dapat memaksa tamu untuk menerima tawarannya. Fungsi 'menawarkan' dan 'menyarankan' sebelumnya hanya digolongkan sebagai fungsi direktif (Leech, 1974) atau fungsi

konatif (Bühler: 1965, dan Jacobson: 1960). Ketika melayani tamu di restoran, pramusaji harus menggunakan *suggestive selling* dengan maksud mempengaruhi keinginan tamu, misalnya untuk memesan hidangan pelengkap, mencoba minuman yang ditawarkan, atau menunggu di bar ketika restoran masih penuh. Fungsi bahasa tersebut digolongkan sebagai fungsi **persuasif** yang bertujuan untuk menarik minat dan perhatian serta mempengaruhi pilihan tamu dengan cara memberikan alternatif-alternatif tanpa bersikap memaksa.

Fungsi bahasa ketiga yang dipaparkan dalam kajian ini merupakan pengembangan dari fungsi ekspresif, yang dalam hal ini menjadi digunakan sebagai penanda di akhir ujaran. Misalnya, ucapan terima kasih tidak hanya bertujuan untuk menunjukkan rasa syukur dari pihak penutur atas keadaan atau bantuan yang diterimanya, tetapi juga menandakan bahwa percakapan telah selesai. Fungsi bahasa ini kemudian disebut sebagai fungsi **indikatif**. Dengan demikian, secara keseluruhan terdapat enam fungsi bahasa makro yang digunakan dalam bidang tata hidangan. Keterkaitan fungsi mikro dan fungsi makro dalam urutan pelayanan di restoran (*sequence of service*) disajikan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Keterkaitan Fungsi-Fungsi Bahasa di Bidang Tata Hidangan

No.	Sequence of Service	Fungsi Bahasa Makro	Fungsi Bahasa Mikro	Realisasi dalam Bahasa Inggris
1.	Menangani reservasi <i>Handling reservations</i>	a. Informatif  b. Interaktif  c. Indikatif d. Permisif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- menanyakan</li> <li>- menyatakan</li> <li>- menjelaskan</li> <li>- memastikan</li> <li>- menyimpulkan</li> <li>- menyapa</li> <li>- mengucapkan salam perpisahan</li> <li>- meminta maaf</li> <li>- berterima kasih</li> <li>- menggunakan bahasa non-standar</li> <li>- menggunakan intonasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>When is the reservation for?</i></li> <li>- <i>For how many of you?</i></li> <li>- <i>I'd like to change my booking, please.</i></li> <li>- <i>We only open for dinner, sir.</i></li> <li>- <i>That's for dinner time, isn't it?</i></li> <li>- <i>So that's a table for five, for tomorrow night.</i></li> <li>- <i>Mamasan restaurant. Good afternoon.</i></li> <li>- <i>See you on Tuesday.</i></li> <li>- <i>I do apologize, We are fully booked tonight.</i></li> <li>- <i>Thank you for your confirmation.</i></li> <li>- <i>* For when this is, ma'am?</i></li> <li>- <i>For tonight?</i></li> </ul>

2.	Menyapa dan menyambut tamu <i>Greetings and welcoming the guests</i>	a. Interaktif b. Informatif  c. Permisif  d. Indikatif	- menyuruh dengan halus - menyapa - berbasa-basi - menanyakan - menyatakan - menjelaskan - memastikan  - menolak - menggunakan bahasa non-standar - berterima kasih - meminta maaf	- <i>Could you write on for the booking number, please?</i> - <i>Good morning, welcome to our restaurant.</i> - <i>How are you today?</i> - <i>Do you have a reservation for tonight?</i> - <i>I have a reservation for Elia.</i> - <i>Actually down here we are full, all taken by reservation.</i> - <i>Mr. Brown, a table for two?</i> - <i>Is it at seven o'clock your reservation?</i> - <i>No thanks, I guess we're leaving.</i> - <i>*For tonight we still busy in downstairs.</i>  - <i>Thank you for your information.</i> - <i>I'm sorry, we cannot accommodate you tonight.</i>
----	---	---	---	--



3.	Merekomen- dasikan menu <i>Recommen- ding menu</i>	a. Persuasif  b. Informatif  c. Indikatif  d. Permisif	– Merekomendasikan  – menjanjikan  – menjelaskan  – menanyakan  – berterima kasih  – menggunakan bahasa nonstandar	– <i>Would you like to drink before your meal?</i> – <i>I'm going to tell you if you order something spicy.</i> – <i>This is our menu and menu list.</i> – <i>Today we have Creamy Tomato Soup.</i> – <i>Have you been here before?</i> – <i>Do you have any allergies?</i> – <i>Thank you for your coming to our restaurant.</i> * <i>That's more easy for me to take your order.</i>
4.	Mencatat pesan makanan  <i>Taking food orders</i>	a. Direktif b. Informatif  c. Persuasif	– meminta – menjelaskan  – menanyakan  – memastikan – menyarankan – menawarkan	– <i>I'll have the snapper, please.</i> – <i>The Chicken Curry is a thick and spicy curry served with Jasmine Rice, sir.</i> – <i>How would you like your steak to be done: rare, medium, or well done?</i> – <i>Is that only one orange juice?</i> – <i>It is better served with rice.</i> – <i>Would you like any vegetables with your steak?</i>

		d. Permisif e. Indikatif	– memperhalus suruhan – berterima kasih	– Please have a look first, let me know if you are ready to order. – Thank you for your order.
5.	Menghidangkan makanan <i>Serving food</i>	a. Informatif b. Persuasif	– menjelaskan – mengundang	– Excuse me, sir. This is your Chicken Soup. – Please enjoy your meals.
6.	Menangani keluhan <i>Handling complaints</i>	a. Indikatif b. Informatif c. Persuasif	– mengeluh – meminta maaf – menanyakan – menjelaskan – menawarkan – menjanjikan – menanyakan	– It's really smaller than I expected. – I do apologize for the inconvenience. – How was your Chicken Betel leave, sir? – I already suggest that the Chicken Curry is spicy, sir. – We could take out the Chicken Curry from your bill, and give you a free dessert. How about that? – If you'd like to wait a minute, I will ask the Chef about it.
7.	Menangani pembayaran	a. Informatif	– menanyakan	– Would you like to separate the bill or together?

	<i>Handling payment</i>	b. Direktif	– menjelaskan – menyuruh	– <i>The price is already included tax and service.</i> – <i>Could you please sign here?</i>
8.	Mengucapkan salam perpisahan <i>Farewell</i>	a. Permisif b. Interaktif c. Indikatif	– memperhalus ujaran – mengucapkan salam perpisahan – berterima kasih	– <i>We hope to see you again, sir.</i> <i>Have a nice evening, Good night.</i> – <i>Thank you for dining with us tonight.</i>

1 Dalam buku ini, pembahasan mengenai penggunaan fungsi bahasa di bidang tata hidangan beserta eksponen-eksponen dalam bahasa Inggris dikelompokkan berdasarkan *sequence of service* atau urutan pelayanan di restoran. Kajian data verbal dipaparkan secara rinci pada bab-bab selanjutnya.

## **BAB V**

### **FUNGSI INFORMATIF DALAM MENANGANI RESERVASI**

#### **5.1 Reservasi Restoran**

Reservasi merupakan tahap penting yang mengawali prosedur pelayanan di restoran. Pelayanan yang baik dan benar atas sebuah reservasi akan menciptakan citra yang baik bagi sebuah restoran. Hal-hal penting yang harus diperhatikan sehubungan dengan pemesanan adalah:

- a) Nama pemesan: ketika berbicara dengan tamu, usahakan untuk menarik simpatinya dengan cara menyebut nama tamu tersebut dan menunjukkan keakraban. Terkadang tamu kurang jelas atau terlalu cepat dalam menyebutkan namanya, sehingga perlu diminta kembali untuk mengulangnya. Meminta tamu untuk mengeja namanya dapat dilakukan pula untuk menghindari kesalahan yang berakibat buruk (Siegel, 2000: 47).
- b) Tanggal dan waktu pemesanan: sangatlah penting untuk memastikan tanggal dan waktu yang diinginkan oleh tamu agar dapat segera dikonfirmasi mengenai ketersediaan tempat di restoran. Jika tamu sudah mengkonfirmasi kedatangannya, segera catat tanggal dan waktu pemesanan untuk menghindari kekeliruan (Siegel, 2000: 47).

- c) Jumlah tamu yang akan datang: dalam penghitungan jumlah tamu yang akan datang perlu juga dipastikan siapa saja yang akan datang. Jika terdapat tamu anak-anak, tentunya dapat disiapkan keperluan seperti kursi khusus atau mainan anak-anak (Siegel, 2000: 48).
- d) Permintaan khusus: tamu bisa saja memesan sesuatu yang khusus misalnya *smoking* atau *non-smoking table*, atau menu spesial. Oleh karena itu, hal ini perlu dipastikan sehingga dapat dipersiapkan lebih awal (Siegel, 2000: 48).

Setiap tamu yang hendak berkunjung ke *Mamasan Restaurant* disarankan untuk membuat reservasi terlebih dahulu dengan cara datang langsung ke restoran ataupun melalui telepon atau *e-mail*. Perlu diketahui bahwa *Mamasan Restaurant* melayani makan siang (*lunch*) mulai pukul sebelas hingga pukul lima belas dan makan malam (*dinner*) dari pukul delapan belas hingga pukul dua puluh tiga.

Dalam hal menangani reservasi, terdapat beberapa fungsi bahasa yang saling berkaitan, yaitu fungsi informatif, fungsi interaktif, fungsi indikatif, dan fungsi permisif. Fungsi yang paling menonjol adalah fungsi informatif karena terdapat banyak informasi yang dibagikan dari pihak penelepon atau calon tamu kepada staf reservasi, dan sebaliknya.

## 5.2 Fungsi Informatif 'Menyatakan'

Fungsi informatif berperan untuk berbagi informasi yang direalisasikan dalam fungsi 'menjelaskan', 'menyatakan', dan 'menanyakan'.

Fungsi 'menyatakan' (*stating*) bertujuan untuk menyampaikan maksud/tujuan atau keinginan pembicara yang pada umumnya direalisasikan dalam bentuk deklaratif. Berikut ini adalah uraian mengenai fungsi bahasa 'menyatakan' yang ditemukan dalam percakapan antara staf restoran dan tamu.

- (1) *Staff* : *Mamasan Restaurant, Wati speaking.*  
*Caller* : *Good morning.*  
*Staff* : *Good morning, ma'am.*  
*Caller* : *Can I book a table, please?*  
*Staff* : *For when this is, ma'am?*  
*Caller* : *For this Sunday.*  
*Staff* : *For... excuse me, for Sunday?*  
*Caller* : *Yes.*  
**(04/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.1)**

Data (1) di atas merupakan rekaman percakapan telepon antara staf reservasi dan seorang penelepon yang ingin membuat reservasi di *Mamasan Restaurant*. Tanpa menunggu staf menanyakan tujuannya menelepon, wanita tersebut menyatakan keinginannya untuk membuat reservasi. Kalimat yang digunakan berbentuk interogatif yaitu "*Can I book a table, please?*". Hal ini menunjukkan bahwa untuk menyatakan sesuatu tidak hanya dapat menggunakan bentuk deklaratif, tetapi juga dapat menggunakan bentuk interogatif.

Staf kemudian menanyakan hari reservasi dengan kalimat interogatif yang cukup singkat yakni "*For when this is, ma'am?*". Menanggapi pertanyaan

dari pihak staf, penelepon juga menggunakan jawaban singkat yaitu *"For this Sunday"*. Kata *"this"* menandakan bahwa penelepon ingin memesan tempat untuk hari Minggu yang terdekat dengan saat percakapan tersebut. Dengan demikian, pihak penelepon dua kali menggunakan fungsi 'menyatakan'. Pertama, penelepon menggunakan kalimat interogatif, dengan bentuk lingual *Aux+S+V+O*, yaitu saat mengatakan *"Can I book a table, please?"*. Kedua, penelepon menggunakan fungsi 'menyatakan' melalui bentuk deklaratif *for + preposition of time*, dalam *"For this Sunday"*.

- (2) *Staff : For dinner time, right?*  
*Caller : Yes, Dinner time... around six or six thirty.*  
*Staff : Six or six thirty. Alright ... so only available at nine thirty on Sunday, Ma'am.*  
*Caller : Oh,.. not available at six?*  
*Staff : Six o'clock we already fully booked. We do apologize.*

**(04/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.1)**

*Mamasan Restaurant* tidak hanya melayani makan malam tetapi juga makan siang. Oleh sebab itu, staf harus memastikan apakah reservasi tersebut untuk makan siang atau makan malam. Pada data (2) di atas, staf menggunakan pertanyaan berupa prediksi yaitu *"For dinner time, right?"*. Staf dapat memprediksi hal ini berdasarkan pengalamannya



menangani reservasi karena tamu lebih sering melakukan reservasi untuk makan malam dibandingkan untuk makan siang. Hal ini sesuai dengan apa yang disebut oleh Halliday (1994:43) sebagai makna pengalaman yaitu makna yang mengungkapkan pengalaman seseorang dengan dunia di sekitarnya. Penelepon kemudian membenarkan bahwa reservasinya untuk makan malam, dan memberikan perkiraan waktu kedatangan yang diinginkannya. Staf mengulangi jam kedatangan yang disebutkan untuk menunjukkan bahwa ia menyimak dan memahami dengan jelas informasi tersebut. Setelah mencocokkan dengan daftar reservasi, staf mengetahui bahwa tidak tersedia tempat untuk jam yang dimaksud. Akan tetapi staf tidak secara langsung menyampaikan hal ini tetapi memberi alternatif berupa pernyataan mengenai waktu yang masih tersedia. Dengan menggunakan kalimat "*So only available at nine thirty on Sunday, Ma'am*", staf telah bersikap santun dengan menjaga perasaan dan tidak mengecewakan penelepon.

Di samping menjaga 'wajah' penelepon, staf juga tetap berusaha melakukan penjualan dengan cara memberikan alternatif, dengan harapan penelepon tersebut berkenan mengubah jam reservasinya. Namun demikian, pernyataan staf tersebut tetap menimbulkan kekecewaan pada penelepon yang langsung menyimpulkan bahwa tidak tersedia tempat untuk jam enam seperti yang diinginkannya. Kekecewaan ini diungkapkan dalam

bentuk interogatif dan intonasi yang meninggi pada akhir kalimat atau *rising intonation*. Dengan mengucapkan “*Not available at six?*” penelepon bermaksud untuk mengkonfirmasi sekaligus melakukan negosiasi untuk mendapatkan keinginannya. Akan tetapi, rupanya keinginan penelepon tidak dapat terpenuhi karena semua meja di restoran telah dipesan untuk jam yang dimaksud.

(3) *Staf* : *Yes, may I help you, Ma'am?*

*Caller* : *Yes, I am calling to cancel my booking, please.*

*Staff* : *For tonight?*

*Caller* : *Yes.*

**(12/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.3)**

Pada data (3) di atas, staf bertindak sebagai inisiator dengan menanyakan maksud penelepon menggunakan bentuk interogatif “*May I help you?*”. Pertanyaan ini terkesan seperti menawarkan bantuan tetapi tujuan sesungguhnya adalah untuk menanyakan maksud atau tujuan penelepon. Penelepon kemudian merespons dengan menyatakan secara langsung keinginannya untuk membatalkan reservasi yang telah dibuat sebelumnya. Frasa “*I am calling to ..*” dalam kalimat deklaratif tersebut mencirikan bahwa percakapan terjadi via telepon. Terlihat jelas bahwa fungsi bahasa yang digunakan dalam kutipan tersebut adalah fungsi informatif yang terealisasikan dalam fungsi ‘menanyakan’ dan ‘menyatakan’. Berikut ini

dijelaskan lebih lanjut mengenai salah satu fungsi informatif yaitu fungsi 'menanyakan'.

- (4) *Staff* : *Mamasan Restaurant, Wati speaking.*
- Caller* : *Good morning.*
- Staff* : *Good morning, ma'am.*
- Caller* : *Can I book a table, please?*
- Staff* : *For when this is, ma'am?*
- Caller* : *For this Sunday.*
- Staff* : *For... excuse me, for Sunday?*
- Caller* : *Yes.*
- Staff* : *For Sunday. ... This is for Sarong or for Mamasan?*
- Caller* : *For Mamasan.*
- Staff* : *For Mamasan. For dinner time, right?*
- Caller* : *Yes, Dinner time... around six or six thirty.*

**(04/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.1)**

Data (4) merupakan salah satu contoh penggunaan fungsi 'menanyakan' yang bertujuan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan saat proses reservasi. Segera setelah sang penelepon menyatakan keinginannya, staf reservasi langsung menanyakan untuk kapan reservasi tersebut. Perlu disampaikan di sini, bahwa *Mamasan Restaurant* berada di bawah satu manajemen dengan *Sarong Restaurant*, sehingga staf reservasi harus melayani pemesanan untuk kedua restoran tersebut. Oleh

sebab itu, ia wajib memastikan reservasi yang sedang dilakukan ditujukan untuk salah satu restoran. Seluruh informasi yang diperoleh menggunakan fungsi 'menanyakan' kemudian dicocokkan dengan daftar reservasi yang telah tercatat dengan tujuan mengetahui ketersediaan tempat bagi sang penelepon. Selain fungsi 'menanyakan', ditemukan juga dua fungsi mikro yang termasuk dalam kategori fungsi informatif, yaitu fungsi 'memastikan' dan 'menyimpulkan'.

- (5) *Staff* : OK. For how many person of you?  
*Caller* : For four... four of us.  
*Staff* : **Four of you**... Just a moment... so at Mamasan, can start on Tuesday at seventh of April, Ma'am. At six thirty.  
*Caller* : **Tuesday at six thirty?**  
*Staff* : Yes, Ma'am. At seventh of April.  
*Caller* : Oh alright then. ...If I come the next Sunday...  
*Staff* : Uh-uh... so next Sunday is twelfth of April, **isn't it?**  
*Caller* : Yes.  
*Staff* : Ok Sure, that is still available any time.  
*Caller* : So let's book on Sunday at six, on the twelfth.  
*Staff* : OK... next Sunday, four persons. Uhm... **we start at six thirty**, Ma'am.  
*Caller* : Alright, six thirty then.  
 .....

*Staff* : Ok...yes, so confirmed on next Sunday, on twelfth of April for six thirty, for four persons under name of Ann.

*Caller* : Yes.

*Staff* : So we have holding table for twenty minutes from your reservation, and we do the smart casual for the dress code, Ma'am.

*Caller* : Oh yes, ...OK.

**(04/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.1)**

Pada data (5) frasa yang dicetak tebal merupakan realisasi fungsi '**memastikan**' atau mengkonfirmasi, sedangkan frasa yang digarisbawahi merupakan perwujudan fungsi '**menyimpulkan**'. Di dalam percakapan mengenai reservasi tersebut, staf beberapa kali mengulangi informasi-informasi yang diberikan oleh penelepon dengan tujuan memastikan bahwa ia menerima pesan yang benar sehingga terhindar dari kekeliruan yang mungkin terjadi saat pencatatan reservasi.

Fungsi '**memastikan**' juga tampak dari penggunaan *Question tag* yang ditunjukkan dalam data (5) di atas yaitu pada kalimat "... *next Sunday is twelfth of April, **isn't it?***" Kalimat tersebut merupakan respons atas permintaan penelepon yang berniat mengubah tanggal reservasinya dari yang semula '*Tuesday*' menjadi '*Sunday*'. Staf kembali memastikan bahwa '*next Sunday*' yang dimaksudkan adalah hari Minggu tanggal 12 April.

Perlu diketahui bahwa *Question tag* adalah struktur gramatika yang mengubah bentuk deklaratif menjadi interogatif dengan tujuan meminta persetujuan atau konfirmasi dari mitra tutur. Di dalam bahasa Inggris, *Question tag* memiliki struktur yang cukup rumit, yang terdiri atas kata kerja bantu (*auxiliary*), dan pronomina. Jika pernyataan yang mendahului merupakan kalimat afirmatif maka *tag* mengambil bentuk negatif dari *auxiliary* yang sesuai. Sebaliknya, jika pernyataan yang mendahului adalah kalimat negatif maka *tag* akan mengambil bentuk positifnya. *Auxiliary* harus disesuaikan dengan bentuk kala (*tense*) dari verba dalam pernyataan yang mendahuluinya. Misalnya, jika verba *be* dalam bentuk *Simple Present* maka *tag* yang digunakan adalah *is/am/are*, seperti dalam kutipan di atas: “*Next week is twelfth of April, isn’t it?*”; jika verba dalam bentuk *Present Perfect* maka *tag* yang digunakan berupa *have/has*, contoh: “*He has finished his work, hasn’t he?*”; Jika verba dalam bentuk *Simple Past* maka *tag* berupa *did*, contoh: “*The boys didn’t come here yesterday, did they?*”, dan lain sebagainya. *Question tag* sesungguhnya bukanlah pertanyaan, melainkan suatu cara untuk mempertahankan alur percakapan.

Mengetahui bahwa masih tersedia tempat di restoran pada tanggal dan waktu yang diinginkan, penelepon kemudian memberikan kesimpulan mengenai kepastian reservasinya. Pihak staf kemudian mencatat reservasi tersebut dimulai dari tanggal dan jumlah tamu yang akan datang, serta

kembali menjelaskan bahwa restoran baru mulai melayani tamu pada pukul enam tiga puluh sore, bukan pukul enam sore seperti yang diminta oleh penelepon. Hal ini untuk memastikan penelepon menerima pesan tersebut dengan baik dan menyetujuinya. Setelah semua informasi yang dibutuhkan telah disepakati, staf kemudian menyimpulkan seluruh isi reservasi untuk memeriksanya sekali lagi dan memastikan tidak ada kesalahan.

Di penghujung percakapan, staf menjelaskan istilah '*holding table*' yakni bahwa tempat yang telah dipesan hanya akan ditahan selama dua puluh menit setelah jadwal reservasi. Hal ini berarti jika tamu datang terlambat lebih dari tenggang waktu tersebut maka tempat yang telah dipesan akan segera diberikan kepada tamu lainnya. Staf juga menjelaskan mengenai *dress code* atau aturan berpakaian yang diterapkan di *Mamasan Restaurant*.

Berdasarkan analisis data verbal yang telah diuraikan di atas, maka dapat disampaikan bahwa fungsi informatif dalam hal menangani reservasi terdiri atas lima fungsi mikro, yaitu fungsi 'menyatakan', 'menjelaskan', 'menanyakan', 'memastikan', dan 'menyimpulkan. Fungsi informatif juga terkait dengan sejumlah fungsi makro lainnya, seperti dijelaskan berikut ini.



### 5.3 Fungsi Interaktif 'Menyapa'

Fungsi interaktif identik dengan kegiatan menyapa dan berbasa basi yang selalu mengawali percakapan antara staf restoran dengan tamu, baik secara langsung maupun melalui telepon. Setiap instansi memiliki standar tersendiri dalam menjawab telepon seperti yang terlihat pada data (2, 4, dan 5) yang telah ditampilkan sebelumnya. Misalnya, panggilan telepon dijawab dengan salam yang diikuti dengan penyebutan nama restoran dan nama staf yang menjawab telepon. Ketika menjawab telepon, seorang staf tidak diperbolehkan mengucapkan kata "*Halo*" karena akan terdengar kurang sopan dan informal (Leo, 2001: 69). Dari dua kutipan data berikut ini, terlihat bahwa staf reservasi di *Mamasan Restaurant* menggunakan salam formal saat menjawab telepon yaitu "*good morning*" untuk pagi hari, "*good afternoon*" untuk siang atau sore hari, dan "*good evening*" untuk malam hari. Jika sudah diketahui apakah yang menelepon seorang pria atau wanita, digunakan sapaan "*sir*" atau "*ma'am/madam*".

Setelah mengetahui sang penelepon adalah seorang wanita, staf segera menyapa dengan sebutan "*ma'am*". Bentuk sapaan (*addressing term*) untuk menyapa wanita adalah "*madam*" yang terkesan lebih formal atau dapat disingkat menjadi "*ma'am*" yang terkesan lebih informal. Kedua bentuk sapaan tersebut dapat berterima ketika digunakan

untuk menyapa seorang wanita yang belum dikenal atau belum diketahui namanya.

Selain *madam* atau *ma'am* yang digunakan untuk menyapa seorang wanita, terdapat juga bentuk sapaan *miss* untuk menyapa seorang wanita muda atau yang belum menikah, dan *sir* untuk menyapa seorang pria. Bentuk sapaan untuk wanita tersebut dibedakan sesuai dengan usia atau status pernikahan. Tetapi karena staf tidak mengenal tamu atau penelepon, maka lebih baik jika staf menggunakan bentuk sapaan *madam* secara umum. Bentuk sapaan *sir* dapat digunakan kepada setiap pria, tidak dibedakan dari segi usia atau status pernikahan. Ketiga bentuk sapaan tersebut, yaitu *sir*, *madam/ma'am*, dan *miss*, digunakan ketika tamu tidak diketahui namanya.

Bentuk sapaan dan salam yang digunakan oleh staf dalam data (2, 4, dan 5) mengandung fungsi interaktif yang direalisasikan dalam fungsi 'menyapa', yang berkaitan dengan fungsi informatif. Salam sapaan tersebut tidak hanya bertujuan untuk menyapa penelepon, tetapi juga sebagai stimulus yang memberikan kesempatan kepada pihak penelepon untuk menyampaikan tujuannya menelepon.

#### 5.4 Fungsi Indikatif 'Meminta Maaf'

Dalam menangani reservasi, tidak setiap keinginan penelepon atau calon tamu dapat terakomodasi. Seringkali seluruh tempat di restoran telah habis dipesan sebelumnya, sehingga staf harus

meminta maaf dan menawarkan alternatif lain, seperti dalam data (2) yang telah ditampilkan sebelumnya.

Setelah memeriksa daftar reservasi untuk hari dan waktu yang diinginkan oleh penelepon, staf memastikan bahwa tidak ada tempat yang tersedia. Oleh karena itu, staf segera menyampaikan permohonan maafnya dengan mengatakan "*Six o'clock we already fully booked. We do apologize.*" Permintaan maaf dari staf tersebut merupakan fungsi **indikatif** yang menunjukkan rasa penyesalannya karena tidak dapat memenuhi keinginan penelepon. Bentuk eksponen yang merupakan realisasi dari fungsi 'meminta maaf' ini digunakan bersama dengan fungsi 'menjelaskan'. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa fungsi indikatif berkaitan dengan fungsi informatif dalam hal menangani reservasi di restoran.

Proses reservasi tidak selamanya berjalan lancar karena ketidaksesuaian antara permintaan tamu dengan ketersediaan tempat di restoran. Oleh karena itu, staf reservasi wajib meminta maaf karena tidak sanggup melayani reservasi pada waktu tertentu. Seperti yang terlihat pada data (2) di mana staf reservasi menggunakan frasa "*we do apologize*" untuk meminta maaf karena semua tempat di restoran sudah penuh dipesan untuk pukul enam sore pada hari yang dimaksud.

Fungsi 'meminta maaf' tidak hanya digunakan oleh pihak staf restoran, tetapi juga oleh pihak penelepon. Seperti yang terlihat pada data (6) di

bawah ini, ketika penelepon yang meminta maaf karena melupakan kode pemesanan yang telah disampaikan sebelumnya oleh staf reservasi. Fungsi 'meminta maaf' dalam data (2) dan (6) tersebut termasuk ke dalam fungsi indikatif karena menunjukkan perasaan dan sikap pembicara terhadap situasi yang dihadapi.

(6) *Caller : So what's the booking number again?*

*Staff : Oh, the booking number is still the same, Ma'am.*

*Caller : **I am sorry, I forgot the booking number.***

*Staff : Alright, hold on second. ... Your booking number is B for bravo, number ninety nine,...*

**(07/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.2)**

Selain fungsi 'meminta maaf', terdapat sebuah fungsi bahasa yang juga termasuk dalam kategori fungsi indikatif yaitu fungsi 'berterima kasih". Perlu diketahui bahwa fungsi 'berterima kasih' tidak dapat dikategorikan sebagai tindakan basa-basi karena fungsi tersebut merupakan cerminan sikap dan perasaan syukur dari penutur. Oleh karena itu, fungsi 'berterima kasih' dikategorikan sebagai fungsi indikatif. Ucapan terima kasih direalisasikan dalam bentuk standar "thank you" baik oleh pihak penelepon maupun staf reservasi, seperti yang ditunjukkan dalam data (7) berikut ini.

- (7) *Staff* : *So cancel for four people of you, ya?*  
*Caller* : *Yes.*  
*Staff* : *Alright, thank you for your confirmation, Ma'am.*  
*Caller* : *Ok. **Thank you**, bye.*  
*Staff* : *Bye.*  
**(12/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.3)**

Sebelum mengakhiri percakapan di telepon pihak pembicara dan pendengar selalu mengucapkan terima kasih sebagai perwujudan rasa syukur dan juga bentuk kesantunan. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa fungsi indikatif yang ditemukan dalam data verbal terdiri atas fungsi 'meminta maaf' dan 'berterima kasih', yang berkaitan erat dengan fungsi informatif.

#### 5.5 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bentuk Non-Standar'

Fungsi permisif merupakan penggunaan bahasa yang meskipun kurang sesuai dengan kaidah bahasa namun tetap dapat dimengerti oleh para partisipan. Fungsi permisif direalisasikan dalam fungsi mikro 'menggunakan bentuk non-standar'. Mengingat bahwa bahasa Inggris merupakan bahasa asing di Indonesia, maka seringkali ditemukan kekeliruan dalam penggunaannya untuk berkomunikasi dengan orang asing. Data (3), (4), (5), dan (7) yang telah dipaparkan sebelumnya, selain

mengandung fungsi informatif juga mengandung fungsi permisif.

Pada data (4), meskipun bentuk interogatif yang digunakan oleh staf merupakan bentuk non-standar, pertanyaan tersebut masih berterima bagi pihak pendengar. Bentuk interogatif yang lebih standar untuk menanyakan tanggal atau waktu reservasi adalah: "*When is the reservation for?*", "*When is it for?*", atau "*When would you like to come?*". Frasa "*would you like...*" memiliki tingkat kesantunan yang lebih tinggi dan lebih berterima jika dibandingkan dengan frasa "*do you want...*". Sebagai contoh, kalimat "*What time would you like to come?*" akan terdengar lebih santun daripada kalimat "*What time do you want to come?*" ketika digunakan untuk mengajukan pertanyaan kepada tamu. Pertanyaan kedua "*This is for Sarong or for Mamasan?*" seharusnya adalah "*Is this for Sarong or for Mamasan?*". Untuk membentuk kalimat interogatif dalam bahasa Inggris verba *to be (is)* yang menjadi *auxiliary verb* harus mendahului *determiner (this)*.

Pada data (5) terdapat kekeliruan dalam penggunaan preposisi, kalimat "*can start on Tuesday...*" mendapat interferensi dari bahasa ibu pembicara yakni bahasa Indonesia "bisa mulai hari Selasa". Ujaran yang tanpa diawali subjek kalimat tersebut tidak sesuai dengan kaidah bahasa Inggris yang pada umumnya terdiri atas subjek, predikat, dan objek / keterangan. Kalimat tersebut dapat dikoreksi menjadi "*We can start on Tuesday ...*". Meskipun kalimat yang diucapkan oleh staf keliru,

pihak pendengar tetap dapat menangkap maksud atau pesan staf tersebut. Inilah prinsip dasar dari aliran komunikatif yaitu *fluency before accuracy* yang lebih mementingkan ujaran yang dapat dipahami daripada ketepatan struktur bahasa.

Penggunaan bahasa non-standar juga terlihat pada data (7) ketika staf reservasi mengucapkan kalimat “*So cancel for four of you, ya?*” Penggunaan kata ‘ya’ pada kalimat tersebut merupakan pengaruh dari bahasa Indonesia. Sesungguhnya untuk mengkonfirmasi pesan yang diterima, staf dapat menggunakan frasa “*...is that right?*” atau “*...correct?*” yang sesuai dengan kaidah bahasa Inggris.

Pada data (3) staf menggunakan *rising intonation* dalam pertanyaan singkatnya “*For tonight?*” yang merupakan prediksi maksud pernyataan penelepon. Perlu disampaikan bahwa dalam bahasa Inggris dikenal tiga jenis intonasi yaitu *falling intonation*, *rising intonation*, dan *fall-rise intonation*. *Falling intonation* digunakan untuk menyatakan kepastian dalam kalimat deklaratif, namun juga biasa ditemukan dalam *Wh- questions*, misalnya “*What time do you open?*”. *Rising intonation* dapat digunakan untuk mengekspresikan berbagai *emotions* seperti terkejut, ragu, tertarik, permintaan dan saran, atau yang dipakai dalam *Yes/No questions*, misalnya “*Are you open for lunch?*”. *Fall-rise intonation* digunakan pada akhir pernyataan yang belum pasti, atau juga dalam pertanyaan untuk meminta informasi, mengundang atau menawarkan sesuatu (Roach, 2009: 120-121).



Pola intonasi ini membuat pertanyaan terkesan lebih santun. Dalam data (3), *rising intonation* yang digunakan dalam bentuk *Yes/No question* pada pertanyaan “*For tonight?*” bertujuan untuk memprediksi sekaligus mengkonfirmasi tanggal reservasi yang dimaksud oleh penelepon. Penggunaan intonasi tersebut juga termasuk ke dalam fungsi permisif.

Fungsi permisif juga meliputi penggunaan ujaran yang diperhalus demi kenyamanan pihak pendengar. Oleh karena itu, realisasi fungsi ‘menyuruh’ yang diperhalus kemudian dapat diklasifikasikan ke dalam fungsi permisif, seperti yang ditunjukkan dalam data (8) berikut ini.

(8) *Caller* : *Oh alright then. ...If I come the next Sunday...*

*Staff* : *Uh-uh... so next Sunday is twelfth of April, isn't it?*

*Caller* : *Yes.*

*Staff* : *OK Sure, that is still available any time.*

*Caller* : *OK, **so let's book on Sunday at six, on the twelfth.***

*Staff* : *OK... next Sunday, four persons. Uhm... we start at six thirty, Ma'am.*

*Caller* : *Alright, six thirty.*

.....

*Staff* : *.... So **could you write on for the booking number, please?***

*Caller* : *Yes?*

*Staff* : *So seven digits of booking number... B for Bob, number nine nine*

*Caller* : Yeah?

*Staff* : A for apple, M for Mama, Q for Queen,  
X for X-ray.

*Caller* : Ok. So I have to show the booking  
number?

*Staff* : Yes, Ma'am.

*Caller* : Alright then.

**(04/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.1)**

Pada data (8) di atas terlihat bahwa seorang penelepon melakukan reservasi tetapi ia memperhalus perintahnya dengan menggunakan kalimat "*So let's book...*" daripada "*I want to book...*". Sama halnya dengan 'permintaan', sebuah bentuk 'suruhan' yang tidak langsung dapat membuatnya terdengar lebih santun. Fungsi 'menyuruh' yang kedua juga digunakan oleh staf reservasi dalam kalimatnya "*Could you write on for the booking number, please?*". *Modals* yang berfungsi sebagai *Auxiliary verb* 'could' dan kata 'please' yang digunakan membuat kalimat suruhan tersebut menjadi lebih santun dan memperhalus suruhan itu sendiri. Seorang staf, karena posisinya yang lebih rendah, tentunya tidak diperkenankan 'menyuruh' tamu secara langsung untuk melakukan sesuatu. Oleh karena itu, ia harus memperhalus suruhannya sehingga hampir terdengar seperti permintaan. Demikian juga halnya dengan data (9) berikut ini.

- (9) *Caller* : *I want to change it to Tuesday on seventh April.*  
*Staff* : *Tuesday at ... oh, seventh of April, ya?*  
***Hold on second, let me check.***  
*Caller* : *Is it possible?*  
*Staff* : *Four people. Alright. We still available.*  
**(07/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.2)**

Pada data (9), staf menyuruh seorang penelepon yang sedang melakukan reservasi untuk menunggu karena ia harus mengecek daftar reservasi terlebih dahulu. Dalam percakapan ini pun staf menggunakan ekspresi formal untuk memperhalus suruhannya. Ia lebih memilih menggunakan ekspresi "*Hold on second*" daripada sekadar mengucapkan "*wait a moment*". Dengan demikian dapat disampaikan bahwa penggunaan fungsi permisif dalam hal ini bertujuan untuk memperhalus fungsi direktif demi mempertahankan keharmonisan interaksi antar partisipan.

Pada data (9) di atas, staf reservasi menggunakan preposisi *at* untuk menyatakan tanggal. Perlu disampaikan terlebih dahulu bahwa dalam bahasa Inggris terdapat tiga jenis preposisi untuk menunjukkan waktu (*preposition of time*), yaitu *in*, *on* dan *at*. Preposisi *in* untuk nama bulan dan tahun (*in January, in 2016*), *on* untuk nama hari (*on Sunday, on weekend*), sedangkan *at* digunakan untuk menunjukkan waktu (*at 7 in the morning, at night*). Staff reservasi telah keliru menggunakan preposisi *at* untuk menyatakan tanggal "*...at seventh*

*of April*" tetapi informasi yang disampaikan tetap dapat diterima dengan baik oleh pihak pendengar.

Ketiga kategori fungsi permisif yang telah dipaparkan di atas juga berkaitan dengan fungsi informatif. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa fungsi informatif dalam menangani reservasi bergayut dengan fungsi interaktif, fungsi indikatif, dan fungsi permisif.

## **BAB VI**

### **FUNGSI INTERAKTIF DALAM MENYAMBUT TAMU**

Setiap tamu yang datang ke restoran segera disambut dan disapa oleh seorang *host*. Fungsi bahasa 'menyapa' digunakan terlebih dahulu oleh staf restoran untuk menunjukkan keramahan dan kesantunan dalam menyambut setiap tamu yang datang ke restoran. Bentuk sapaan yang digunakan cenderung formal dan mengikuti standar di restoran tersebut. Fungsi 'menyapa' merupakan subkategori fungsi interaktif. Akan tetapi, sejumlah data verbal menunjukkan bahwa terdapat beberapa fungsi bahasa lainnya yang bergayut dengan fungsi interaktif. Fungsi-fungsi bahasa tersebut adalah fungsi informatif, fungsi indikatif, dan fungsi permisif. Penggunaan fungsi 'menyapa' dalam bahasa Inggris dipaparkan secara rinci berdasarkan kutipan data sebagai berikut.

#### **6.1 Fungsi Interaktif 'Menyapa'**

Seperti yang telah dijelaskan pada Bab II, fungsi interaksional (Halliday, 1973) dan fungsi fatik (Leech, 1974) merupakan fungsi bahasa yang bertujuan menjalin interaksi antarpartisipan. Mengingat hubungan yang interaktif merupakan dasar dari komunikasi yang baik, fungsi bahasa yang bertujuan untuk menjalin hubungan komunikatif disebut sebagai fungsi interaktif. Berikut ini dipaparkan kutipan-kutipan data yang mengandung fungsi interaktif.

(10) *Host : Hello, good evening sir. How are you?*

*Guest : Good. Do you have free table for us tonight?*

*Host : So, any reservation for tonight, please?*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, WLC 2.1)**

(11) *Host : Hello, good evening. Welcome to Mamasan. How are you?*

*Guest : Fine. How are you?*

*Host : I'm fine, thank you. Do you have any reservation for tonight, madam?*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, WLC 2.3)**

Sapaan terhadap tamu adalah kontak pertama dan kesan awal yang didapat oleh tamu mengenai restoran yang tentunya akan berpengaruh pada tahap pelayanan selanjutnya. Kedua kutipan data di atas merupakan percakapan langsung antara seorang *host* (penerima tamu) dengan tamu yang datang ke restoran. *Mamasan Restaurant* termasuk dalam kategori *fine dining restaurant* yang dikunjungi oleh mayoritas tamu dari kalangan menengah ke atas, sehingga terdapat perbedaan tugas antara *host* dengan *waiter/waitress*. Seorang *host* bertugas menyambut setiap tamu yang datang ke restoran dan memastikan tamu tersebut sudah memiliki reservasi kemudian mengantarkan tamu ke meja yang telah disediakan, sedangkan *waiter* dan *waitress* bertugas

melayani tamu, mencatat pesanan makanan dan minuman serta menghidangkannya kepada para tamu.

Pada kutipan data (10 dan 11) seorang *host* menyapa tamu dengan salam "*Hello*" dan "*Good evening*" untuk menciptakan suasana santai dan akrab tetapi tetap formal. Untuk menunjukkan keramahan *host* kemudian menanyakan kabar menggunakan kalimat interogatif "*How are you?*". Pertanyaan tersebut bersifat basa-basi dan sesungguhnya tidak memerlukan jawaban yang informatif. Tamu cukup merespons dengan jawaban "*fine*" atau "*good*". Kadang-kadang tamu juga menanyakan kembali kabar dari staf menggunakan pertanyaan yang sama atau dipersingkat menjadi "*How about you?*" atau "*And you?*".

(12) *Waitress* : *Good morning, welcome to Garamerica Restaurant. Would you like to have breakfast, sir?*

*Guest* : *Yes, please.*

*Waitress* : *May I know your room number, please?*

*Guest* : *201*

**(06/05/15, The Sunset Hotel, BFS 14.1)**

(13) *Room Service* : *Good afternoon, Garamerica Restaurant. Diah speaking. How may I assist you?*

*Guest* : *Yes. I want to order some food, please.*



*Room Service: Yes, what room number, please?*

*Guest : Room number 101.*

**(16/05/15, The Sunset Hotel, RMS 15.1)**

Data (12) diperoleh dari percakapan *waitress* dan tamu di *Garamerica Restaurant* yang berlokasi di *The Sunset Hotel*. Percakapan tersebut terjadi pada pagi hari, sekitar pukul delapan. Para tamu tengah menikmati sarapan, beberapa orang tampak sedang mengambil makanan dari *buffet table*, ada juga yang baru datang dan melihat-lihat makanan yang disediakan. Seorang *waitress* berdiri di dekat pintu masuk dan menyapa setiap tamu yang datang. Kemudian datang seorang tamu pria yang langsung disapa oleh *waitress*. Setelah mengucapkan salam sapaan, *waitress* menggunakan bentuk *would you like to+V+O* dalam kalimat "*Would you like to have breakfast?*" meskipun ia sudah mengetahui jika setiap tamu yang datang pasti ingin mendapatkan sarapan pagi. *Waitress* tetap menanyakan hal ini karena ingin menunjukkan keramahan dengan berbasa-basi menggunakan kesantunan negatif karena ia belum mengetahui nama dari tamu tersebut.

Untuk memastikan bahwa yang datang ke restoran adalah tamu yang menginap di hotel tersebut, *waitress* menanyakan nomor kamar dan mencocokkan dengan daftar tamu. Perlu dicatat bahwa dalam bahasa Inggris, sebutan (*title*) *Mr.*, *Mrs.*, *Ms.*, dan *Miss* harus diikuti dengan nama

belakang atau nama lengkap, bukan dengan nama depan. Penggunaan *Address term* dalam bahasa Inggris menunjukkan adanya jarak antara partisipan, sebagai contoh: “*Sir*” atau “*Madam*” digunakan untuk orang yang belum dikenal dan tidak diketahui namanya, dan “*Mr*” atau “*Mrs*” digunakan untuk orang yang sudah diketahui nama belakangnya, sedangkan penggunaan nama depan tanpa *title* menunjukkan keakraban (*familiarity*) (Wierzbicka, 1992: 309 - 311). Perbedaan keempat *title* tersebut terletak pada *gender* dan status perkawinan (Wierzbicka, 1992: 311). Kesalahan penggunaan *title* dengan nama depan sering terjadi karena dalam budaya Indonesia, sebutan Bapak/Ibu digunakan dengan nama depan. Meskipun sesungguhnya aturan kesantunan dalam *hospitality* adalah *Call the guest by name* atau menyapa tamu dengan menyebut namanya, seringkali staf tidak mengetahui nama tamu. Dengan demikian, penggunaan sapaan “*Sir*” dalam data (12) sudah cukup tepat dalam menandakan jarak (*distance*) dan rasa hormat (*respect*) dari pihak *waitress* terhadap tamu yang datang.

Data (13) tampak serupa dengan data sebelumnya, hanya kutipan tersebut merupakan percakapan telepon tamu dengan staf *room service* atau layanan kamar di *The Sunset Hotel*. Setiap hotel berbintang tentunya menyediakan layanan kamar sehingga tamu dapat menelepon untuk memesan makanan atau minuman yang kemudian diantarkan ke kamarnya. Di *Garamerica Restaurant*, *waitress* juga bertindak selaku *order taker* yang bertugas

mencatat pesanan makanan. Saat menjawab telepon, staf mengucapkan salam dan menyebut nama restoran, kemudian menyebut namanya serta menawarkan bantuan "*How may I assist you?*". Hal ini merupakan salam standar untuk menjawab telepon di *Garamerica Restaurant*, sedangkan tamu yang menelepon menggunakan salam informal "*Hi*".

Kutipan data (12 dan 13) di atas mengandung fungsi 'menyapa' (*greetings*), dan 'berbasa-basi' yang dikategorikan ke dalam fungsi **interaktif**. Fungsi interaktif, atau basa-basi bahasa, adalah fungsi bahasa untuk memelihara hubungan yang baik di dalam kelompok sosial. Untuk menunjukkan maksud keramahan, penutur melakukan tindakan basa-basi, misalnya dengan mengucapkan salam, ucapan perpisahan, dan pertanyaan rutin seperti "Apa kabar?". *Greetings* sangatlah penting karena dapat menimbulkan kesan yang baik di awal percakapan atau pertemuan. Memberikan salam atau menyapa dengan tutur bahasa dan sikap yang ramah mencerminkan kesantunan, baik kesantunan positif maupun kesantunan negatif, dalam upaya mempertahankan hubungan sosial.

Dalam kutipan data yang dipaparkan sebelumnya, fungsi interaktif tampak bergayut dengan beberapa fungsi bahasa lainnya, seperti fungsi informatif, fungsi permisif, dan fungsi indikatif. Ketiga fungsi bahasa yang berkaitan dengan fungsi interaktif dibahas sebagai berikut.

## 6.2 Fungsi Informatif 'Menanyakan'

Fungsi bahasa 'menyapa', selain untuk mengawali percakapan, juga dapat digunakan sebagai pembuka kesempatan untuk melakukan pembicaraan lebih lanjut dan memancing pihak pendengar (dalam hal ini sang penelepon) untuk menyampaikan atau 'menyatakan' tujuannya menelepon, apakah untuk membuat reservasi, mengubah atau membatalkannya atau hanya sekadar meminta informasi mengenai restoran tersebut. Seperti yang terlihat pada data (10), salam dan pertanyaan "*How are you?*" yang diucapkan oleh staf reservasi sebagai pihak inisiator mendapat respons dari penelepon yang kemudian langsung menyatakan tujuan atau keinginannya. Pada data (11), *host* mengajukan dua pertanyaan. Pertanyaan pertama "*How are you?*" bersifat interaktif, sedangkan pertanyaan berikutnya mengenai reservasi menggunakan bentuk *yes/no question*, yaitu: "*Do you have any reservation for tonight?*". Pertanyaan ini berbeda dengan pertanyaan pertama: pertanyaan mengenai kabar hanya untuk sekadar berbasa-basi dan tidak memerlukan jawaban yang akurat, sedangkan pertanyaan kedua membutuhkan jawaban yang benar sesuai keadaan. Pertanyaan mengenai reservasi tersebut bersifat informatif serta menentukan tindakan yang akan diambil oleh *host* selanjutnya, apakah menerima atau menolak tamu tersebut. Hal ini juga membuktikan bahwa terdapat kaitan antara fungsi interaktif ('menyapa') dengan fungsi informatif ('menanyakan').

Pada data (10) tamu langsung menyatakan keinginannya untuk mendapatkan meja di restoran menggunakan bentuk interogatif "*Do you have free table for us tonight?*" Pertanyaan ini menandakan bahwa tamu tersebut tidak memiliki reservasi atau yang disebut sebagai *walk-in guest*. Pada data (11) tamu tidak menyatakan keinginannya secara langsung, sehingga *host* yang harus menanyakannya. Karena *Mamasan Restaurant* senantiasa dipenuhi pengunjung, seorang *host* bertugas memastikan setiap tamu yang datang sudah sesuai dengan daftar reservasi. Oleh karena itu, *host* selalu menanyakan "*Do you have any reservation for tonight?*" kepada setiap tamu yang datang. Jika tamu sudah memiliki reservasi untuk bersantap di restoran pada saat itu maka *host* akan segera mengantarkan tamu ke tempat yang telah disiapkan. Sebaliknya, jika tamu tidak memiliki reservasi maka *host* harus mempertimbangkan ketersediaan tempat di restoran pada saat itu, apakah terdapat meja kosong atau tidak. Jika seluruh meja telah habis dipesan (*fully booked*) maka *host* harus menyampaikan hal tersebut kepada tamu, dengan cara meminta maaf atas ketiadaan tempat serta menawarkan alternatif pada tamu untuk menunggu di *Bar and Lounge* di lantai dua. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi interaktif 'menyapa' tidak terbatas pada sekadar pengucapan salam, melainkan juga berkaitan dengan fungsi informatif 'menyatakan' dan 'menanyakan' yang dilakukan oleh kedua pihak yaitu *host* dan tamu.

Demikian juga halnya dalam percakapan telepon, di mana komunikasi harus dilakukan tanpa menyita terlalu banyak waktu. Oleh karena itu, pihak staf harus berusaha menerima atau mencatat pesan dengan cepat dan tepat. Misalnya, ketika seorang staf layanan kamar (*room service*) menerima pesanan makanan melalui telepon, ia akan menggunakan bentuk-bentuk pertanyaan singkat seperti "*What room number, please?*", seperti yang terlihat pada data (13). Pihak tamu juga menyampaikan keinginannya menggunakan bentuk deklaratif yang cukup singkat yaitu *S+VP+O* dalam kalimat "*I want to order some food, please*".

Fungsi 'menjelaskan' pada umumnya digunakan bersama dengan fungsi 'menyatakan' sebagaimana dibahas dalam data berikut ini. Kedua fungsi tersebut dikategorikan ke dalam fungsi bahasa informatif karena mendukung atau memperkuat informasi yang telah dinyatakan sebelumnya.

- (14) *Host : Hello, good evening sir. How are you?*  
*Guest : Good. Do you have free table for us tonight?*  
*Host : So, any reservation for tonight, please?*  
*Guest : No, we don't.*  
*Host : Ok, so... actually down here we are full, all taken by reservation. **But** we do have a walking area upstairs. Upstairs is a bar and lounge, also a*

*smoking area, but we serve same menu.*

*Guest : but I don't like smoking.*

*Host : But I am sorry, down here we are full until nine thirty. If you don't mind to wait around one and a half hour for a table down here?*

*Guest : Uhm... I don't know...*

*Host : Actually, we don't have anything down here, we have only upstairs. If you don't mind, you can have a look first, how is the table upstairs.*

*Guest : No, thanks. I guess we're leaving.*

*Host : Sorry sir, we cannot accommodate you tonight.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, WLC 2.1)**

Data (14) tersebut bersumber dari rekaman percakapan *host* dengan tamu yang datang ke restoran tanpa reservasi sebelumnya. Berhubung pada saat itu seluruh tempat di restoran telah penuh, *host* tidak dapat mengizinkan tamu tersebut untuk masuk dan duduk di restoran. *Host* kemudian menjelaskan bahwa tidak tersedia lagi tempat di restoran karena semuanya sudah dipesan.

Kalimat "*Actually down here we are full, all taken by reservation.*" sesungguhnya merupakan penolakan karena kapasitas restoran yang tidak mencukupi lagi. Akan tetapi *host* kemudian menawarkan alternatif tempat di lantai atas yang

merupakan *bar and lounge* dan menyediakan menu yang sama seperti di restoran. Penggunaan kata 'do' dalam kalimat "*But we **do** have a walking area upstairs*" berfungsi untuk memberi penekanan makna pada kata 'have' dan menegaskan bahwa restoran memiliki ruangan di lantai atas bagi para *walk-in guest* yang ingin menunggu untuk mendapatkan meja di restoran.

*Host* kemudian mendeskripsikan keadaan *Bar and Lounge* yang merupakan *smoking area* dengan harapan tamu akan bersedia menunggu di sana. *Host* juga menjelaskan bahwa tamu tetap dapat memesan makanan yang sama seperti yang disajikan di restoran. *Host* menggunakan kata **but** sebanyak dua kali, yaitu dalam frasa "...**but** we do have a walking area upstairs" dan "...**but** we serve same menu.". Penggunaan kata **but** yang pertama menandakan bahwa terdapat keterbatasan pada tempat yang disediakan di lantai atas restoran tersebut. Pada *Bar and Lounge* yang disebutkan oleh *host* tersebut, tamu dapat menikmati minuman dan mendengarkan musik, tetapi tempat duduk yang disediakan kurang nyaman untuk menikmati makan malam. Terlebih lagi area tersebut merupakan *smoking area*, sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu yang tidak merokok. Penggunaan kata **but** yang kedua menunjukkan bahwa *host* berusaha menarik perhatian tamu agar bersedia mengunjungi *Bar and Lounge* dengan menyampaikan bahwa tamu dapat menikmati makanan yang sama seperti yang dihidangkan di



restoran. Akan tetapi, tamu yang bersangkutan tidak ingin menunggu di bar serta menolak dengan mengatakan "*But I don't like smoking*". Tamu juga menggunakan fungsi 'menolak' dengan mengatakan "*No thanks, I guess we're leaving*".

Percakapan tersebut menunjukkan bahwa *host* sangat berusaha untuk menjaga 'wajah' tamunya serta bermaksud mengurangi perasaan kecewa karena tidak terpenuhinya keinginan tamu, sedangkan tamu lebih tegas dalam menolak tawaran yang diberikan oleh *host*. Hal ini terjadi karena tamu tersebut merasa status sosialnya lebih tinggi. Di pihak lain, *host* sangat memahami bahwa statusnya sebagai pelayan di restoran menuntutnya untuk senantiasa bersikap sopan dan menggunakan bahasa yang santun kepada setiap tamu yang datang.

Ketika dikaji lebih lanjut, terlihat bahwa *host* menggunakan pronomina 'we' (bukan 'I'). Perlu dicatat bahwa dalam bahasa Inggris, pronomina 'we' dapat berarti 'kita' (pembicara dan pendengar) atau 'kami' (pembicara dan orang lain, tidak termasuk pendengar). Dalam hal ini pronomina 'we' yang digunakan mengacu pada makna kedua yaitu *host* dan pihak restoran. *Host* menggunakan pronomina 'we', dan bukan 'I', karena menyadari tugasnya sebagai representatif dari restoran.

Dalam data (14), *host* menggunakan tiga fungsi bahasa yakni 'menanyakan' (*asking*) dalam kalimat "*Any reservation for tonight, please?*", 'menolak' (*rejecting*) dalam kalimat "*Actually down here we are*

*full, all taken by reservation.*” dan ‘menjelaskan’ (*explaining*) dalam kalimat “*But we do have a walking area upstairs. Upstairs is a bar and lounge,...*”. Ketiga fungsi tersebut merupakan fungsi mikro dari fungsi informatif.

Dengan mengkaji bentuk-bentuk interogatif pada kutipan di atas, dapat disampaikan bahwa fungsi ‘menanyakan’ tidak hanya bertujuan untuk meminta informasi tetapi juga menjadi petunjuk untuk menentukan langkah selanjutnya. Sebagai contoh, pertanyaan “*Have you got a reservation?*” menjadi petunjuk bagi *host* untuk mengantar tamu yang sudah memiliki reservasi ke meja yang telah disediakan atau membujuk tamu yang belum memiliki reservasi untuk berkenan menunggu dan minum di *lounge*.

Berdasarkan data yang diuraikan di atas, dapat disampaikan bahwa *host* dalam sebuah peristiwa tutur, yakni menyambut tamu yang datang ke restoran, telah menggunakan berbagai fungsi bahasa. Fungsi bahasa yang umumnya digunakan adalah fungsi informatif yang direalisasikan dalam fungsi ‘menanyakan’, ‘menolak’, ‘menjelaskan’ dan ‘memastikan’ atau ‘mengkonfirmasi’. Fungsi informatif tersebut tampaknya tidak terlepas dari peranan fungsi-fungsi bahasa lainnya, khususnya dengan fungsi interaktif.

Selain fungsi interaktif dan fungsi informatif, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, ditemukan juga beberapa fungsi makro yang belum tercantum dalam rumusan teori fungsi bahasa terdahulu.

Misalnya penggunaan kalimat-kalimat non-standar yang tidak mengikuti kaidah bahasa Inggris namun tetap berterima dan dapat dimengerti oleh partisipan dalam suatu peristiwa tutur. Perlu disampaikan kembali bahwa kedudukan bahasa Inggris di Indonesia adalah sebagai bahasa asing. Tidak mudah bagi para peserta didik untuk memahami dan menggunakan struktur bahasa Inggris secara tepat. Oleh karena itu, muncul penggunaan bahasa Inggris yang tidak tepat secara gramatika namun masih tetap bermakna. Fungsi bahasa ini kemudian disebut sebagai fungsi permisif, yang dijelaskan lebih lanjut pada subbab berikut ini.

### 6.3 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bentuk Non-standar'

Fungsi 'menyapa' juga berkaitan dengan fungsi permisif yang digunakan dalam kalimat non-standar. Hal ini terlihat pada data (13) di mana staf *room service* menggunakan pertanyaan singkat untuk mengetahui nomor kamar tamu yang memesan layanan kamar. Staf menggunakan kalimat interogatif "*What room number, please?*" dan bukan bentuk formal misalnya "*What is your room number?*" atau pun bentuk santun, seperti pada data (12), yaitu "*May I have your room number, please?*". Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam waktu singkat, mengingat percakapan telepon harus dilakukan dengan cepat dan tepat.

Fungsi permisif selain tampak dalam penggunaan bahasa non-standar juga digunakan untuk memperhalus ujaran, baik yang berupa perintah, suruhan maupun instruksi. Seperti dalam data (14), *host* menggunakan fungsi permisif ketika menjelaskan bahwa tidak tersedia tempat di restoran dan berusaha menawarkan alternatif tempat di lantai atas. *Host* mengucapkan kalimat “*Actually, we don’t have anything down here, we have only upstairs. If you don’t mind, you can have a look first, how is the table upstairs.*”. Kalimat-kalimat ini sesungguhnya berfungsi sebagai suruhan kepada tamu untuk naik ke lantai atas, tetapi karena kedudukan *waitress* yang lebih rendah maka ia memperhalus suruhannya menggunakan bentuk mengundang. Fungsi ‘menyuruh’ yang diperhalus juga tampak digunakan pada data (15) di bawah ini.

(15) *Host* : *Hello good evening, how are you today, ma’am?*

*Guest* : *Good evening. I have a reservation for Elia.*

*Host* : *OK, at what time, ma’am? Is it at seven o’clock your reservation?*

*Guest* : *Yes.*

*Host* : *Yes, under name Elia, for seven o’clock. **Could you follow me, please?** I’ll show you the table, ma’am.*

*Guest* : *Thanks.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, WLC 2.4)**

Pada kutipan data di atas, seorang *host* sedang menyambut tamu yang datang dengan reservasi. Dalam menyambut tamu, seorang *host* dapat menggunakan cara yang santun untuk mengarahkan atau memberi petunjuk atau instruksi kepada tamu di restoran. Fungsi 'menyuruh' yang diperhalus digunakan oleh *host* ketika menyuruh tamu menunggu sebentar atau pun untuk mengikutinya ke meja yang telah disiapkan. *Host* tidak menggunakan bentuk imperatif "*Follow me*" melainkan memilih menggunakan bentuk interogatif "*Could you follow me, please?*". Tujuan pemilihan bentuk interogatif tersebut untuk memperhalus suruhan dan membuatnya menjadi seperti ajakan atau undangan sehingga terdengar lebih santun. Dengan demikian, *waitress* telah menggunakan fungsi **permisif** dengan cara mengubah bentuk kalimat 'menyuruh' menjadi 'mengundang'.

#### 6.4 Fungsi Indikatif 'Meminta Maaf'

Selain fungsi permisif, ditemukan juga penggunaan suatu ekspresi bahasa yang menjadi penanda atau mengindikasikan suatu hal. Misalnya ekspresi "*thank you*" digunakan sebagai tanda mengakhiri percakapan atau ekspresi "*sorry*" yang menandakan bahwa pihak restoran tidak dapat memenuhi permintaan tamu. Dalam rumusan teori fungsi bahasa terdahulu, fungsi 'mengucapkan terima kasih' (*thanking*) dan 'meminta maaf' (*apologizing*) termasuk ke dalam fungsi ekspresif (Leech, 1974; Bühler, 1965). Dalam kajian ini, fungsi

bahasa tersebut dinamakan fungsi indikatif. Jika Leech (1974) dan Bühler (1965) menyatakan fungsi ekspresif digunakan untuk menunjukkan apa yang dirasakan oleh pembicara, maka fungsi indikatif digunakan dengan cara yang berbeda.

Pada data (14) yang telah ditampilkan sebelumnya, frasa "*but I am sorry*" tidak hanya merupakan ekspresi dari permohonan maaf, tetapi menjadi penanda bahwa pihak restoran tidak dapat mengakomodasi permintaan tamu. Demikian juga halnya dengan frasa "*no, thanks*" menjadi penanda penolakan tamu terhadap tawaran *host*. Inilah yang membedakan fungsi ekspresif terdahulu dengan fungsi indikatif, yaitu setiap eksponen yang mengandung fungsi indikatif tidak hanya mengekspresikan perasaan penutur, tetapi juga menunjukkan suatu hal yang berkaitan dengan konteks wacana.

Kutipan-kutipan data yang dipaparkan di atas membuktikan bahwa fungsi 'menyapa', berdampingan dengan fungsi 'berbasa-basi' yang termasuk dalam kategori fungsi **interaktif**, tidak bisa terlepas dari fungsi-fungsi bahasa lainnya yakni fungsi **informatif**, dalam 'menanyakan', 'menyatakan', serta fungsi **indikatif** dalam 'mengucapkan terima kasih' dan 'meminta maaf'. Ketiga fungsi bahasa tersebut dibingkai oleh fungsi **permisif** yang, meskipun menggunakan bahasa Inggris non-standar, tetap menjaga proses komunikasi agar berlangsung dengan nyaman dan berterima bagi kedua pihak.

## **BAB VII**

### **FUNGSI PERSUASIF DALAM MEREKOMENDASIKAN MENU**

Suatu bisnis restoran tentunya memiliki tujuan untuk menjual produk sebanyak mungkin, atau yang disebut sebagai *upselling*. Oleh karena itu, fungsi 'merekomendasikan' sangat sering digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi 'merekomendasikan' termasuk dalam fungsi persuasif yang bertujuan mempengaruhi atau membujuk pendengarnya agar bersedia mengikuti apa yang disarankan, tanpa menimbulkan kesan terlalu memaksa. Fungsi persuasif ini berbeda dari fungsi direktif. Fungsi direktif bertujuan membuat pendengar melakukan apa yang dikatakan oleh pembicara, sedangkan fungsi persuasif hanya sebatas mempengaruhi pikiran atau keinginan pendengar, terlepas apakah pendengar bersedia menerima atau menolak saran tersebut. Fungsi persuasif dan keterkaitannya dengan fungsi-fungsi makro lainnya dalam merekomendasikan produk restoran diuraikan sebagai berikut.

#### **7.1 Fungsi Persuasif 'Merekomendasikan' dan 'Menjanjikan'**

Ketika menjelaskan menu yang dihidangkan di restoran, seorang *server* berkewajiban memberi rekomendasi. Untuk itu pemahaman tentang menu (*product knowledge*) sangatlah penting bagi seorang *server* atau *waiter*. Meskipun seorang *waiter* sangat

fasih dalam berbahasa Inggris, jika ia tidak memiliki *product knowledge* atau pemahaman akan menu yang dihidangkan maka ia tetap tidak akan mampu berkomunikasi dengan baik di hadapan para tamu.

Di *Mamasan Restaurant*, setiap *server* sebelumnya harus menjalani masa pelatihan sebagai *runner* selama kurang lebih tiga bulan untuk mempelajari setiap masakan yang dihidangkan di restoran tersebut, mulai dari bahan-bahan, cara memasak, hingga hidangan pelengkapanya (*side dish*). Seorang *runner* belum diperbolehkan menerima pesanan langsung dari tamu, ia hanya membantu *server* dalam mengambilkan makanan dari dapur. Jika *server* yang bertugas sedang sibuk melayani tamu lainnya, *runner* dapat membantu menghidangkan makanan ke meja tamu. Beberapa kutipan di bawah ini memperlihatkan penggunaan fungsi 'merekomendasikan' makanan.

(16) *Waitress* : *Good evening, ma'am, sir. Have you been here before?*

*Guest* : *No, it's our first time.*

*Waitress* : *So we will explain the Mamasan concept, please. Our concept here is family dining, like a family self. So we put the food in the middle, you can share between you like the starter or the main course. But for the entrée, start from the Grilled Scallops until the Chicken Betel Leaf is come one*



*pieces, and the rest you can share in the middle. **And this is good come with the side dishes like the Naan or some rice.** And ... are you OK with the spicy or you have any allergy, please?*

**(27/04/15, Mamasan Restaurant, RCO 3.4)**

- (17) *Waitress : We are Southeast Asian Restaurant, so **we suggest you for the share dining**, from the starter until the side dishes this is portion for the sharing. And for the entrée, the entrée from the Grilled Scallops until the Chicken Betel Leaf this is individual portion, this is come like one pieces, and for the rice this is portion for the sharing. So we can put in the middle on your table and you can share between you.*

**(27/04/15, Mamasan Restaurant, RCO 3.5)**

Data (16) dan (17) merupakan penjelasan tentang konsep restoran oleh seorang *server* atau *waitress* yang bertugas. Dalam menjelaskan konsep restoran, *waitress* berusaha menyisipkan saran-saran atau rekomendasi makanan dan minuman yang menjadi menu unggulan di restoran tersebut. Hal ini tampak dalam penggunaan kalimat "*And this is good come with the side dishes like the Naan or some rice*". *Determiner 'this'* pada kalimat ini

mengacu pada dua makanan yang disebutkan sebelumnya yaitu *Grilled Scallops* dan *Chicken Betel Leaf*. Dengan menggunakan kalimat tersebut, *waitress* berusaha mempengaruhi tamu untuk memilih hidangan pelengkap berupa *Naan* atau nasi. Rekomendasi *waitress* ini hanyalah berupa saran yang tidak harus dituruti oleh tamu. Inilah yang menjadi ciri dari fungsi persuasif.

Penggunaan fungsi 'merekendasikan' atau 'menyarankan' dapat dilakukan dengan beberapa cara (Richards, 1998), antara lain: 1) menggunakan *gerund*, misalnya: "*How about trying our special today?*" ; 2) bentuk infinitif, misalnya "*It might be a good idea to book in advance*" ; 3) verba dasar, misalnya "*Maybe you could see the dessert menu again?*" ; dan 4) pertanyaan negatif, misalnya "*Why don't you have a look on our lounge upstairs?*".

Selain merekomendasikan makanan, seorang pramusaji juga wajib membantu tamu untuk memilih makanan yang akan dipesan. Seperti pada data (18), *waitress* menggunakan fungsi 'menjanjikan' untuk menenangkan perasaan tamu yang tidak mengetahui hidangan mana yang pedas atau tidak.

- (18) *Waitress* : *Do you have any food allergy?*  
*Guest* : *Actually, I'm allergic to shell fish.*  
*Waitress* : *I see. Do you have any problem with spicy?*  
*Guest* : *Not too spicy, maybe.*  
*Waitress* : *Alright. Because mostly our food here is spicy, so **I'm gonna tell***

***you if you order for something that is really spicy. Please have a look first, let me know if you are ready to order.***

**(27/04/15, Mamasan Restaurant, AFL 4.1)**

Makanan yang dihidangkan di *Mamasan Restaurant* memiliki cita rasa pedas yang kurang diminati oleh wisatawan asing, sehingga *waitress* berjanji untuk memberitahukan jika tamu memilih makanan yang pedas. Fungsi 'menjanjikan' juga termasuk dalam kategori fungsi persuasif.

#### 7.2 Fungsi Informatif 'Menjelaskan' dan 'Menanyakan'

Perlu disampaikan bahwa *Mamasan Restaurant* memiliki keunikan tersendiri yaitu menyajikan porsi makanan yang cukup besar sehingga dapat dinikmati bersama-sama. Bagi tamu yang baru pertama kali datang ke restoran tersebut, tentunya belum memahami hal ini sehingga *waitress* berkewajiban untuk menjelaskan konsep yang unik ini. Seperti yang tampak pada data (16), *waitress* menggunakan kalimat interogatif "*Have you been here before?*" untuk mengetahui apakah tamu tersebut sudah pernah berkunjung ke restoran atau belum. Maksud pertanyaan ini adalah untuk menentukan apakah *waitress* perlu menjelaskan konsep restoran atau tidak karena konsep *Mamasan Restaurant* yang unik harus dijelaskan pada setiap tamu yang baru pertama kali datang ke restoran tersebut. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam

memesan makanan yang mungkin dapat mengakibatkan timbulnya masalah atau keluhan dari tamu.

Pada data (16) tersebut *waitress* menanyakan apakah tamu tersebut sudah pernah berkunjung ke *Mamasan Restaurant* sebelumnya, menggunakan bentuk *Present Perfect* “*Have you been here before?*”. Perlu diketahui bahwa verba ‘*have*’ digunakan untuk pronomina ‘*I, you, they, we*’ sedangkan ‘*has*’, merupakan konjugasi dari ‘*have*’, digunakan untuk pronomina singular yakni ‘*he, she, it*’. Bentuk *Present Perfect* digunakan untuk menyatakan peristiwa yang telah terjadi dan masih memiliki dampak terhadap masa kini. Pola *Present Perfect* tersusun atas bentuk *present* verba ‘*have*’ dan bentuk *past participle* dari verba yang digunakan. Misalnya, “*Have you met the new student?*” dan “*She has worked here for five years*”.

Pertanyaan *waitress* tersebut direspons oleh tamu yang menandakan bahwa mereka adalah *first-time guests* yang baru pertama kali berkunjung ke *Mamasan Restaurant*. Mengetahui hal tersebut, *waitress* segera memutuskan untuk memberi penjelasan mengenai konsep restoran yang cukup unik dan berbeda dari konsep restoran pada umumnya. *Waitress* pada kutipan di atas memulai penjelasannya dengan sebuah pernyataan “*Our concept here is family dining*”. *Waitress* pun kemudian menjelaskan dengan panjang lebar apa yang dimaksud dengan konsep *family dining* yaitu hidangan disajikan dalam porsi besar sehingga dapat

dibagi dan dinikmati bersama. *Waitress* juga menginformasikan bahwa terdapat beberapa makanan yang tertera di menu yang disajikan dalam porsi kecil. Ketika tamu bertanya untuk kedua kalinya, *waitress* langsung menjelaskan serta mendeskripsikan nama makanan yang dimaksud lengkap dengan hidangan pendampingnya. Dengan demikian, dalam sebuah tuturan, *waitress* menggunakan fungsi 'menjelaskan' (*explaining*) bersama dengan fungsi 'mendeskripsikan' (*describing*).

Pertanyaan "*Have you been here before?*" menjadi petunjuk apakah *waiter* harus menjelaskan konsep restoran atau tidak. Jika tamu baru pertama kali datang ke restoran tersebut maka *waiter* harus menjelaskan tentang konsep restoran, tetapi jika tamu sudah pernah berkunjung sebelumnya berarti mereka sudah mengetahui konsep restoran sehingga *waiter* tidak perlu menjelaskan lagi secara panjang lebar. Demikian juga halnya dengan pertanyaan "*Do you have any food allergy?*" dan "*Do you have any problem with spicy?*" yang memberi petunjuk tentang makanan apa yang dapat direkomendasikan pada tamu atau sebaliknya harus dihindari. Hal ini tentunya bertujuan untuk mencegah timbulnya keluhan atau masalah yang tidak diinginkan. Fungsi 'menanyakan' seringkali menjadi pemicu dari pernyataan, penjelasan, sekaligus penentu respons selanjutnya. Misalnya, keharusan untuk menjelaskan konsep restoran, seperti yang tampak pada data (16).

Kesimpulan tersebut kembali diperkuat oleh data berikut ini.

(19) *Guest* : *What's different for entrée and starter?*

*Waitress* : *So entrée are mostly smaller like individual portion, and starter are bigger...like salad. You can check all in the menu.*

*Guest* : *Great. And what is Pork Belly?*

*Waitress* : *Pork Belly is a type of cube pork belly, it comes with the tamarind sauce and the other side is dipping sauce, the Naan pan sauce. It's a bigger portion.*

**(14/04/15, Mamasan Restaurant, FRC 5.1)**

Dalam data (19) di atas, tamu menanyakan mengenai *Pork Belly*, salah satu hidangan unggulan di restoran tersebut. Pertanyaan ini kemudian dijawab oleh *waitress* dengan deskripsi mengenai hidangan tersebut. Hal ini kembali membenarkan kesimpulan sebelumnya bahwa dalam fungsi 'menanyakan' terkait juga fungsi 'menjelaskan' atau 'mendeskripsikan'.

(20) *Waitress* : *Do you have any food allergy?*

*Guest* : *Actually, I'm allergic to shell fish.*

*Waitress* : *I see. Do you have any problem with spicy?*

*Guest* : *Not too spicy, maybe.*

*Waitress : Alright. Because mostly our food here is spicy, so I'm gonna tell you if you order for something that is really spicy. Please have a look first, let me know if you are ready to order.*

**(27/04/15, Mamasan Restaurant, AFL 4.1)**

Berbeda dari kutipan sebelumnya, kalimat interogatif yang digunakan *waitress* pada kutipan data di atas berfungsi untuk mengetahui apakah tamu memiliki alergi terhadap jenis makanan tertentu, sehingga dapat menghindari terjadinya keracunan makanan atau masalah lainnya yang tidak diinginkan.

Setiap *waiter/waitress* di *Mamasan Restaurant* telah mendapat pelatihan mengenai menu yang dihidangkan dan bahan-bahan yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, mereka harus selalu menanyakan mengenai alergi makanan kepada setiap tamu agar dapat membantu saat menjelaskan dan memberikan rekomendasi makanan. Selain menanyakan tentang alergi makanan, *waiter/waitress* juga harus memastikan apakah tamu tidak bermasalah dengan rasa pedas karena hidangan di restoran tersebut cenderung pedas, khususnya bagi tamu Eropa.

Ketika merekomendasikan makanan dan minuman kepada tamu, tentunya *waiter* harus memberikan penjelasan mengenai produk-produk tersebut. Misalnya, deskripsi singkat mengenai rasa

makanan (*flavour*), cara membuatnya (*method of cooking*), atau bahan-bahan (*ingredients*) yang terkandung di dalamnya. Selain menjelaskan menu, *waiter* juga perlu menanyakan apakah tamu memiliki alergi terhadap suatu jenis makanan dan apakah tamu menyukai rasa pedas atau tidak. Fungsi 'menjelaskan' dan 'menanyakan' termasuk dalam kategori fungsi informatif dan berkaitan erat dengan fungsi persuasif.

### 7.3 Fungsi Indikatif 'Berterima Kasih'

Fungsi 'berterima kasih' digunakan oleh *waitress* untuk menunjukkan kesantunan dan keramah-tamahan dalam melayani tamu di restoran. Penggunaan fungsi 'berterima kasih' dapat dilihat pada data berikut ini.

- (21) *Waitress* : *Good evening, ma'am. Have you been here before?*
- Guest* : *No, not yet.*
- Waitress* : ***Thank you very much for your coming to our restaurant. So, may I explain you about Mamasan concept, please.***
- Guest* : *Sure.*
- Waitress* : *Mamasan concept that's like family style, that is share dining concept, so we put all of your food in the middle of the table and then you can share together*



*with your friends. And ... do you have any allergies and problems with spices?*

*Guest : Uhm..no.*

*Waitress : That's more easy for me to take your order. **Thank you very much for your information** and please take your time.*

**(27/04/15, Mamasan Restaurant, RCO 3.3)**

Pada data (21) di atas, terlihat seorang *waitress* menggunakan fungsi 'berterima kasih' sebanyak dua kali saat menjelaskan konsep restoran kepada tamu. Ucapan terima kasih yang pertama dilakukan *waitress* untuk menunjukkan keramahan dalam menyambut tamu yang baru pertama kali datang ke restoran tersebut. Ucapan terima kasih kedua ditujukan untuk kesediaan tamu dalam memberi informasi mengenai alergi terhadap makanan sehingga memudahkan *waitress* untuk memberi rekomendasi pada tamu tersebut. Fungsi 'berterima kasih' digolongkan ke dalam fungsi indikatif yang berkaitan dengan fungsi persuasif.

#### 7.4 Fungsi Permisif 'Menggunakan Bahasa Non-Standar'

Fungsi permisif dalam subbab ini juga direalisasikan melalui penggunaan bahasa non-standar. Data (21) yang telah ditampilkan sebelumnya, selain mengandung fungsi indikatif juga mengandung fungsi permisif. Ketika *waitress*

mengatakan “*That’s more easy for me to take your order*”, ia bermaksud mengakhiri perbincangan sebelum mempersilakan tamu untuk memilih menu. Ujaran *waitress* tersebut sesungguhnya tidak sesuai dengan standar bahasa Inggris, karena bentuk perbandingan (*more easy*) yang digunakan kurang tepat.

Perlu disampaikan bahwa bentuk perbandingan dalam bahasa Inggris disebut *comparative degree*. Adjektiva dikelompokkan menjadi dua yaitu kelompok pertama terdiri atas satu atau dua suku kata, dan kelompok kedua terdiri atas dua atau lebih suku kata. Kelompok adjektiva pertama diberikan sufiks *-er*, misalnya, *smaller*, *nicer*, *bigger*. Kelompok kedua diawali dengan kata ‘*more*’, misalnya, *more expensive*, dan *more interesting*. Adjektiva ‘*easy*’ terdiri atas dua suku kata, sehingga seharusnya menjadi ‘*easier*’ dengan cara mengubah huruf ‘*y*’ menjadi ‘*i*’ terlebih dahulu, kemudian dibubuhi sufiks *-er*. Kekeliruan penggunaan bentuk perbandingan tersebut merupakan pengaruh dari bahasa Indonesia, yaitu dengan menambahkan kata ‘lebih’ di depan adjektiva. Oleh karena itu, ketika *waitress* bermaksud mengatakan ‘lebih mudah’ ia langsung menerjemahkannya menjadi ‘*more easy*’. Akan tetapi, ujaran *waitress* tersebut masih dapat diterima oleh tamu

Selain menggunakan bentuk non-standar, *waitress* pada data (21) juga menggunakan bentuk interogatif yang seolah berfungsi untuk meminta ijin

ketika hendak menjelaskan konsep restoran kepada tamu yang baru pertama kali berkunjung ke restoran tersebut. *Waitress* menggunakan bentuk interogatif "*May I explain...*" seolah ia meminta izin terlebih dahulu kepada tamu untuk menjelaskan konsep restoran, meskipun sesungguhnya *waitress* dapat menggunakan bentuk deklaratif seperti "*I am going to explain...*". Pemilihan bentuk kalimat interogatif ini seolah memberikan hak istimewa kepada tamu untuk menentukan apakah mereka ingin mendengar penjelasan *waitress* atau tidak.

Sementara itu, *waitress* juga memperhalus instruksinya ketika berbicara dengan tamu. Seperti pada data (20), *waitress* menggunakan bentuk afirmatif "*You can check all in the menu.*" yang bertujuan menyuruh tamu untuk melihat nama-nama makanan yang tersedia dalam menu. *Waitress* juga menyuruh tamu untuk melihat daftar menu terlebih dahulu dengan mengucapkan frasa "*Please have a look first*" serta menyuruh tamu untuk memanggil dirinya jika sudah siap memesan makanan dengan menggunakan kalimat suruhan yang sangat santun yaitu "*Let me know if you are ready to order*". Pemilihan kalimat santun tersebut juga termasuk ke dalam fungsi permisif yang bertujuan memberikan rasa nyaman pada pihak pendengar.

## **BAB VIII**

### **FUNGSI DIREKTIF DALAM MENCATAT PESANAN**

Fungsi direktif sangat sering digunakan dalam konteks layanan restoran, khususnya oleh pihak tamu kepada staf restoran. Fungsi ini tidak hanya direalisasikan dalam bentuk imperatif atau afirmatif tetapi seringkali juga diperhalus dalam bentuk interogatif. Berikut ini dipaparkan penggunaan fungsi direktif dan kaitannya dengan fungsi-fungsi makro lainnya dalam mencatat pesanan makanan dan minuman di restoran.

#### 8.1 Fungsi Direktif 'Meminta'

Fungsi 'meminta' termasuk dalam kategori fungsi direktif. Fungsi direktif digunakan dengan tujuan membuat pendengarnya melakukan apa yang diinginkan oleh pembicara. Fungsi 'meminta' dalam konteks ini lebih sering dilakukan oleh tamu kepada *waiter/waitress* yang melayaninya. Berikut ini adalah beberapa kutipan percakapan yang menggunakan fungsi 'meminta' dan perannya dalam fungsi direktif.

- (22) *Waitress* : *Excuse me, are you ready to order now?*
- Guest 1* : *Yes, I think I'm ready. Now.. uhm. With the Chicken Cashew...is that spicy?*
- Waitress* : *A little bit.*
- Guest 1* : *Little bit spicy? Not too spicy?*
- Waitress* : *No sir.*

- Guest 1 : **OK. I'll have that, thank you.**  
 Waitress : *So that's one Chicken Cashew.*  
 Guest 1 : *Yes. Thank you. .... that comes with rice? Yes? ... steamed rice?*  
 Waitress : *Yes, steamed rice. But the Chicken Cashew is not spicy, isn't it?*  
 Guest 1 : *Not spicy. OK, thank you.*  
 ...  
 Waitress : *What do you want for the vegetables?*  
 Guest 2 : **Do you have like a brocolli or asparagus?**  
 Waitress : *Yes, I'll give you some vegetables, ya? Steamed vegetables, OK?*  
 Guest 2 : *Alright.*  
 Waitress : *Chicken Cordon Bleu, you want no salad or you want extra vegetables?*  
 Guest 2 : *Well, yeah.. **maybe I can have salad, and extra vegetables.***  
 Waitress : *Extra salad, ya. Thank you.*  
**(22/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.7)**

Pada kutipan di atas, tamu meminta atau memesan makanan dengan menggunakan kalimat "*I'll have that, thank you.*" dan "*Maybe I can have salad, and extra vegetables.*" Penggunaan determiner '*that*' pada kalimat pertama mengacu pada *Chicken Cashew* yang telah disebutkan sebelumnya. Selain dengan kalimat afirmatif

tersebut, fungsi 'meminta' juga dapat direalisasikan dalam bentuk interogatif seperti dalam kalimat "Do you have like a brocolli or asparagus?".

Dalam penggunaan fungsi 'meminta', bentuk interogatif menggunakan *modals*, misalnya "Can I have orange juice, please?" biasanya dianggap lebih santun dibandingkan dengan permintaan dengan imperatif, misalnya "One orange juice, please". Hal ini karena *modals* bersifat lebih tidak langsung (*indirect*) daripada imperatif, sehingga membuat fungsi direktif terdengar lebih santun. Kata 'please' juga digunakan untuk membuat permintaan menjadi lebih santun. Hal serupa juga terdapat pada kutipan di bawah ini.

- (23) *Waiter* : Excuse me, one salad.  
*Guest* : Yes,... it's really... smaller than I expected. So .. uhm... what sort of salad do I have? ... I can't remember.  
*Waiter* : Lettuce...  
*Guest* : Lettuce?... May be .. **could I see the menu again, please?**  
*Waiter* : Oh yes.  
**(21/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.4)**

Pada data (23) di atas, seorang tamu wanita meminta untuk melihat menu makanan sekali lagi untuk memastikan jenis salad yang telah dipesan sebelumnya. Tamu tersebut menggunakan *modals* 'could' dalam kalimat "Could I see the menu again, please?" Penggunaan *modals* 'could / would' lebih santun daripada 'can / will' (Richards,1998: 38).

Meskipun seorang tamu dapat menggunakan *modals can / will* karena status sosialnya yang lebih tinggi dari pelayan, tamu wanita tersebut memilih untuk menggunakan bentuk yang sangat santun.

Bentuk permintaan yang kurang formal, misalnya "*Can I...?*", dapat digunakan kepada teman atau orang sudah dikenal baik, sedangkan bentuk yang lebih formal, misalnya "*Would you mind if I...?*", digunakan pada orang yang belum dikenal atau jika permintaan tersebut tergolong sulit atau berat untuk dilakukan. Semakin banyak kata yang digunakan, seperti dalam kalimat "*I was wondering if you'd mind...?*", dapat memperhalus permintaan dan membuat pembicara terkesan merendah dan santun. Permintaan yang menggunakan bentuk pertanyaan tak langsung dalam bahasa Inggris dianggap lebih santun, misalnya "*Could you tell me where the restroom is?*" (Richards, 1998: 11). Variasi penggunaan bentuk permintaan dari yang kurang formal hingga yang lebih formal dapat diilustrasikan sebagai berikut (Richards, 1998: 15).

<i>Less formal</i>	<i>Can I</i>
	<i>Could you</i>
	<i>Is it OK if I ...</i>
	<i>Do you mind if I ...</i>
	<i>Would it be OK if I ...</i>
	<i>Would you mind if I ...</i>
	<i>Would you mind ...</i>
	<i>I wonder if I ...</i>
<i>More formal</i>	<i>I was wondering if you'd mind ...</i>

Penggunaan fungsi 'meminta' atau lebih tepatnya 'memesan' makanan tentu saja dilakukan oleh pihak tamu kepada staf restoran. Fungsi ini dapat direalisasikan dalam frasa "*I will have...*" dan "*I would like...*" yang umumnya disingkat menjadi "*I'll have ...*" dan "*I'd like...*" seperti yang digunakan dalam kutipan data (24) berikut ini.

(24) *Waitress* : *The Scallops are small portion, you get one dish, with the crispy duck on the top and the Namjun sauce.*

*Guest* : ***So I'll have one Pork Belly and one Scallop, please.***

*Waitress* : *And your main?*

*Guest* : *One Butter Chicken, and ...*

*Waitress* : *Would you like some rice? Like a ... rice, naan, or some vegetables for your Butter Chicken? For the Butter Chicken better with the plain naan, or garlic or cheese.*

*Guest* : ***Yeah, I want to try that, too.***

***(14/04/15, Mamasan Restaurant, FRC 5.1)***

Pada kutipan data di atas, tamu memesan makanan menggunakan kalimat "*I'll have one Pork Belly and one Scallop, please.*" serta "*I want to try that, too*". Kata 'too' pada kalimat kedua menandakan tamu ingin menambah pesanan makanannya. Frasa '*I want to*' serupa artinya dengan frasa '*I would like to*' tetapi frasa kedua mengandung tingkat kesantunan yang lebih tinggi. Jika diperhatikan pada data (24) di atas, *waitress* bertanya menggunakan kalimat



*“Would you like some rice?”* yang memang lebih santun daripada kalimat *“Do you want some rice?”*. Pemilihan frasa ‘would you like’ harus dilakukan oleh *waitress* mengingat statusnya yang lebih rendah dari tamu, sehingga ia dituntut untuk senantiasa menggunakan kalimat-kalimat yang lebih santun. Di lain pihak, seorang tamu tidak harus menggunakan kalimat yang sangat santun kepada pelayan, ia bebas menggunakan kalimat yang dirasa cukup sopan ketika berinteraksi dengan pelayan di restoran.

Berdasarkan data-data yang telah disajikan tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi bahasa direktif bertujuan untuk membuat pendengar melakukan apa yang dikatakan oleh pembicara. Fungsi **direktif** direalisasikan dalam fungsi ‘meminta’, ‘memesan’, dan ‘menyuruh’. Fungsi direktif ini tentunya juga berkaitan dengan fungsi-fungsi bahasa lainnya, yaitu fungsi informatif, fungsi persuasif, fungsi permisif, dan fungsi indikatif.

## 8.2 Fungsi Informatif ‘Menanyakan’ dan ‘Memastikan’

Ketika seorang tamu memesan makanan di restoran, tentunya ia memerlukan beberapa informasi terkait makanan yang akan dipesannya. Pertanyaan-pertanyaan yang timbul dalam proses pemesanan makanan bertujuan untuk memastikan informasi yang dibutuhkan agar tamu terhindar dari ketidakpuasan terhadap makanan dan minuman yang dipesan. Berikut ini adalah data-data yang

mengandung fungsi 'memastikan', yang berkaitan erat dengan fungsi informatif lainnya, yaitu fungsi 'menanyakan', dan fungsi 'menjelaskan'.

(25) *Waitress* : *What kind of starter would you like, madam?*

*Guest* : *I'll have this Snapper Dumplings, this one... and then for the salad I can take the Salmon Salad,... **is it nice?***

*Waitress* : ***Yes, but this is spicy. Are you ok for spicy?***

*Guest* : *It's ok, no problem. ... and for the main, I can take this Masaman Curry Chicken, and the side crispy thing I take the Chinese Style Pork Belly, and then for the side I take one Jasmine Rice and one stir fried Asian Grill. That's it.*

*Waitress* : ***I'll just inform you, madam. Are you ok with the fat? Because the Pork Belly here is come with the fat.***

***(14/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.1)***

Pada data (25) di atas, *waitress* menggunakan fungsi 'menanyakan' dan 'menjelaskan' sebagai respons dari fungsi 'memesan' yang digunakan oleh tamu. Setelah memutuskan makanan yang ingin dipesan, tamu kembali ingin memastikan bahwa makanan yang dipesan akan terasa lezat dengan mengucapkan "*Is it nice?*". *Waitress* yang sudah

mengetahui bahwa makanan tersebut merupakan salah satu makanan dengan rasa pedas mencoba memperingatkan tamu dan memastikan bahwa tamu tidak akan bermasalah dengan rasa pedas tersebut. Bentuk interogatif “*Are you OK for spicy*” dalam hal ini sangatlah penting untuk menghindari keluhan tamu apabila tidak sesuai dengan seleranya.

Hal serupa juga dilakukan oleh *waitress* ketika tamu memesan *Pork Belly* yang memiliki kandungan lemak tinggi. *Waitress* kembali memastikan bahwa tamu tidak bermasalah dengan makanan berlemak dengan menanyakan “*Are you OK with the fat?*” yang kemudian dilanjutkan dengan penjelasan singkat tentang makanan yang dipesan.

(26) *Waiter* : *What would you like to drink, madam?*

*Female Guest* : *I think I'll have Two Islands, please.*

*Waiter* : *Two Islands, **by the glass?***

*Female Guest* : *Yes.*

*Male Guest* : *Do you want it by the glass? **Just one glass?***

*Female Guest* : *Yes. One glass... Two Islands, please.*

*Male Guest* : *Can I have Ginger Ale, please?*

*Waiter* : ***Ginger Ale with ice, sir?***

*Male Guest* : *Uhm.. Yes... Oh .. No!... No ice, please.*

*Waiter* : **Let me repeat your order,**  
one glass of *Two Islands* and  
one *Ginger Ale* without ice.

*Male Guest* : Yes. Thank you.

*Waiter* : Thank you.

**(14/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.1)**

Data (26) di atas juga menunjukkan penggunaan fungsi informatif yang direalisasikan dalam fungsi 'menanyakan' dan 'memastikan' saat pemesanan minuman. Mendengar tamu memesan minuman *Two Islands*, *waiter* segera menanyakan apakah tamu ingin memesan satu gelas atau satu botol minuman tersebut. Tidak hanya *waiter*, namun juga tamu pria turut memastikan jika tamu wanita tersebut berniat memesan hanya satu gelas minuman.

Perlu diketahui bahwa *Two Islands* adalah sejenis *red wine* atau minuman anggur merah, berasal dari Australia bagian selatan, yang dapat dipesan per gelas ataupun per botol. *Red wine* sangat cocok untuk menemani hidangan daging merah, seperti daging sapi dan daging babi, sedangkan *white wine* untuk daging putih, seperti daging ayam. *Red wine* disajikan pada suhu ruangan, berbeda dengan *white wine* yang disajikan dingin.

Ketika tamu pria memesan minuman, *waiter* kembali menanyakan apakah tamu tersebut menginginkan es dalam minumannya atau tidak. Semua pertanyaan *waiter* ketika mencatat pesanan

makanan dan minuman bertujuan untuk memastikan pesanan seperti yang diinginkan oleh tamu demi menghindari munculnya keluhan. Seluruh pesanan tamu pun kemudian diulangi untuk tujuan tersebut dengan menggunakan frasa *“Let me repeat your order...”*.

(27) *Female Guest* : *How about the snapper, is it fillet? No bones?*

*Waiter* : *Yes.*

*Female Guest* : *OK, I'll have the Snapper.  
One fillet Snapper, please.*

...

*Male Guest* : *Uhm.. Could we order the Grilled Vegetable Salad, please? How long will it take?*

*Waiter* : *More or less may be five minutes.*

*Male Guest* : *OK thank you.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.4)**

Pada data (27), fungsi ‘menanyakan’ dalam frasa *“is it fillet?, no bones?”* digunakan oleh tamu wanita sebelum memesan makanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa menu ikan yang dipesan sesuai dengan selera tamu. Setelah memastikan hal tersebut, tamu langsung menentukan pilihan makanannya. Sementara tamu pria menggunakan fungsi ‘menanyakan’ setelah meminta makanan dalam frasa *“Could we order...?”*.

Tamu tersebut menanyakan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan makanan yang dipesan dalam kalimat *"How long will it take?"*. Dalam kalimat tersebut modals *'will'* yang menjadi *auxiliary verb* mendahului pronomina *'it'* yang menjadi penanda bentuk interogatif, sedangkan verba *'take'* mengambil bentuk infinitif karena penggunaan *'will'* sebagai penanda bentuk *future tense*.

Berdasarkan uraian di atas dapat disampaikan bahwa fungsi 'menjelaskan' seringkali merupakan respons dari fungsi 'menanyakan'. Penggunaan fungsi 'menanyakan' tidak hanya bertujuan untuk meminta informasi, tetapi dapat juga untuk 'menawarkan' sesuatu atau 'membujuk' pendengarnya untuk mencoba atau melakukan sesuatu, atau juga untuk 'memastikan' atau mengkonfirmasi informasi yang diperoleh sebelumnya. Fungsi 'menanyakan' juga dapat digunakan untuk memberikan pilihan pada pihak pendengar seperti yang terlihat dalam kutipan berikut ini.

(28) *Waitress : We have Indonesian food in our buffet. If you need anything else, we will prepare for you.*

*Guest : Yes, can I have some eggs, please?*

*Waitress : Yes, of course. Please looking our buffet. May be you want to take another food, and I'll prepare for your eggs. What would you like to have for your eggs, sir?*

*Guest : Omelette, please.*

*Waitress : One omelette... Mix, Cheese, or Mushroom omelette? What would you like to have?*

*Guest : Uhm... Mix Omelette.*

*Waitress : Mix Omelette, served with some bacon or sausages?*

*Guest : uhm... bacon, please.*

**(06/05/15, The Sunset Hotel, BFS 14.1)**

Data (28) tersebut terjadi saat sarapan pagi, yaitu ketika tamu menginginkan hidangan telur yang tidak tersedia di meja *buffet* sehingga harus disiapkan secara khusus sesuai permintaan. *Waitress* harus memperoleh informasi secara rinci mengenai jenis hidangan yang diinginkan, sehingga ia mengajukan beberapa pertanyaan yang sesungguhnya merupakan pilihan.

Perlu disampaikan di sini, bahwa terdapat dua jenis sarapan yang umum disediakan bagi tamu yang menginap di hotel yakni *Continental Breakfast* (terdiri atas sereal, roti, jus, teh/kopi) dan *American Breakfast* (terdiri atas *hot dishes* yaitu hidangan telur, *toast*, jus, dan teh/kopi). Hidangan telur dapat disajikan dengan beragam pilihan, seperti *sunny side up* (telur mata sapi), *turn over* (telur mata sapi yang digoreng di kedua sisinya), *Omelette* (telur dadar), *scrambled* (telur orak-arik), *poached* (telur yang direbus tanpa kulit), *soft boiled* (telur rebus setengah matang), dan *hard boiled* (telur rebus matang).

Ketika tamu memesan *Omelette*, *waitress* pun harus menanyakan kembali bahan pengisi *Omelette* yang diinginkan karena restoran menyediakan berbagai pilihan seperti *Mix*, *Cheese* (keju) dan *Mushroom* (jamur). *Mix Omelette* pun masih dibagi lagi menjadi *bacon* (daging babi) dan *sausages* (sisis). Dengan demikian, fungsi 'menanyakan' juga dapat digunakan untuk menginformasikan pilihan yang tersedia bagi tamu sehingga mereka dapat dengan lebih leluasa menentukan pilihan saat memesan makanan.

Berikut ini adalah data yang memperkuat paparan mengenai fungsi 'menanyakan' yang digunakan untuk memberikan pertimbangan tentang menu di restoran.

(29) *Waitress* : *Excuse me, would you like to order now, sir?*

*Guest* : *Yes, please. May be I'll try the steak... Tell me, is the beef imported ?*

*Waitress* : *yes, sir. Our steak is imported from Australia.*

*Guest* : *Well, I guess I want to try the Rib eye steak. How big is it?*

*Waitress* : *It's about 200 grams, sir. But I need to inform you that the rib eye steak is greasy and fatty because it contains a lot of fat.*

*Guest* : *Oh really? Well.. how about the sirloin steak?*



*Waitress : the sirloin is cut from the back part which is less tender, sir.*

*Guest : So which one do you recommend?*

*Waitress : Well, I suggest you try our tenderloin steak. It's the most tender part of the beef, and not too fatty.*

*Guest : alright, maybe I'll have that, please.*

*Waitress : of course, sir. How would you like it done, rare, medium, or well done?*

*Guest : medium well, please.*

*Waitress : And what would you like to come with it? baked potatoes or french fries?*

*Guest : baked potatoes, please.*

**(21/04/15, The Sunset Hotel, TFO 6.3)**

Data (29) merupakan percakapan mengenai pemesanan *steak*, ketika tamu mengajukan beberapa pertanyaan yang segera ditanggapi oleh *waitress*. Di sini jelas terlihat penggunaan fungsi **informatif** yang sarat akan pertukaran informasi dari *waitress* kepada tamu. Informasi yang tersirat antara lain mengenai daging *steak* yang diimpor dari Australia sehingga tentu saja kualitas daging lebih baik dari daging lokal. *Waitress* juga memberikan penjelasan singkat mengenai bagian-bagian daging sapi dengan tujuan membantu tamu dalam memilih jenis *steak* yang diinginkan.

Sekilas mengenai hidangan *steak*, terdapat beberapa bagian daging sapi yang umumnya

digunakan sebagai bahan dasar pengolahan *steak*. Jenis-jenis bagian pemotongan daging sapi antara lain: 1) *Tenderloin* (has dalam) yaitu pemotongan daging sapi yang berasal dari otot utama sekitar pinggang sapi, atau sekitar bahu dan tulang panggul. *Tenderloin* merupakan bagian yang paling lunak dan banyak digunakan untuk membuat *steak* karena lebih cepat matang; 2) *Sirloin* (has luar) adalah pemotongan daging sapi yang diperoleh dari bahan iga yang juga sangat diminati oleh penggemar *steak*; 3) *Chuck* (paha depan) yaitu bagian pemotongan daging sapi yang diambil dari bagian atas paha depan dengan tekstur agak keras; 4) *Rib* (iga) adalah pemotongan daging sapi yang diambil dari sekitar tulang rusuk sapi dan berlemak, yang sering juga dikenal dengan sebutan *Rib eye steak*; 5) *T-Bone* yaitu jenis pemotongan yang terdiri atas *tenderloin* dan sedikit bagian *strip* yang dipisahkan oleh tulang yang berbentuk huruf T; dan 6) *Brisket* adalah potongan daging yang berasal dari bagian bawah dada sapi.

Selain bagian-bagian pemotongan daging sapi, *waiter/waitress* juga harus memahami tingkat kematangan pada daging *steak*. *Rare* berarti daging yang dimasak hanya sebentar dan keseluruhan daging masih berwarna merah; *Medium* berarti daging lebih matang tetapi masih berwarna merah muda di bagian dalamnya dengan tekstur yang empuk; *Medium-rare* adalah tingkat kematangan di antara *rare* dan *medium* dengan bagian luar daging yang sedikit matang sedangkan bagian tengahnya

masih merah; *Medium well* adalah tingkat kematangan di bawah *Well done* yaitu masih terdapat sedikit warna merah muda di bagian dalam daging dan terasa sangat empuk; sedangkan *Well done* berarti daging telah matang seluruhnya dan berwarna kecoklatan. Masing-masing tamu tentunya memiliki selera yang beragam dalam menikmati hidangan *steak* sehingga *waitress* harus senantiasa menanyakan “*How would you like it done?*” dilanjutkan dengan pemberian alternatif tingkat kematangan daging. Setelah itu *waitress* pun harus menanyakan kembali pilihan sayuran yang diinginkan.

Perlu disampaikan di sini bahwa terdapat dua jenis menu yang disajikan di restoran yakni menu *A`la Carte* dan menu *Table d`hote*. Menu *A`la Carte* adalah suatu susunan menu di mana setiap makanan yang tercantum disertai dengan harga tersendiri, sedangkan menu *Table d`hote* adalah susunan (paket) hidangan lengkap dengan suatu harga yang pasti. Jika menu *A`la Carte* yang digunakan maka tamu memiliki lebih banyak pilihan dan *waitress* mempunyai lebih banyak kesempatan dalam merekomendasikan suatu jenis makanan. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh *waitress* juga dapat berfungsi sebagai ‘umpan’ untuk menjual produk dengan lebih maksimal. Misalnya, dalam kalimat ketika *waitress* menawarkan sayuran, “*And what would you like to come with it? baked potatoes or french fries?*”, sang tamu yang awalnya tidak berniat memesan pun akhirnya menyetujui dan

memilih *baked potatoes* sebagai pelengkap hidangannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disampaikan bahwa fungsi 'memastikan' melekat erat dengan fungsi 'menjelaskan' dan 'menanyakan' sebagai fungsi informatif. Fungsi 'memastikan' juga digunakan saat pemesanan makanan seperti yang terlihat dalam data di bawah ini.

(30) *Waitress : What kind of starter would you like, madam?*

*Guest : I'll have this Snapper Dumplings, this one... and then for the salad I can take the Salmon Salad,... is it nice?*

*Waitress : Yes, but this is spicy. **Are you OK for spicy?***

*Guest : It's ok, no problem. ... and for the main, I can take this Masaman Curry Chicken, and the side crispy thing I take the Chinese Style Pork Belly, and then for the side I take one Jasmine Rice and one stir fried Asian Grill. That's it.*

*Waitress : I'll just inform you, madam. **Are you ok with the fat?** Because the Pork Belly here is come with the fat.*

*Guest : It's ok. I want to try it.*

*Waitress : **May I repeat for your order?** For the starter it's a Snapper Dumplings, and a Salmon Salad,*

*for the main course it's a Masaman Curry and the Chinese Style Pork Belly, and a Jasmine Rice.*

**Guest : Ok. Is that enough for two people?**

*Waitress : Yes, it's enough for two people.*

*Guest : Alright.*

**(14/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.1)**

Pada data (30) di atas, fungsi 'memastikan' lebih banyak digunakan oleh *waitress* yang menanyakan apakah tamu tidak bermasalah dengan makanan pedas dan berlemak. Pihak tamu hanya ingin memastikan bahwa makanan yang dipesan memiliki porsi yang cukup untuk dua orang. Setelah memastikan tamu sudah selesai memesan, *waitress* mengulangi semua pesanan makanan dengan mengatakan "*May I repeat your order?*". Kalimat yang terdengar seperti bentuk pertanyaan ini sesungguhnya bertujuan untuk memastikan dan mengecek bahwa tidak ada pesanan yang tertinggal atau pun keliru. Fungsi 'memastikan' juga digunakan oleh pihak tamu yang sekali lagi menanyakan apakah porsi makanan yang dipesan cukup untuk dua orang. Berdasarkan analisis data di atas dapat disampaikan bahwa fungsi 'memastikan' digunakan untuk mengkonfirmasi pesan agar tidak terjadi kekeliruan. Fungsi ini juga bertujuan untuk mencegah timbulnya masalah nantinya.

Berdasarkan kutipan-kutipan data yang telah dibahas di atas terlihat bahwa interaksi berlangsung secara dua arah, yaitu tamu menggunakan fungsi 'menanyakan' sedangkan *waitress* menggunakan fungsi 'menjelaskan' dan keduanya termasuk dalam kategori fungsi informatif. Dengan demikian, jelaslah sudah keterkaitan fungsi informatif yang direalisasikan dalam fungsi 'menanyakan', 'menjelaskan', dan 'memastikan' dengan fungsi direktif dalam pemesanan makanan dan minuman di restoran. Selain fungsi informatif, fungsi direktif juga berkaitan dengan fungsi persuasif seperti yang dijelaskan berikut ini.

### 8.3 Fungsi Persuasif 'Menyarankan' dan 'Menawarkan'

Fungsi 'menawarkan' sangat sering digunakan dalam bidang tata hidangan. Sebagai industri yang berorientasi pada penjualan makanan dan minuman, tentunya pihak restoran sangat berusaha untuk membuat produk-produknya habis terjual. Oleh karena itu, para pelayan selalu menggunakan fungsi bahasa ini untuk melakukan *upselling* tanpa menimbulkan kesan terlalu memaksa pelanggan. Fungsi 'menawarkan' dan 'menyarankan' termasuk dalam kategori fungsi bahasa persuasif yang bertujuan mempengaruhi atau membujuk pendengarnya agar bersedia mengikuti apa yang disarankan.

Tidak hanya saat merekomendasikan menu, penggunaan fungsi persuasif juga tampak dalam hal mencatat pesanan tamu. Eksponen yang paling

sering digunakan saat memberikan saran tentang makanan dan minuman adalah frasa "*I recommend you...*" dan "*May I suggest you...*". Selain itu *waitress* juga dapat menambahkan ekspresi-ekspresi yang bersifat persuasif, seperti *very popular, tasty, delicious, special*, dan sebagainya, untuk menciptakan kesan bahwa suatu hidangan memiliki rasa yang sangat lezat atau pun sangat populer di kalangan pelanggan restoran, seperti yang digunakan dalam data di bawah ini.

(31) *Waitress* : *Excuse me, Ma'am. Are you ready to order?*

*Guest* : *I don't know ... I cannot decide, so do you have recommendation?*

*Waitress* : *Certainly, Ma'am.... The normally for the entrée and the starter you can keep two different things from the starter, I recommend you for the Scallops and then Pork Belly so you can share together with your friends, and for the main course you can keep two different things from the main course, **I recommend you for the Pork Vindaloo, and then the Crispy Whole Fish, that's very popular food in our restaurant and very tasty, Madam.***

*Guest* : ***The Crispy Whole Fish, does it come in big portion?***

Waitress : *Ehm.... that's... ehm.... **that's only five hundreds grams of the Snapper, deep fried of a Snapper with chilly jam sauce, and the taste is a bit spicy, sweet and spicy.***

Guest : *Oh, **the fish itself is already spicy?***

Waitress : *Yes, Madam.*

Guest : *And is it big? No, **it's not too big?***

Waitress : *No, **not too big.***

Guest : ***We can share?***

Waitress : ***Because it comes with the bones, so I think the meat is not too much.***

**(28/04/05, Mamasan Restaurant, FRC 5.2)**

(32) Waitress : *Are you ready to order now?*

Guest : *Yes, maybe.*

Waitress : *Would you like to start with the appetizer?*

Guest : *Do you have a recommendation?*

Waitress : ***May I suggest you,** we have a Snapper Dumplings. **It's a special dumplings here,** it's made from Snapper, and a .... with ginger with garlic. This is spicy, but you can share with your friends, this is four pieces. ...*

**(14/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.1)**



Data (31-32) di atas menunjukkan bahwa fungsi 'menjelaskan' digunakan setelah fungsi 'menyarankan'. Pada data tersebut *waitress* merekomendasikan dua jenis makanan yaitu *Pork Vindaloo* dan *Crispy Whole Fish*. Rekomendasi tersebut berhasil menarik minat tamu yang kemudian meminta informasi lebih lanjut mengenai *Crispy Whole Fish*. *Waitress* pun langsung menjelaskan bahwa hidangan tersebut dalam porsi kecil sehingga tidak untuk berbagi, dan memiliki rasa pedas manis.

Penjelasan menu terdiri atas deskripsi mengenai cara memasak (*methods of cooking*), bahan-bahan (*ingredients*), dan rasa (*taste*) yang menjadi ciri khas dari hidangan yang ditawarkan. Dalam menjelaskan tentang metode memasak, biasanya digunakan bentuk pasif seperti *fried* (digoreng), *sautéed* (ditumis), *boiled* (direbus), *baked* (dipanggang dalam oven untuk roti), *roasted* (dipanggang dalam oven untuk daging), *grilled* (dipanggang di atas bara api), dan *steamed* (dikukus) (Talalla, 2008: 10-13). Penggunaan bentuk pasif ini bertujuan untuk lebih menekankan tindakan apa yang dilakukan karena tamu tentunya lebih tertarik pada metode atau cara yang digunakan dalam memasak suatu hidangan tertentu daripada siapa yang melakukannya.

Perlu juga disampaikan di sini bahwa secara umum bahan makanan dapat dikategorikan ke dalam 1) *seafood* yang terdiri atas *fish* (ikan) dan *shellfish* (kerang); 2) *meat* yang terdiri atas *poultry* (daging

unggas), *beef* (daging sapi), *veal* (daging sapi muda), *lamb* (daging kambing), *pork* (daging babi); dan 3) *vegetables* (sayuran). Untuk minuman dapat diklasifikasikan sebagai minuman nonalkohol dan minuman beralkohol. Minuman nonalkohol terdiri atas *hot drinks* (*coffee, tea, hot chocolate*) dan *cold drinks* (*juice, soft drinks*). Minuman beralkohol terdiri atas *wines, spirits, cocktails, liqueurs*, dan *beer* (Talalla, 2008: 14-15).

Untuk rasa, yaitu *sweet* (manis), *salty* (asin), *sour* (masam), *bitter* (pahit), *spicy* (pedas), *tasteless* (hambar), yang paling sering ditanyakan oleh tamu adalah *spicy*. Hal ini dikarenakan *Mamasan Restaurant* menyajikan hidangan Asia yang cenderung pedas dan berbumbu, sedangkan tamu asing yang datang sebagian besar berasal dari Australia dan Eropa yang tidak terbiasa dengan rasa pedas. Oleh karena itu *waiter* dalam hal ini berkewajiban untuk menjelaskan masakan mana yang pedas dan mana yang tidak. Seorang *waiter* harus memiliki pengetahuan mengenai setiap menu yang dihidangkan. Bagaimanapun fasihnya seorang *waiter* dalam berbahasa Inggris, tanpa *product knowledge* ia tidak akan dapat menjelaskan atau merekomendasikan produk-produk restorannya dengan efektif.

(33) *Waitress* : *And your main?*

*Guest* : *One Butter Chicken, and ...*

*Waitress* : *Would you like some rice? Like a ...  
rice, naan, or some vegetables for*

*your Butter Chicken? For the Butter Chicken better with the plain naan, or garlic or cheese.*  
**(14/04/15, Mamasan Restaurant, FRC 5.1)**

Pada data (33) di atas, *waitress* menanyakan terlebih dahulu apa yang ingin dipesan oleh tamu sebagai *main course* atau hidangan utamanya. Setelah tamu memilih *Butter Chicken*, *waitress* segera menawarkan hidangan pendamping seperti nasi, roti *naan*, atau sayuran untuk melengkapi hidangan utama. Tawaran persuasif ini dilanjutkan dengan penjelasan bahwa *Butter Chicken* akan terasa lebih lezat jika dinikmati bersama dengan roti *naan*, *garlic bread* atau keju. Penjelasan ini berfungsi untuk memperkuat tawaran yang telah diajukan sebelumnya, dan bertujuan untuk mempengaruhi keinginan tamu dalam memesan makanan yang diinginkan.

Semua ekspresi bahasa yang digunakan saat merekomendasikan makanan dan minuman bertujuan untuk membuat tamu tertarik dan akhirnya memilih menu yang disarankan oleh *waiter/server*. Fungsi 'menyarankan' sedikit berbeda dari fungsi 'menawarkan'. Jika fungsi 'menyarankan' digunakan untuk merekomendasikan makanan dan minuman yang disertai dengan penjelasan dan berbagai ekspresi yang menggugah selera, maka fungsi 'menawarkan' hanya sebatas penawaran biasa, tanpa penjelasan lebih lanjut. Misalnya, menanyakan

pada tamu apakah ingin memesan hidangan penutup atau tidak, seperti dalam data berikut ini.

(34) *Waiter* : *Excuse me, are you finish your entrée? Can I take your plate? Are you finish? May I clear up?*

*Guest* : *Yes, please.*

*Waiter* : ***Would you like to see the dessert menu?***

*Guest* : *No, thank you. We're full.*

***(14/04/15, Mamasan Restaurant, CRB 10.1)***

(35) *Waiter* : *Excuse me, would you like some dessert?*

*Guest* : *No.*

*Waiter* : ***Coffee or tea?***

*Guest* : *No, thanks.*

***(14/04/15, Mamasan Restaurant, OFD 11.1)***

Setelah tamu selesai bersantap, seorang *server* atau *runner* akan segera mengambil piring dan gelas kotor serta membersihkan meja (*crumbing down*). Tidak banyak percakapan yang terjadi pada tahap ini. Setelah membersihkan meja, *server* menawarkan hidangan penutup atau minuman. Data (34) dan (35) mengandung fungsi 'menawarkan' yang digunakan oleh *waiter* setelah tamu selesai menyantap makan malamnya. Pada data (34) *waiter* menanyakan pada tamu apakah ia ingin melihat menu hidangan penutup. Tawaran ini ditolak tamu

dengan santun yang memberikan alasan bahwa mereka sudah kenyang. Sedangkan pada data (35) *waiter* menawarkan hidangan penutup yang juga secara langsung ditolak oleh tamu. Mengetahui tamu tidak ingin memesan hidangan penutup, *waiter* langsung menawarkan minuman teh atau kopi. Hal ini menunjukkan usaha dari *waiter* untuk tetap melakukan penjualan kepada tamu.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat jelas bahwa fungsi persuasif memiliki perbedaan dengan fungsi direktif. Perbedaan mendasar dari kedua fungsi tersebut terletak pada tujuan penggunaannya. Fungsi direktif bertujuan untuk membuat pendengar melakukan apa yang dikatakan oleh pembicara, sedangkan fungsi persuasif hanya bertujuan mempengaruhi pikiran dan pilihan pendengar, tanpa mengharuskannya untuk menyetujui atau melakukan apa yang dikatakan oleh pembicara. Penggunaan fungsi persuasif di bidang tata hidangan berkaitan erat dengan fungsi bahasa lainnya khususnya fungsi informatif karena ketika merekomendasikan suatu hidangan seorang *server* dapat dipastikan akan memberikan penjelasan mengenai hidangan tersebut.

#### 8.4 Fungsi Permisif 'Memperhalus Suruhan'

Fungsi direktif yang telah dibahas sebelumnya tampaknya juga berkaitan dengan fungsi permisif, yaitu fungsi 'menyuruh' direalisasikan dalam bentuk-

bentuk yang lebih santun sehingga tidak terdengar sebagai suatu suruhan.

(36) *Waiter* : *Excuse me, sir. This is your Butter Chicken,... and one portion of the Crab Dumplings, you get three pieces of dumplings. This is come with a soup, and the taste is medium spicy.*

*Guest* : *Thanks.... And my noodles?*

*Waiter* : *Your Fried Noodle is still being cooked, please wait a moment.*

*Guest* : *Alright, thanks.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, STF 7.1)**

Data (36) di atas terjadi saat *waitress* membawakan makanan yang dipesan oleh tamu. *Waitress* menyela dan menarik perhatian para tamu dengan mengucapkan "*Excuse me, sir*". Dengan cekatan *waitress* menghadirkan *Butter Chicken*, disusul kemudian *Crab Dumplings*. Tidak lupa *waitress* menjelaskan bahwa satu porsi *Crab Dumplings* terdiri atas tiga potong *dumpling* yang dihidangkan dengan sop yang agak pedas. Menyadari bahwa makanan yang dihidangkan belum lengkap, tamu dengan spontan menanyakannya. *Waitress* pun segera menjelaskan bahwa *Fried Noodle* sedang dimasak dan meminta tamu untuk menanti.

Frasa “*is being cooked*” yang digunakan oleh waitress pada kutipan di atas merupakan bentuk pasif dari *Present Continuous Tense*. Sufiks *-ing* mengacu pada bentuk *present participle* yang menandakan suatu tindakan sedang berlangsung. *Present Continuous Tense* terbentuk atas dua bagian yakni bentuk *present* dari verba ‘*be*’ (yang dikonjugasikan sesuai subjek, antara lain: ‘*am*’ untuk pronomina ‘*I*’, ‘*is*’ untuk pronomina ‘*he, she, it*’, dan ‘*are*’ untuk pronomina ‘*you, they, we*’) dan *present participle* yakni verba dengan sufiks *-ing*. Misalnya “*The Chef is preparing the meals in the kitchen*” dan “*The waitress is giving recommendation for the guests*”. Untuk bentuk pasif dari *Present Continuous Tense*, pola yang dibutuhkan adalah konjugasi ‘*be*’ + *being* + *past participle*.

*Waitress* dalam kutipan di atas telah dengan tepat menggunakan bentuk pasif yakni “*The Fried Noodle is still being cooked*”. Tujuan penggunaan bentuk pasif adalah untuk menekankan subjek yang mendapat tindakan, dalam hal ini adalah ‘*fried noodle*’, sedangkan agen (siapa yang memasak) tidak diketahui atau dianggap tidak penting untuk disebutkan.

- (37) *Guest* : *Ok, now I guess I'm ready to order.*
- Waitress* : *Ok. **What kind of starter would you like, madam?***
- Guest* : *I'll have this Snapper Dumplings, this one... and then for the salad*

*I can take the Salmon Salad,... is it nice?*

**(14/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.1)**

(38) *Waitress* : **What would you like to drink, madam?**

*Female Guest* : *I think I'll have Two Islands, please.*

*Waitress* : *Two Islands, by the glass?*

*Female Guest* : *Yes.*

*Male Guest* : **Do you want it by the glass? Just one glass?**

*Female Guest* : *Yes. One glass... Two Islands, please.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.4)**

Pada kedua data di atas pihak *waitress* menggunakan bentuk interogatif “*would you like*” yang terkesan lebih santun dari pada “*do you want*”. *Waitress* memilih menggunakan bentuk yang lebih santun mengingat statusnya sebagai pelayan yang lebih rendah daripada tamu. Sementara itu, tamu pria pada data (38) lebih leluasa menggunakan bentuk yang lebih standar kepada tamu wanita. Penggunaan bentuk interogatif “*Do you want it by the glass?*” mengesankan kedekatan hubungan kedua tamu tersebut. Tamu pria tidak harus menggunakan bentuk yang lebih santun karena statusnya setara dengan tamu wanita dan memiliki hubungan kekerabatan. Pemilihan bentuk kalimat yang mengesankan kesantunan ini juga merupakan



realisasi dari fungsi permisif yang lebih mementingkan kenyamanan bagi pendengarnya.

Bentuk pertanyaan "*would you like to*" merupakan salah satu strategi untuk melakukan *upselling*. Ketika mencatat pesanan makanan dan minuman, *waitress* akan langsung bertanya menggunakan *wh- questions* seperti "*What would you like to drink?*" atau "*What kind of appetizer would you like?*" untuk mengarahkan tamu dalam melakukan pemesanan. Pertanyaan jenis ini lebih efektif digunakan dalam penjualan produk dibandingkan dengan *yes/no questions* seperti "*Would you like to drink?*" atau "*Would you like to order something?*". Data (36-38) di atas mengandung fungsi permisif yang direalisasikan dalam pemilihan diksi yang memberi kesan lebih santun.

#### 8.5 Fungsi Indikatif 'Berterima Kasih'

Ketika memesan makanan atau minuman, tamu seringkali mengucapkan terima kasih. Fungsi 'berterima kasih' ini termasuk dalam kategori fungsi indikatif yang digunakan untuk mengungkapkan perasaan pembicara akan suatu hal. Dalam hal ini, ucapan terima kasih tidak hanya menandakan rasa terima kasih atas pelayanan tetapi juga menunjukkan kesantunan tamu terhadap pelayan di restoran. Fungsi 'berterima kasih' ini sering digunakan bersamaan dengan fungsi 'memesan' seperti yang ditunjukkan dalam data berikut ini.

(39) *Waitress : Excuse me sir, here's your Orange Juice and Omellette. Did you take another food already on the buffet?*

*Guest : Uhm...may be later.*

*Waitress : Yes, please. Enjoy for your breakfast.*

*Guest : OK **thank you.***

*Waitress : You're welcome.*

**(06/05/15, The Sunset Hotel, BFS 14.1)**

(40) *Room Service : Can I repeat your order?*

*Guest : Yes, please.*

*Room Service : One Barbeque Chicken Wings, one Beef Tenderloin medium well done with Mashed Potatoes, and for the dessert Pisang Goreng Sunset, and for the drink... Long Island.*

*Guest : That's right. How long it will be ready?*

*Room Service : Uhm...maybe... thirty minutes for your order.*

*Guest : Sorry, How long?*

*Room Service : Thirty minutes, sir.*

*Guest : OK , **thank you.***

*Room Service : You're welcome.*

**(16/05/15, The Sunset Hotel, RMS 15.1)**

Pada kedua data di atas, ekspresi '*thank you*' digunakan oleh tamu setelah selesai melakukan pemesanan. Pada data (39) fungsi '*berterima kasih*'

digunakan oleh tamu untuk merespons *waitress* yang telah terlebih dahulu mempersilakannya menikmati sarapan pagi. Pada data (40) fungsi tersebut digunakan untuk menyampaikan rasa terima kasih tamu atas informasi yang diberikan oleh *waitress*. Ucapan terima kasih pada kedua data di atas dibalas dengan kalimat standar oleh *waitress* yakni “*You’re welcome*”. Sesungguhnya terdapat beberapa jenis ekspresi lain yang dapat digunakan untuk merespons ucapan terima kasih secara santun, seperti “*It’s my pleasure*” atau “*With pleasure*”. Tidak jarang pula ucapan terima kasih dibalas kembali dengan ucapan yang sama seperti yang digunakan dalam data (41) di bawah ini.

(41) *Waiter* : *Let me repeat your order, one glass of Two Islands and one Ginger Ale without ice.*

*Male Guest* : *Yes. Thank you.*

*Waiter* : *Thank you.*

**(21/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.4)**

Fungsi ‘berterima kasih’ juga dapat digunakan untuk menolak suatu tawaran, seperti dalam frasa “*no, thank you*”. Pada data (41) terlihat bahwa tamu tetap bersikap santun ketika menolak tawaran mengenai makanan yang ingin dipesannya. Fungsi ‘berterima kasih’ yang digunakan dalam fungsi ‘menolak’ mengindikasikan kesantunan yang ingin ditunjukkan oleh pembicara kepada pendengarnya.

- (42) *Waitress* : *Chicken Cordon Bleu, you want no salad or you want extra vegetables?*
- Guest 2* : *Well, yeah.. maybe. I can have salad, and extra vegetables.*
- Waitress* : ***Extra salad, ya. Thank you.***
- Guest 3* : *For me, that's Fish and Chips, please.*
- Guest 2* : *Do you want to order any extra side with it?*
- Guest 3* : ***No, thanks.***
- Guest 4* : *One Bakmie Hotplate, please.*
- Waitress* : *Ok. I repeat your order, one Chicken Curry, one Chicken Cordon Bleu, one extra steamed vegetable, one Fish and Chips, one Bakmie Hotplate, ya?Already, sir?*
- Guest 2* : ***Thank you.***
- (22/04/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.7)**

Fungsi 'berterima kasih' juga digunakan bersama dengan fungsi 'memastikan' yaitu ketika *waitress* mencatat dan mengkonfirmasi pesanan makanan, seperti yang digunakan dalam data (41) dan (42). Selain itu, ekspresi '*thank you*' sebagai realisasi fungsi 'berterima kasih' dapat digunakan sebagai penanda untuk mengakhiri percakapan. Seperti yang terlihat pada data (43) di bawah ini, *Guest 2* langsung mengucapkan terima kasih setelah memesan minuman. Ekspresi tersebut

mengindikasikan bahwa *Guest 2* telah selesai dengan pesannya. Begitu juga kalimat yang digunakan oleh *Guest 3* mengisyaratkan bahwa pemesanan minuman telah selesai dan para tamu membutuhkan waktu untuk memilih makanannya.

(43) *Guest 2* : **OK, I'll have Two Islands, please.**

**Thank you.**

*Guest 3* : *How about you? Have you ordered ...?*

*Guest 1* : *I have ordered already for her manggo juice. Maybe I'll have a Strawberry Milkshake, please.*

*Guest 4* : *Coca Cola for me, please.*

*Guest 3* : *Sorry?... Oh..., Coca Cola. Two Coca Cola, please.*

*Waitress* : *With ice or no? ... With ice? Yes? Something to eat?*

*Guest 3* : *Yes, we do. **But we haven't had a look yet, thank you.***

**(21/05/15, Mamasan Restaurant, TFO 6.8)**

Setelah melihat uraian data secara terperinci, dapat disampaikan bahwa fungsi 'meminta', yang digunakan saat mencatat pesanan makanan dan minuman, tergolong ke dalam fungsi direktif dan berkaitan erat dengan fungsi informatif dalam 'menanyakan' dan 'menjelaskan'. Fungsi 'meminta' juga berkaitan dengan fungsi persuasif yaitu saat menyarankan dan menawarkan produk-produk restoran. Fungsi 'meminta' juga tidak terlepas dari fungsi permisif yang mampu memperhalus sebuah

permintaan atau suruhan dan fungsi indikatif khususnya dalam 'berterima kasih' yang selain untuk menunjukkan kesantunan juga berfungsi sebagai penanda dalam mengakhiri suatu komunikasi.

## BAB IX

### FUNGSI INDIKATIF DALAM MENANGANI KELUHAN

Fungsi indikatif menunjukkan apa yang dirasakan oleh pembicara. Seperti keluhan, permintaan maaf, dan terima kasih yang diucapkan oleh tamu dan *waiter* ketika berinteraksi di restoran.

#### 9.1 Fungsi Indikatif 'Mengeluh' dan 'Meminta Maaf'

Sebuah keluhan menandakan keadaan seseorang yang merasa kecewa, tidak puas atau tidak senang atas suatu hal ataupun terhadap orang lain (Richards, 1998: 34). Di bidang tata hidangan, tentunya fungsi 'mengeluh' lebih banyak digunakan oleh pihak tamu sebagai tanda ketidakpuasannya terhadap layanan pihak restoran. Fungsi 'mengeluh' termasuk ke dalam fungsi indikatif.

Ketika tamu sedang menikmati hidangan, *server* berkewajiban memantau keadaan tamu dan memastikan bahwa tamu menikmati hidangan mereka. *Checking guests' satisfaction* merupakan salah satu prosedur pelayanan di restoran.

- (44) *MoD* : *Excuse me, sir. How's your dinner?*  
*Guest* : *uhm.. **The Butter Chicken is very spicy.***  
*MoD* : *Oh... very spicy? .... Did our staff explain you before which the food are spicy, or ...*  
*Guest* : *Yes, **but he said he'd tell the chef to make it less spicy.***

MoD : *but it's still spicy for you?*

Guest : ***It's still spicy for me. Can you check to the kitchen?***

MoD : ***Ok sir, we do apologize about your food. I will check now, I will make sure to the kitchen, uhm... and then maybe ... we will take out your food from the bill so you don't have to pay for the Butter Chicken, and we'll give you some complementary like some dessert maybe for you. Is that fine for you?***

Guest : *I think that's good.*

***(28/04/15, Mamasan Restaurant, HCL 9.1)***

Pada data di atas, tamu mengeluhkan makanannya yang terlalu pedas. Seorang manager (*Manager on Duty*) yang bertugas pada malam itu melakukan pengecekan (*checking guest's satisfaction*) dan berusaha menenangkan tamu yang tampak tidak puas dengan makanan yang disajikan. Manager tersebut menanyakan terlebih dahulu apakah *waiter* yang menerima pesanan tadi telah menjelaskan jenis makanan mana yang pedas dan mana yang tidak. Pihak tamu mengeluh untuk kedua kalinya dan mengatakan bahwa *waiter* telah berjanji akan menyampaikan pada *chef* untuk mengurangi rasa pedas pada hidangan yang dipesan, tetapi ternyata makanan tersebut masih terlalu pedas baginya. Tamu kemudian meminta manager mengeceknya ke dapur.



Tindakan pertama yang dilakukan oleh manager tersebut adalah meminta maaf mengenai masakan yang terlalu pedas, menggunakan kalimat *"We do apologize about your food"*. Permohonan maaf adalah pernyataan yang diucapkan seseorang ketika ia merasa menyesal atas suatu hal. Pada umumnya seseorang meminta maaf dengan cara memberi alasan, mengakui kesalahan, membuat penawaran, dan membuat perjanjian (Richards, 1998: 37).

Hal serupa juga tampak pada data (45) berikut ini, yang juga mengandung fungsi 'mengeluh', yang kemudian direspons dengan permintaan maaf dari *waitress* yang direalisasikan dalam kalimat *"I'm sorry for that, madam"*. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa fungsi 'mengeluh' selalu direspons dengan fungsi 'meminta maaf' yang juga termasuk dalam kategori fungsi indikatif.

- (45) *Waitresss* : *Excuse me, madam. How's your food?*
- Guest* : *Honestly all of the food that I order was delicious, except this one. What do you call this? **It's too salty.***
- Waitresss* : ***I'm sorry for that, madam.***
- Guest* : *May be some people like it, but I ... I don't like.*
- Waitresss* : *Actually the taste is quite strong, it would be nice if you have some rice with it.*

*Guest* : *No, I don't have rice.*

*Waitress* : *Maybe you can enjoy the minced lamb together with some chicken broth.*

*Guest* : ***Why didn't you tell me? Nobody told me that.***

*Waitress* : *I'm so sorry, madam.*

***(28/04/15, Mamasan Restaurant, HCL 9.2)***

## 9.2 Fungsi Informatif 'Menjelaskan'

Fungsi 'mengeluh' selain berkaitan dengan fungsi 'meminta maaf', juga berkaitan erat dengan fungsi 'menjelaskan' yang termasuk dalam kategori fungsi informatif. Seperti dalam data (44) yang telah ditampilkan sebelumnya, manager setelah meminta maaf atas keluhan tamu kemudian menjelaskan tindakan yang akan diambilnya yakni memastikan ke dapur apakah masakan itu memang terlalu pedas. Jika memang benar terjadi kekeliruan maka makanan tersebut akan dihapus dari daftar tagihan. Begitu juga dalam data (45), pada saat *waitress* menjelaskan bahwa makanan yang dipesan memang memiliki cita rasa yang kuat sehingga akan lebih nikmat jika dimakan bersama dengan nasi atau kaldu ayam. Dengan demikian, terlihat jelas penggunaan fungsi 'menjelaskan' dalam kaitannya dengan fungsi 'mengeluh'.

### 9.3 Fungsi Persuasif 'Menawarkan'

Fungsi persuasif yang direalisasikan dalam fungsi 'menawarkan' juga terlihat digunakan dalam kaitannya dengan fungsi 'mengeluh'. Seperti dalam data (44), ketika menangani keluhan tamu, manager juga menawarkan hidangan penutup gratis (*complementary dessert*) sebagai kompensasi. Hal ini bertujuan untuk meredakan kemarahan tamu dan menjaga situasi tetap kondusif. Pada data (44) juga terlihat bahwa dalam satu peristiwa tutur, manager menggunakan fungsi 'meminta maaf', 'menjelaskan', dan 'menawarkan' dalam menangani keluhan tamu.

Serupa dengan data (44), data (45) juga mengandung fungsi 'mengeluh' karena tamu mengeluhkan rasa makanan yang terlalu asin. Hanya saja pada data (45) *Waitress* yang melayani tamu hanya bisa meminta maaf dan menjelaskan mengenai makanan yang dipesan. Karena Seorang *waitress* tentunya memiliki kewenangan yang lebih terbatas dari pada seorang manager (MoD), maka ia tidak dapat menawarkan apapun sebagai kompensasi untuk meringankan keluhan tamu.

- (46) *Waitress* : *Excuse me, how is your food?*  
*Guest* : *Very nice, thank you.*  
*Waitress* : *How about the spicy, ma'am?*  
*Guest* : *Too spicy for me.*  
*Waitress* : *Too spicy? **You need some yoghurt, maybe?***  
*Guest* : *No, thanks.*  
**(28/04/15, Mamasan Restaurant, CGS 8.2)**

Pada data (46) seorang *waitress* menghampiri tamu dan menanyakan apakah mereka menyukai makanannya atau tidak. Mengetahui bahwa makanan yang disajikan terlalu pedas untuk tamu, *waitress* segera berusaha mengatasinya dengan menawarkan *yoghurt* yang dapat mengurangi rasa pedas. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa fungsi indikatif berkaitan dengan fungsi persuasif dalam hal menangani keluhan.

## **BAB X**

### **FUNGSI PERMISIF DALAM SALAM PERPISAHAN**

Dalam bidang pelayanan, tentunya setiap staf harus menggunakan bahasa yang santun, formal dan mudah dimengerti oleh tamu. Oleh karena itu pemilihan kata / kalimat yang tepat sangatlah penting untuk memberikan pencitraan yang baik saat melayani tamu di restoran. Akan tetapi data di lapangan menunjukkan bahwa para staf tidak selalu dapat menggunakan bahasa yang santun dan sesuai standar bahasa Inggris. Beberapa kutipan percakapan menunjukkan penggunaan kalimat yang tidak sesuai dengan kaidah bahasa Inggris, tetapi tetap berterima dan dapat dimengerti dengan baik oleh kedua pihak, dipaparkan sebagai berikut.

#### 10.1 Fungsi Permisif 'Memperhalus Ujaran'

Fungsi permisif digunakan untuk memperhalus ujaran dengan tujuan menunjukkan kesantunan terhadap pihak pendengar. Penggunaan fungsi permisif telah dipaparkan sebelumnya di setiap subbab, karena fungsi ini ditemukan meringkai ujaran dalam setiap tahapan *sequence of service* di restoran. Fungsi permisif direalisasikan dalam memperhalus ujaran dan penggunaan bahasa non-standar seperti yang ditunjukkan pada data berikut ini. (21/04/15, *Mamasan Restaurant, STF 7.1*)

(47) *Waitress* : *All your foods already done,  
please enjoy your meal.*  
*Guest* : *Thank you very much.*

## 10.2 Fungsi Interaktif 'Mengucapkan Salam Perpisahan'

Di samping fungsi menyapa, mengucapkan salam perpisahan juga termasuk fungsi mikro dari fungsi interaktif. Setiap tamu yang berkunjung di restoran tidak hanya disambut pada awal kedatangan saja, tetapi juga tetap dilayani dengan penuh keramahan hingga tamu meninggalkan restoran. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan penghargaan kepada tamu. Mengucapkan salam perpisahan juga merupakan perwujudan dari rasa terima kasih atas kunjungan tamu ke restoran. Berikut ini adalah kutipan percakapan mengenai salam perpisahan (*farewell*).

(48) *Waiter : Have a nice evening. Thank you for coming to Mamasan, I hope to see you again.*

*Guest : Thank you. Good bye.*

*Waiter : Good bye, sir.*

*Waitress : Thank you, have a good night. I hope to see you again.*

**(24/04/15. Mamasan Restaurant, FRW 16.1)**

Percakapan di atas berlangsung ketika tamu sudah selesai bersantap malam dan hendak meninggalkan restoran. Pada umumnya, setelah tamu melakukan pembayaran mereka akan segera beranjak pergi. Oleh karena itu, *waiter/waitress* yang bertugas akan segera menghampiri tamu dan mengucapkan salam perpisahan, antara lain dengan mengatakan: "*Have a nice evening*" atau "*Have a good night*" yang bermakna serupa dengan "*Good*

*bye*"; "*Thank you for coming to our restaurant*" yang merupakan ungkapan rasa terima kasih atas kunjungan tamu dan segala transaksi yang telah dilakukan di restoran; dan "*I hope to see you again*" yang sesungguhnya bermakna 'Saya berharap anda datang lagi ke restoran kami'. Seperti halnya menyambut tamu pada saat kedatangannya, mengucapkan salam perpisahan juga penting untuk menciptakan kesan atau pencitraan yang baik dari restoran.

Jika kutipan data di atas berasal dari tatap muka langsung dengan tamu, maka dua data berikut ini merupakan akhir percakapan melalui telepon ketika tamu melakukan reservasi.

- (49) *Caller* : *Ok thank you.*  
*Staff* : *You're welcome. See you on Tuesday.*  
*Caller* : *Thank you. Bye.*  
*Staff* : *Bye.*

**(07/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.2)**

- (50) *Staff* : *So cancel for four people of you, ya?*  
*Caller* : *Yes.*  
*Staff* : *Alright, thank you for your confirmation, Ma'am.*  
*Caller* : *Ok. Thank you, bye.*  
*Staff* : *Bye.*

**(12/05/15, Mamasan Restaurant, RSV 1.3)**

Frasa "*see you*" dan "*bye*" dalam kutipan data (49) dan (50) sesungguhnya hanya bertujuan mengisi kekosongan dalam mengakhiri percakapan.

Oleh karena itu, mengucapkan salam perpisahan dikategorikan sebagai fungsi interaktif yakni hanya sekedar untuk basa-basi. Karena reservasi telah selesai dilakukan dan penelepon sudah mengkonfirmasi kedatangannya pada hari Selasa, maka staf reservasi pada data (49) mengakhiri percakapannya dengan mengucapkan “*see you on Tuesday*” yang dibalas dengan “*bye*” oleh penelepon.

### 10.3 Fungsi Indikatif ‘Berterima Kasih’

Jika diperhatikan, staf restoran selalu menggunakan fungsi ‘berterima kasih’ untuk mengakhiri percakapan. Hal ini karena mengucapkan terima kasih merupakan salah satu *magic words* yang harus selalu digunakan dalam melayani tamu. *Magic words* dapat diartikan sebagai kata kunci atau ekspresi untuk menunjukkan kesantunan, yaitu *thank you*, *sorry*, *you’re welcome*, dan *please*. Pada data (50) yang telah ditampilkan sebelumnya, staf reservasi mengakhiri percakapan telepon dengan mengucapkan terima kasih atas konfirmasi yang dilakukan oleh penelepon.



## **BAB XI PENUTUP**

Meyakini bahwa suatu bentuk bahasa hanya akan memiliki makna jika telah difungsikan atau digunakan sesuai tujuan komunikatif, maka dalam penelitian ini teori-teori terdahulu mengenai fungsi bahasa dirumuskan ulang dan diklasifikasikan sesuai penggunaannya di bidang tata hidangan. Pengklasifikasian fungsi-fungsi bahasa secara makro meliputi fungsi interaktif, fungsi direktif, fungsi informatif, yang sesuai dengan teori fungsi bahasa terdahulu. Terdapat juga tiga klasifikasi baru mengenai fungsi bahasa secara makro, yaitu fungsi permisif, fungsi persuasif, dan fungsi indikatif. Keenam fungsi bahasa tersebut dirangkum sebagai berikut.

### **11.1 Fungsi Interaktif**

Fungsi interaktif identik dengan upaya menciptakan dan mempertahankan interaksi yang harmonis dan komunikatif antarpartisipan. Salah satu fungsi mikro dari fungsi interaktif adalah fungsi 'menyapa', yang pada umumnya digunakan untuk mengawali percakapan. Kegiatan menyapa seolah-olah tidak mengandung pertukaran informasi yang penting, melainkan hanya untuk berbasa-basi. Akan tetapi, sejumlah data dalam penelitian ini telah membuktikan bahwa fungsi 'menyapa' tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan interaksi, tetapi

juga dapat digunakan untuk memancing pihak pendengar untuk menyampaikan atau 'menyatakan' tujuannya misalnya, untuk membuat reservasi, mengubah atau membatalkannya atau hanya sekedar meminta informasi mengenai restoran tersebut. Contohnya, ketika staf reservasi menjawab telepon dengan sapaan: "*Good morning, Mamasan Restaurant, Wati speaking*", pihak penelepon langsung menyatakan "*Can I book a table for tonight, please?*". Hal ini membuktikan bahwa fungsi interaktif sangat berkaitan dengan fungsi informatif dalam kegiatan menangani reservasi di restoran.

## 11.2 Fungsi Informatif

Fungsi informatif memiliki fungsi untuk bertukar informasi. Fungsi bahasa ini direalisasikan dalam fungsi 'menjelaskan', 'menyatakan', dan 'menanyakan'. Fungsi 'menyatakan' (*stating*) bertujuan untuk menyampaikan maksud/tujuan atau keinginan pembicara yang pada umumnya direalisasikan dalam bentuk deklaratif, seperti dalam kalimat "*I am calling to cancel my booking*". Namun demikian, fungsi 'menyatakan' juga dapat diwujudkan dalam bentuk interogatif, misalnya "*Can I book a table for tonight, please?*" Bentuk interogatif "*Can I ...*", selain untuk bertanya, juga dapat digunakan untuk menyatakan keinginan pembicara.

Fungsi 'menanyakan' digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (misalnya mengenai ketersediaan tempat di restoran) serta untuk menentukan tindakan selanjutnya (apakah

menerima atau menolak tamu yang datang tersebut). Penggunaan fungsi 'menanyakan' oleh pihak restoran (misalnya, "*Do you have a reservation?*" atau "*Have you been here before?*") seringkali menjadi pemicu dari pernyataan, penjelasan, sekaligus penentu respons atau tindakan selanjutnya. Penggunaan fungsi 'menanyakan' tidak hanya bertujuan untuk meminta informasi, tetapi dapat juga untuk 'menawarkan' sesuatu atau 'membujuk' pendengarnya untuk mencoba atau melakukan sesuatu, atau juga untuk 'memastikan' atau mengkonfirmasi informasi yang diperoleh sebelumnya. Fungsi 'menanyakan' juga dapat digunakan untuk menginformasikan pilihan yang tersedia bagi tamu sehingga mereka dapat dengan lebih leluasa menentukan pilihan saat memesan makanan. Misalnya, "*What would you like for the vegetables? We have salad and steamed vegetables.*" Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh *waitress* juga dapat berfungsi sebagai 'umpan' untuk menjual produk dengan lebih maksimal. Oleh karena itu, dapat disampaikan bahwa fungsi informatif, khususnya fungsi 'menanyakan', sangat berkaitan dengan fungsi persuasif, yaitu 'merekomendasikan'.

Di samping fungsi 'menyatakan' dan 'menanyakan', terdapat juga beberapa fungsi mikro dari fungsi informatif. Fungsi 'memastikan' selain digunakan untuk mengkonfirmasi pesan juga untuk menghindari kekeliruan atau timbulnya masalah nantinya. Oleh karena itu, staf restoran harus selalu

mengulangi atau memastikan ulang setiap pesan yang diterima dari tamu. Fungsi 'menolak' yang digunakan oleh staf selalu diikuti dengan fungsi 'menawarkan' sebagai usaha melakukan bisnis di restoran. Fungsi 'menjelaskan' merupakan fungsi informatif, yang digunakan bersamaan dengan fungsi persuasif, yang berperan sebagai penguat atau penjelas dari berbagai alternatif yang ditawarkan. Misalnya dalam kalimat *"For the Butter Chicken better with the plain naan, or garlic or cheese."* yang digunakan oleh *waitress* ketika menjelaskan sekaligus merekomendasikan hidangan pendamping kepada tamu.

### 11.3 Fungsi Direktif

Dalam pelayanan di restoran, para staf tidak leluasa untuk menggunakan fungsi direktif secara langsung. Mengingat status tamu yang lebih tinggi, para staf dituntut untuk senantiasa menggunakan kalimat-kalimat yang lebih santun. Strategi yang mereka gunakan adalah mengubah bentuk-bentuk suruhan menjadi bentuk ajakan atau tawaran. Misalnya, ketika *staf reservasi* menyuruh penelepon untuk mencatat kode reservasi, ia menggunakan bentuk interogatif untuk memperhalus instruksinya, yaitu dalam kalimat *"Could you write on for the booking number, please?"*. Dapat dikatakan bahwa fungsi direktif tidak dapat digunakan secara leluasa ketika berhadapan dengan tamu di restoran yang memiliki status sosial yang lebih tinggi. Fungsi

'menyuruh' seringkali diperhalus menjadi fungsi 'mengundang' atau 'menanyakan'. Dengan demikian, fungsi direktif berkaitan erat dengan fungsi persuasif dan fungsi informatif.

#### 11.4 Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif, yang merupakan pengembangan dari fungsi direktif, merupakan fungsi bahasa yang sering digunakan oleh staf restoran ketika menawarkan dan memberikan alternatif kepada tamu dengan tujuan melakukan penjualan produk restoran. Dalam realisasi fungsi persuasif, semua ekspresi bahasa yang digunakan saat merekomendasikan makanan dan minuman bertujuan untuk membuat tamu tertarik dan akhirnya memilih menu yang disarankan. Staf restoran tentunya tidak dapat memaksa tamu untuk memilih atau melakukan sesuatu, sehingga setiap instruksi atau tawaran harus dilakukan dengan ungkapan-ungkapan yang lebih santun. Misalnya, *waitress* berhasil mempengaruhi tamu untuk menambah pesanan makanannya dengan cara merekomendasikan hidangan pendamping dalam kalimat "*Would you like some rice? Like a ... rice, naan, or some vegetables for your Butter Chicken? For the Butter Chicken better with the plain naan, or garlic or cheese.*".

Fungsi persuasif ini seringkali digunakan oleh para staf restoran untuk meningkatkan penjualan produk. Penggunaan fungsi persuasif selalu disertai dengan berbagai penjelasan sebagai penguat

rekomendasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fungsi persuasif memiliki kaitan erat dengan fungsi informatif.

### 11.5 Fungsi Indikatif

Fungsi indikatif, yang dikembangkan dari fungsi ekspresif digunakan sebagai penanda dalam sebuah percakapan. Misalnya, fungsi 'berterima kasih' tidak hanya digunakan untuk menunjukkan rasa terima kasih, tetapi juga dapat digunakan sebagai penanda untuk mengakhiri percakapan. Fungsi 'meminta maaf' tidak selalu berarti bahwa pembicara melakukan kesalahan, tetapi dapat juga menandakan bahwa pembicara (staf) tidak dapat mengakomodasi permintaan lawan bicaranya (tamu).

### 11.6 Fungsi Permisif

Fungsi permisif digunakan untuk menciptakan kenyamanan dan kelancaran dalam suatu peristiwa tutur. Penggunaan bahasa Inggris non-standar yang tetap berterima, penggunaan intonasi, dan penggunaan bentuk pasif merupakan realisasi dari fungsi permisif. Mengingat kedudukan bahasa Inggris sebagai bahasa asing di tanah air, maka penggunaan bahasa Inggris yang kurang tepat atau tidak sesuai dengan kaidah gramatika bahasa Inggris menjadi sebuah fenomena kebahasaan yang tidak dapat diabaikan. Namun demikian, selama penggunaan bahasa Inggris non-standar tersebut

masih dapat dimengerti oleh mitra tutur, maka ekspresi bahasa tersebut dapat dikatakan berterima. Dengan demikian, fungsi permisif berkaitan dengan berbagai fungsi makro lainnya dalam konteks komunikatif.

### 11.7 Saran

Keenam fungsi bahasa tersebut hendaknya dapat dijadikan acuan dalam berkomunikasi di bidang *hospitality*. Namun demikian, berdasarkan paparan sejumlah fungsi bahasa yang saling berkaitan dalam urutan pelayanan atau *sequence of service* yang digunakan di restoran, terdapat banyak fungsi bahasa yang tidak direalisasikan secara tepat sesuai dengan kaidah bahasa Inggris. Hal ini menjadi cerminan bahwa pembelajaran bahasa Inggris yang berlangsung selama ini kurang mampu meningkatkan kompetensi para praktisi pariwisata, khususnya staf restoran, dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Oleh karena itu, pengembangan metode pembelajaran bahasa Inggris yang berfokus pada peningkatan keterampilan berbicara menjadi sangat penting dan mendesak.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Albakrawi, Hussein Theeb M. 2013. *Needs Analysis of the English Language Secondary Hotel Students in Jordan*. dalam International Journal of English Language Teaching Vol. 1, No. 1, edisi September 2013 halaman 13-23, diunduh tanggal 2 Maret 2014 dari [www.ea-journals.org](http://www.ea-journals.org)
- Cook, Guy. 1994. *Discourse and Literature*. Oxford: Oxford University Press.
- Dahmer, Sondra J. dan Kahl, Kurt W. 2009. *Restaurant Service Basics*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Galela, Dolfina. 2014. The Role of English Language in the Tourism Industry at Tobelo. Jurnal Elektronik Fakultas Sastra Universitas Sam Ratulangi Vol.1, No.1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jefs/article/view/4580/4108>
- Halliday, MAK dan Hasan, Ruqaiyah. 1985. *Language, context, and text: Aspect of language in a social-semiotic perspective*. Victoria: Deakin University Press
- Halliday, M.A.K. 1973. *Explorations in the Function of Language*. London: Edward Arnold.
- Hymes, Dell. 1974. *Foundations of Sociolinguistics: An Ethnography Approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Jacobson, Robert. 1960. *Closing Statement: Linguistics and Poetics*. Cambridge: MIT Press.
- Leech, Geoffrey. 1974. *Semantics*. England: Penguin Books.
- Leo, Sutanto. 2004. *English for Professional Waiters*. Jakarta: Gramedia.



- Leo, Sutanto. 2001. *English for Professional Accommodation Services*. Jakarta: Gramedia.
- Lestari, Denok. 2017. *Penggunaan Fungsi-Fungsi Bahasa di Bidang Tata Hidangan dalam Pembelajaran Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris*. Disertasi. Denpasar: Universitas Udayana.
- Lestari, Denok. 2015. Developing Communicative Competence of The Students at The Bali Hotel School by Implementing Instructional Role Play. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, Vol.1 No.1, 2015 – [www.jbhost.org](http://www.jbhost.org)
- Lestari, Denok. 2014. *Improving Communicative Competence through the Use of Language Functions in Role Playing* (Makalah disajikan dalam *University of Ahmad Dahlan TEFL International Conference – UTIC: Yogyakarta, 17 – 18 September 2014*)
- Lestari, Denok. 2013. *The Role of Articulatory Phonetics in Improving Listening for the First Year Students of English at Stiba Saraswati Denpasar*. Proceeding International Conference on Education and Language 2013, UBL, Indonesia p.258-264  
<http://artikel.ubl.ac.id/index.php/icel/article/viewFile/207/745>
- Murdana, I Ketut. 2014. *Kesantunan Berbahasa Inggris Pramuwisata dalam Memandu Wisatawan Mancanegara di Bali: Sebuah Kajian Sosiopragmatik*. Disertasi Doktor. Denpasar: Universitas Udayana.
- Ratmanida dan Al-Hafizh, Muh. 2008. *Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Jurusan Tata Boga – PKK UNP Padang* (dalam *Jurnal Lingua Didaktika*)

- Vol. 2 No. 1, 2008). Padang: Universitas Negeri Padang.
- Richards, Jack C. et al. 1998. *New Interchange 3*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Siegel, Simon. et al. 2000. *Food and Beverage Service*. Austria: Trauner.
- Talalla, Renee. 2008. *English for Restaurant Workers*. Compass Publishing.
- Wierzbicka, Anna. 1992. *Semantics, Culture, and Cognition: Universal Concepts in Culture – Specific Configurations*. New York: Oxford University Press.

## INDEKS

<p>Afektif 10,11</p> <p>Direktif 9,10,11,14,15,16,22,23, 27,29,50,69,82,84,87,10 0,107,115,127130,131</p> <p>Ekspresif 10,11,14,15,16,24,67,68 , 132</p> <p>Emotif 15,16</p> <p>Fungsi bahasa 1,2,3,4,8,9,10,11,12,13, 14,15,16,17,20,21,22,23 ,24, 25,29,31,32,35,44,52,57 , 58,60,63,64,65,67,68,87 , 100,107,127,128,131,13 3,135</p> <p>Fungsi makro 9,10,16,24,40,64,69,82, 133</p> <p>Fungsi mikro 9,16,24,37,40,45,64,124 ,127,129</p>	<p>Indikatif 24,25,26,27,28,29,31,42 ,43,44,45,51,52,57,67,6 8,78,79,87,111,116,117, 119,122,126,127,132</p> <p>Informatif 11,16,22,25,26,27,28,30 ,31,35,36,37,40,42,43,4 5,56,57,51,52,54,57,58, 59,60,64,68,7378,87,88, 90,95,98,100,107,115,1 20,127,128,129,130,131 ,132</p> <p>Interaktif 15,16,22,25,26,29,31,41 , 42,51,52,57,58, 59, 64, 68, 124, 126, 127, 128</p> <p>Pariwisata 1,2,4,21,22,133</p> <p>Permisif 23,25,26,27,28,29,31,45 , 46,48,50,51,52,57,65,66 ,67,68,79,87,107,111,11 5,123,127,132,133</p> <p>Persuasif 24,27,28,69,72,7378,79,</p>
---	---

87,100,101,105,107115,  
121,122127,129,130,13  
1,132

Sequence of service

6,7,18,19,24,25,29,123,  
133

Tata hidangan

4,5,6,11,14,19,21,23,24,  
25,29,100,107,117,127,



Dr. Denok Lestari, S.S., M.Hum. adalah seorang dosen di program studi Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional (STPBI).

Ia memperoleh gelar Doktor di bidang Linguistik dari Universitas Udayana pada tahun 2017. Minatnya terhadap pembelajaran bahasa telah mengantarnya ke berbagai pertemuan ilmiah di bidang kebahasaan, seperti CamTESOL (2014) dan TEFLIN (2013, 2015). Ia juga pernah mengikuti program Short Course di bidang Tourism and Hospitality di Auckland University of Technology (2018) yang merupakan kerja sama antara Kemenristek Dikti dan New Zealand Tourism Research Institution (NZTRI). Saat ini ia menjabat sebagai Editor in Chief Journal of Business on Hospitality and Tourism (JBHOST) dan kepala Unit Penerbit STPBI Press.



**STPBI PRESS**

Unit Penerbit dan Publikasi  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

ISBN 978-623-90202-4-8



9 786239 020248

# Tata Hidangan dan Bahasa yang digunakan

---

ORIGINALITY REPORT

---

11%

SIMILARITY INDEX

---

PRIMARY SOURCES

---

1 [sinta.unud.ac.id](http://sinta.unud.ac.id)  
Internet

2537 words — 11%

---

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES < 5%

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON