

## **Revitalisasi *Unggah-Ungguh* untuk Peningkatan Layanan Wisata di Jawa Tengah: Kajian Komunikasi Interpersonal Berbasis Kearifan Lokal**

**Budi Purnomo**

*Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*

*Email: budipurnomo989@yahoo.co.id Website: www.stpsahidsolo.ac.id*

### **ABSTRAK**

*Sebagai masyarakat yang berbudaya luhur, secara turun-temurun masyarakat Jawa mewariskan sikap santun dalam berkomunikasi dengan orang lain yang dikenal dengan istilah unggah-ungguh. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap penerapan unggah-ungguh oleh pelaku wisata di Jawa Tengah dalam melayani wisatawan. Penelitian difokuskan pada komunikasi interpersonal antara pelaku wisata sebagai tuan rumah dan wisatawan sebagai tamu. Lazimnya pelaku wisata akan bersikap santun dan menggunakan unggah-ungguh yang tepat ketika berkomunikasi dengan wisatawan agar tercipta komunikasi yang harmonis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku wisata di Jawa Tengah menerapkan berbagai unggah-ungguh ketika melayani wisatawan pada kala tertentu, tetapi melanggarnya pada kala lain. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada persamaan dan perbedaan sudut pandang antara wisatawan berbahasa Inggris yang memiliki latar belakang budaya Barat dan wisatawan berbahasa Indonesia yang memiliki latar belakang budaya Indonesia terhadap unggah-ungguh yang dipakai oleh pelaku wisata di Jawa Tengah. Hasil penelitian mengimplikasikan perlunya revitalisasi unggah-ungguh sebagai norma kesantunan yang digali dari nilai-nilai luhur budaya Jawa yang terkenal adiluhung untuk dapat dilestarikan dan dikembangkan sebagai kearifan lokal dan intangible tourism asset (aset wisata tak benda) untuk peningkatan layanan wisata pada industri pariwisata yang merupakan industri kreatif di provinsi ini.*

**Kata kunci:** *unggah-ungguh*, layanan wisata, komunikasi interpersonal

### **1. PENDAHULUAN**

Sebagai salah satu tujuan wisata utama di Indonesia, Jawa Tengah memiliki beragam objek wisata yang menarik bagi wisatawan. Komunikasi antara pelaku wisata dan wisatawan terjadi di bandara, stasiun kereta, pusat informasi wisatawan, agen perjalanan wisata, penginapan, restoran, objek wisata, toko cinderamata, dan di sepanjang perjalanan wisata. Bahasa yang digunakan oleh pelaku wisata selama berinteraksi dengan wisatawan di berbagai lokasi tersebut, baik bahasa verbal maupun nonverbal memainkan peranan penting dalam melayani kebutuhan wisatawan. Dengan kata lain kebutuhan wisatawan ini akan dapat dipenuhi oleh pelaku wisata yang tidak hanya memiliki keterampilan dalam melayani wisatawan, tetapi juga mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan baik dan menggunakan norma kesantunan.

Komunikasi interpersonal antara pelaku wisata dan wisatawan di berbagai lokasi seperti tersebut di atas selanjutnya dapat diklasifikasikan ke dalam kegiatan: (1) menangani pemesanan kamar (penginapan, hotel) dan tiket (pesawat, kereta), (2) menjemput wisatawan di bandara dan stasiun kereta api, (3) memberikan informasi selama penjemputan dari bandara/stasiun kereta api menuju penginapan, (4) menangani registrasi tamu di penginapan, (5) menangani telepon, (6) memberikan petunjuk, (7) memberikan informasi mengenai pertunjukan seni budaya dan hiburan, (8) memulai perjalanan wisata dan menjelaskan objek-objek yang akan dikunjungi, (9) menjelaskan tempat-tempat menarik selama di perjalanan wisata, (10) melayani makanan dan minuman di restoran, (11) menjelaskan proses pembuatan benda-benda seni (batik, wayang kulit, gamelan, dsb.), (12) tawar-menawar cinderamata, (13) memberi penjelasan di objek wisata, dan (14) memberikan informasi selama mengantar tamu kembali ke negara/daerah asalnya dari penginapan menuju bandara/stasiun kereta.

Dalam bekerja menjalankan profesinya, pelaku wisata biasanya akan bertindak dengan etika dan bahasa yang santun ketika berinteraksi dengan wisatawan agar tercipta komunikasi yang harmonis. Di Indonesia, khususnya di Jawa Tengah, dalam komunikasi interpersonal tersebut sikap santun dalam berkomunikasi dikenal dengan istilah *unggah-ungguh* yang merupakan kearifan lokal. Sebagai warisan budaya tak benda, unggah-ungguh telah tersirat dalam Serat Wedharaga karya Raden Ngabehi Ranggawarsita pada abad ke-19 dan penggalian serta peredefinisian dilakukan oleh Soepomo Poedjosoedarmo dan Budi Purnomo (2011) agar mudah dipelajari oleh generasi muda. Adapun isi Serat Wedharaga beserta terjemahannya dalam bahasa Indonesia (versi penulis) adalah sebagai berikut:

*Mangkene patrapipun* (Makanya yang tepat)  
*Wiwit anem amandenga laku* (Sejak muda saatnya untuk lelaki)  
*Ngengurangi pangan turu sawatawis* (Mengurangi makan tidur sementara)  
*Amekak hawa nepsu* (Menahan hawa nafsu)  
*Dhasarana andhap asor.* (Dengan didasari sifat sopan santun)

*Akanthi awas emut* (Oleh karena itu harus diingat)  
*Aja tingal weweka ing kalbu* (Jangan meninggalkan kalbu)  
*Mituhua wewaruh kang makolehi* (Carilah ilmu yang bermanfaat)  
*Den taberi anggeguru, aja isin tetakon.* (Kalau perlu bergurulah, jangan malu bertanya)

*Wong amarsudi kaweruh* (Orang mencari ilmu)  
*Tetirona ing reh kang rahayu* (Carilah ilmu keselamatan)  
*Aja kesed sungkanan sabarang kardi* (Janganlah malas dan malu untuk mengupayakan)  
*Sakadare anggenipun* (Sekedarnya untuk)  
*Nimpeni kagunganing wong.* (Mendapatkan (ilmu) milik orang)

*Tinimbang lan angganggu* (Daripada mengganggu)  
*Boya becik ipil-ipil kaweruh* (Lebih baik mencari ilmu)  
*Angger datan ewan panasaten sayekti* (Asalkan tidak malu nasehat sejati)  
*Kawignyane wuwuh-wuwuh* (Hingga penuh ilmu)  
*Wekasan kasub kinaot.* (Akhirnya nanti berguna)

*Lamun wus sarwa putus* (Jika sudah memiliki kepandaian)  
*Kapinteran sinimpen ing pungkur* (Simpanlah kepandaian itu)  
*Bodhonira katakokna ing ngarsa yekti,* (Perlihatkanlah kebodohan)  
*Gampang traping tindak tanduk* (Itu akan mempermudah dalam bertindak tanduk)  
*Amawas pambekaning wong.* (Memahami sikap orang lain)

## 2. UNGGAH-UNGGUH SEBAGAI KEARIFAN LOKAL

Berbeda dengan situasi di Eropa dan Amerika yang pada umumnya berpenduduk monolingual, kebanyakan orang Jawa yang hidup di jaman sekarang adalah bilingual, yakni mampu berbicara dalam bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Bahkan banyak pelaku wisata di Kota Surakarta dan sekitarnya yang multilingual, yakni mampu berbicara dalam bahasa Jawa, bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan bahasa asing lainnya. Di samping itu, bahasa Jawa memiliki beberapa tingkat tutur, yang berarti memiliki kode tutur yang berbeda. Oleh karena itu kesantunan di Indonesia, khususnya yang dipraktikkan oleh orang Jawa memiliki sedikit perbedaan dibanding kesantunan yang dianut oleh orang Barat (Eropa dan Amerika), Soepomo Poedjosoedarmo dan Budi Purnomo(2011) mengemukakan istilah *unggah-ungguh* ‘pedoman kesantunan’ sebagai kekhasan kesantunan orang Jawa. Pedoman itu berupa norma-norma yang diwujudkan berupa idiom-idiom atau frasa-frasa yang biasa diucapkan oleh kebanyakan orang tua ketika mendidik anak mereka. Beberapa di antaranya dalam bentuk nasihat positif dengan memakai idiom-idiom positif, dan yang lainnya dalam bentuk larangan dengan memakai bentuk perintah negatif *aja* ‘jangan’ melakukan ini atau itu.

Selanjutnya Soepomo Poedjosoedarmo sebagai pembimbing disertasi beserta penulis menggali dan mengkaji lebih dalam tentang *unggah-ungguh* untuk dijadikan disertasi di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada. Kami kemukakan bahwa pedoman kesantunan itu diwujudkan dalam lima sikap yang harus dimiliki seseorang dalam berkomunikasi, meliputi (1) sikap seorang penutur, (2) sikap penutur terhadap lawan tutur (O1 ke O2), (3) sikap penutur untuk menyesuaikan diri dengan peristiwa tutur, (4) sikap penutur ketika melakukan tindak tutur, dan (5) gerak isyarat penutur ketika melakukan tindak tutur. Selanjutnya kelima sikap tersebut dapat diuraikan satu demi satu sebagai berikut:

### (1) Sikap seorang penutur

Dalam komunikasi sosial, sikap seorang penutur harus *sumanak* (berasal dari akar kata *sanak* ‘keluarga’ dengan sisipan –*um-*). Orang itu harus memperlakukan teman berbicara (*interlocutor*) sebagai *sanak* sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Dengan penerimaan yang bersahabat dari rasa persaudaraan ini, sebuah perkenalan akan terasa

menyenangkan, dan akan terbentuk sebuah hubungan sosial yang baik. Di lain pihak, ketika seseorang menjadi orang yang diajak bicara (*addressee*), dia harus *tanggap* 'mau mendengarkan' atau *tanggap ing sasmita* 'mau mendengarkan terhadap tanda-tanda yang paling baik' dari orang yang mengajak bicara (*addresser*). Ketika seseorang ingin berbicara dengannya, dia harus *nggatekake*, yang berarti dia harus mau memperhatikan pada apa yang dikatakannya, dan siap untuk menanggapi. Dia tidak hanya memperhatikan kata-kata yang diungkapkan oleh orang yang mengajak bicara, tetapi juga pada gerak isyarat yang menyertai pembicaraan. Di samping itu, sebaiknya bersikap *sumeh*, menunjukkan muka yang menyenangkan ketika sedang terlibat dalam pembicaraan. Tidaklah baik untuk bersikap *mrengut* 'mengerutkan dahi atau bermuka asam'. *Sabar* dan *sareh* 'tenang dan pemurah' adalah sifat-sifat yang baik untuk diterapkan pada banyak kesempatan, khususnya ketika sedang berbicara dengan seseorang. Selama berlangsungnya pembicaraan, seseorang tidak boleh *gampang nesu* 'mudah marah', *gampang muntab* 'mudah hilang kesabaran', dan *mutungan* 'mudah putus asa'. Orang tua sering mengatakan *aja ladak* 'jangan suka berselisih', *aja nyenyengit* 'jangan membangkitkan kebencian', *aja galak* 'jangan kejam', dan *aja kumaki* 'jangan sombong'.

(2) Sikap penutur terhadap lawan tutur (O1 ke O2)

Ketika seseorang sedang berbicara dengan orang lain, ada tiga idiom yang biasa dipakai, yakni *tepa selira*, *andhap asor*, dan *ngajeni*. Ketika teman berbicaranya adalah seseorang yang memiliki status lebih rendah daripada dirinya, dia harus bersikap *tepa selira*. Dalam idiom ini terkandung maksud 'posisikan dirinya sejajar dengan lawan bicara'. Secara singkat dapat diartikan sebagai 'penuh perhatian'. Dengan kata lain, tunjukkan perasaan simpati atau kesetiakawanan. Jika teman berbicaranya tidak mampu berbicara dalam bahasa Indonesia dengan baik, ikutilah pembicaraan itu dengan bahasa Jawa yang dipakai. Jika teman berbicaranya tidak dapat berbicara dengan hormat atau tingkat *krama inggil* dengan baik, ikutilah dia dengan memakai *krama madya* (tingkat pertengahan, tingkat sedang). Jika teman berbicaranya tidak tahu bagaimana mengungkapkan idiom-idiom untuk berterima kasih dan saling mengisi dengan cara yang baik, terima saja. Seseorang harus bersikap *momot*, yang mengandung maksud 'menyesuaikan diri'. Ketika orang kedua (O2) adalah seseorang dari kalangan yang berstatus sosial sama atau lebih tinggi daripada orang pertama (O1), orang pertama harus bersikap *andhap asor*. Secara harfiah bermakna 'rendah hati'. O1 harus memberi penghormatan yang tinggi kepada O2. O1 diharapkan berbicara dengan kode-kode yang memiliki rasa penghormatan kepada O2, memakai *krama inggil* santun (tingkat santun) ketika O1 ingin menunjukkan hubungan yang renggang, atau *ngoko* (tingkat biasa) dengan kosakata yang menunjukkan sebutan kehormatan jika O1 ingin lebih akrab dengan O2. Jika O2 berbicara kepada O1 dalam bahasa Indonesia, dia dapat menjawab secara langsung dengan menggunakan bahasa Indonesia yang santun. Dalam hubungannya dengan isi, O1 harus memberi penghargaan dan saling melengkapi pada O2 ketika situasinya tepat. O1 harus *ngajeni*, yang bermakna 'memberikan penghormatan yang tinggi, penghargaan yang pantas'. O1 harus saling mengisi dengan O2 ketika kesempatannya tepat. Dalam hubungannya dengan prinsip-prinsip di atas, O1 semestinya tidak pernah bertindak *umuk* (angkuh). Jangan *seneng nggunggung diri* (menyombongkan diri atau gemar memamerkan diri). Jangan *degsura* (jangan mementingkan diri sendiri). Seseorang jangan membiarkan dirinya menderita perasaan malu terhadap O2. Jangan *gawe wirang*, yang secara harfiah bermakna 'menyebabkan malu'. O1 tidak semestinya *gawe serik* 'menyebabkan rasa sakit' pada O2.

(3) Sikap penutur untuk menyesuaikan diri dengan peristiwa tutur

Ketika O1 ingin memulai pembicaraan, O1 harus memperhatikan topik dan tujuannya selaras dengan prinsip *empan papan*, yang secara harfiah bermakna 'sesuai dengan tempat dan peristiwa'. Pembicaraan harus cocok dengan peristiwa tutur dan selaras dengan suasana hati O2. Sebagai contoh, O1 tidak seharusnya menagih utang kepada O2 ketika sedang menghadiri sebuah pesta pernikahan, atau ketika sedang mengikuti upacara pemakaman. O1 tidak seharusnya menyalahkan O2 karena kemalasannya pada saat bersamaan O2 baru saja mengetahui bahwa dia tidak lulus ujian dan dalam suasana sangat bingung. Ketika O1 menanyakan sesuatu yang sekiranya tidak pantas dalam hubungannya dengan peristiwa tutur, dia dapat dikatakan bersikap *benyunjuk-benyunjuk* 'memulai pembicaraan yang tidak pantas dan tidak dikehendaki'. Akan lebih baik jika seseorang hanya melanjutkan pembicaraan dengan topik yang baru saja dibicarakan. Cara ini akan relevan karena topiknya berhubungan dengan pembicaraan terkini. Orang akan mengatakan bahwa O1 *nyambung* 'berhubungan dengan atau bersangkutan paut dengan' teman bicaranya. Hal lain yang harus diperhatikan adalah cara mengungkapkan topik percakapan. Pada jaman sekarang ada berbagai pilihan untuk menyampaikan pesan, yakni apakah dengan menggunakan telepon, telepon genggam, surat, surat elektronik, atau mengungkapkannya secara lisan. Ada hal-hal yang harus disampaikan secara lisan dengan hadirnya teman bicara, ada hal-hal yang harus disampaikan secara resmi dengan penuh perhatian, ada hal-hal yang dapat disampaikan melalui telepon dan telepon genggam, tetapi ada hal-hal yang harus disampaikan dengan pantas hanya melalui surat

(4) Sikap penutur ketika melakukan tindak tutur

Ketika O1 ingin berbicara, ada sebuah prinsip yang harus dia perhatikan, yakni *nuju prana*, yang secara harafiah bermakna ‘menyenangkan hati’ teman bicaranya. Yang termasuk dalam prinsip ini adalah cara dia mengucapkan kata-kata, urutan kalimat-kalimat dalam percakapan, dan isi pesannya. Tuturan harus disampaikan dengan ucapan yang baik, intonasi yang baik, dan tempo yang baik. Segala sesuatunya harus *resep* ‘menyenangkan’ atau *ngresepake* ‘menyebabkan perasaan senang’. Tuturan harus disampaikan dengan *sareh* ‘penuh pertimbangan dan tenang’, dan dengan *cetha* ‘terang dan jelas’. Percakapan harus *cekak aos* ‘singkat tetapi lengkap’. *Cekak* berarti singkat dan *aos* berarti lengkap isinya. O1 jangan berbicara secara *nggladrah* ‘mengucapkan hal-hal yang panjang, tidak sesuai, dan tidak perlu. Tuturan harus *runtut* ‘sesuai dengan urutan yang baik’ dan tidak *tumpang suh* ‘tidak berurutan dan banyak tumpang-tindih’. Isinya harus menyenangkan, tidak *nylekit*, *sengol*, *sengak*, *nglarani ati*, atau *marakke nesu* (*aja nylekit*, *aja sengol*, *aja sengak*, *aja thok léh*, *isine sing bener*, *sing prasaja*, *ora goroh*, *aja njlomprongake*).

(5) Gerak isyarat penutur ketika melakukan tindak tutur

Gerak isyarat ketika bertindak tutur terhadap lawan tutur harus menerapkan *suba sita* dan *trapsila* ‘gerak isyarat fisik yang baik’.

Dari paparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa unggah-ungguh meliputi enam sikap, yakni: (1) *sumanak* ‘penerimaan yang bersahabat dan rasa persaudaraan’, (2) *tepa slira* ‘menunjukkan rasa simpati dan kesetiakawanan’, (3) *andhap asor* ‘rendah hati’, (4) *empan papan* ‘cocok dengan peristiwa tutur dan selaras dengan suasana hati lawan tutur’, dan (5) *sabar lan sareh* ‘sabar, penuh pertimbangan, dan tenang’, (6) *nuju prana* ‘menyenangkan hati’.

### 3. KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara:

1. Komunikasi tatap muka (*face to face communication*), adalah komunikasi yang berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi.
2. Komunikasi bermedia (*mediated communication*), adalah komunikasi dengan menggunakan alat. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi [3].

Fokus dalam penelitian ini selanjutnya adalah pada komunikasi tatap muka (*face to face*) yang dilakukan oleh para pelaku wisata dan wisatawan di Jawa Tengah, baik domestik maupun asing. Karena sifat komunikasi ini para ahli komunikasi menyebutnya sebagai jenis komunikasi efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku (*attitude, opinion, and behavior change*) seseorang. Efektifnya komunikasi interpersonal dalam situasi komunikasi seperti itu ialah karena terjadinya *personal contact* yang memungkinkan komunikator mengetahui, memahami, dan menguasai :

1. *Frame of reference* komunikasikan selengkapnya,
2. Kondisi fisik dan mental komunikasikan sepenuhnya,
3. Suasana lingkungan pada saat terjadinya komunikasi,
4. Tanggapan komunikasikan secara langsung [3].

Dalam komunikasi interpersonal, pesan yang disampaikan dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan verbal merupakan semua jenis komunikasi lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Sedangkan pesan nonverbal didefinisikan sebagai komunikasi tanpa kata. Pesan nonverbal meliputi seluruh aspek nonverbal dalam perilaku kita: ekspresi wajah, sikap tubuh, nada suara, gerakan tangan, cara berpakaian, dan sebagainya. Secara singkat, pesan-pesan itu meliputi semua pesan yang disampaikan tanpa kata-kata atau selain kata-kata yang kita gunakan.

Ketika pelaku wisata dan wisatawan sedang berkomunikasi, perbedaan budaya memiliki implikasi khusus bagi komunikasi antar budaya, khususnya pada interaksi yang melibatkan masyarakat dengan latar belakang salah satu dari budaya Asia dan Barat [5]. Referensi [2] telah memberikan simpulan tentang perbedaan ungkapan dalam gaya komunikasi dengan membandingkan budaya Asia yang bersifat kolektif, tradisional dan berkonteks tinggi dengan budaya Barat yang bersifat individualistik dan berkonteks rendah sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 1: *Contrasting Communication Styles*

Characteristics of traditional Asian high-context, collectivist cultures: Indirect Implicit, nonverbal Formal Goal oriented Emotionally controlled Self-effacing, modest	Characteristics of low-context, individualistic cultures such as Australia: Direct Explicit, verbal Informal Spontaneous Emotionally expressive Self-promoting, egocentric
--	--

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap: (1) menyortir korpus data dengan memberi nomor data, konteks dan isi percakapan; (2) menganalisis data berdasarkan jenis *unggah-ungguh*; dan (3) menganalisis data berdasarkan sudut pandang lintas budaya antara wisatawan lokal dan wisatawan asing mengenai *unggah-ungguh*.

Berikut ini adalah contoh analisis data dalam penelitian ini:

##### 4.1. *Sumanak*

Contoh *sumanak* digunakan oleh pelaku wisata ketika sedang melayani wisatawan sebagai berikut.

##### Data (1) Konteks: Percakapan antara Penjual Cenderamata (P) dan Wisatawan (W) di Kampung Batik Kauman

P : Ngersake nopo, Den?

W: Mau lihat-lihat batik.

P : Mangga .... mau yang halus atau yang biasa?

W: Yang biasa aja, Bu.

P : *(P memberikan beberapa contoh batik to W).* Mangga silakan pilih. Nanti pilihan warnanya banyak.

W: Kalau yang ini berapa?

P : Itu untuk bukaan dhasar ya... tujuh puluh lima ribu saja.

Dalam ungkapan pertama, penjual cenderamata memulai percakapannya dengan pertanyaan dalam bahasa Jawa *krama* dan menggunakan bentuk sapaan *Den* (singkatan dari *Raden*) sebagai sapaan khas yang ramah dalam bahasa Jawa. Selanjutnya dalam ungkapan kedua, penjual cenderamata mempersilakan wisatawan dengan halus untuk melihat-lihat batik dan menanyakan keinginannya, apakah batik yang halus atau yang biasa. Dalam ungkapan ketiga, penjual cenderamata mempersilakan wisatawan untuk memilih sesuai contoh-contoh yang disodorkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan penjual cenderamata yang berupa *Ngersake nopo, Den?*; *Mangga .... mau yang halus atau yang biasa?* dan *Mangga silakan pilih. Nanti pilihan warnanya banyak* menerapkan *sumanak*.

Berdasarkan hasil wawancara, baik wisatawan asing maupun domestik menjawab bahwa ungkapan *Ngersake nopo, Den?* adalah ungkapan santun. Baik di dalam budaya Barat atau di dalam budaya Indonesia, penggunaan pertanyaan tidak langsung disebut lebih santun, khususnya jika diungkapkan kepada orang yang belum akrab. Selain itu, kedua jenis wisatawan juga menyatakan bahwa ungkapan *Mangga .... mau yang halus atau yang biasa?* dan *Mangga silakan pilih. Nanti pilihan warnanya banyak* merupakan ungkapan santun. Persamaan yang lain dalam budaya Barat dan budaya Indonesia adalah pertanyaan yang memberikan kebebasan bagi wisatawan untuk memilih atau memutuskan adalah jenis pertanyaan yang lebih disukai oleh mereka.

##### 4.2. *Sabar lan sareh*

Contoh penerapan *sabar lan sareh* oleh pelaku wisata dalam melayani wisatawan adalah sebagai berikut.

##### Data (2) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Turis Asing (W) di Kampung Batik Laweyan

T: *Excuse me, I'm interested to know about the batik processing. Can you explain it to me, please?*

P: *Sure. Let's go to that room.* (P dan T mengunjungi ruang pemrosesan batik) *This is the fabric that will be processed into batik material. First, it is colored by painting the desired patterns.*

- T: *Yes, ....*  
P: *Second, this special copper batik wax is dipped into melted wax, and stamped on the fabric.*  
T: *I see ... it's hard work, isn't it? ... working near the stove.*  
P: *Yes, that's because the application has to use melted wax. Besides, the worker has to take precaution to prevent the wax from dripping.*  
T: *I never imagine the waxing process is quite complicated.*

Dalam ungkapan yang digarisbawahi pertama, pemandu wisata menjawab pertanyaan wisatawan dengan sabar dengan mempersilakannya mengunjungi ruang pemrosesan batik. Selanjutnya dia menjelaskan tahap pertama proses pembuatan batik dengan tenang. Dalam ungkapan yang digarisbawahi kedua, dia menjelaskan tahap kedua pemrosesan dengan *cekak aos* 'singkat namun komprehensif', *runtut* 'runut dalam kalimat yang baik' dan tidak *nggladrah way* 'terlalu panjang, tidak relevan, dan tidak perlu'. Dalam ungkapan yang digarisbawahi terakhir, jawaban pemandu wisata terhadap pertanyaan wisatawan cukup *cetha* 'jelas' dan tidak *tumpang suh* 'tumpang tindih'. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ungkapan pemandu wisata *Sure. Let's go to that room and Yes, that's because the application has to use melted wax. Besides, the worker has to take precaution to prevent the wax from dripping* adalah ungkapan yang mencerminkan *sabar lan sareh*.

#### 4.3. *Tepa slira*

Contoh penerapan *tepa selira* adalah sebagai berikut:

**Data (3) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Kampung Batik Kauman. W sedang belajar bagaimana membuat batik.**

W: Lihat ini hasil batikanku. Bagaimana pendapatmu, Mas?

P: Coba saya lihat ... Betul-betul indah. Tidak kalah dibanding pembatik profesional.

Dalam ungkapan di atas, pemandu wisata memberikan penghargaan dan sanjungan kepada wisatawan pada situasi yang benar. Dengan kata lain pemandu wisata *ngajeni* kepada wisatawan. Selain itu, pemandu wisata bertindak memosisikan diri seolah-olah melakukan hal yang sama dilakukan oleh wisatawan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ungkapan pemandu wisata *Coba saya lihat ...Betul-betul indah. Tidak kalah dibanding pembatik profesional* menerapkan *tepa slira*.

Sesuai dengan hasil wawancara, baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik menyatakan bahwa ungkapan pemandu wisata tersebut adalah ungkapan santun. Tampaknya pemandu wisata memperhatikan bentuk pujian kepada wisatawan. Pujian diberikan karena wisatawan telah mampu membuat batik.

#### 4.4. *Andhap asor*

Contoh penerapan *andhap asor* adalah sebagai berikut.

**Data (4) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di Istana Mangkunegaran**

P : Bapak Ibu, kita sudah sampai pintu keluar Istana Mangkunegaran. Demikian yang bisa saya sampaikan. Mudah-mudahan Bapak Ibu berkenan. Bila ada kekurangan dalam memandu Bapak Ibu, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

W: Terima kasih, Mbak Ifah. Kami semua merasa puas dipandu oleh Mbak. Mbak Ifah sangat berpengetahuan luas mengenai istana ini.

P : Terima kasih kembali. Itu sudah menjadi tugas saya.

Dalam ungkapan pertama yang digarisbawahi, pemandu wisata menunjukkan kerendahan hatinya dengan meminta maaf jika tidak dapat memuaskan wisatawan selama kegiatan pemanduan. Dalam ungkapan kedua yang digarisbawahi, dia juga menunjukkan kerendahan hatinya dengan memuaskan tamu adalah sudah menjadi tugasnya. Dengan kata lain, dia tidak bertindak *umuk* 'sombong', *ngunggung diri* 'mengunggulkan diri sendiri' dan *degsura* 'egosentris'. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ungkapan *Bila ada kekurangan dalam memandu Bapak Ibu, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya* dan *Terima kasih kembali. Itu sudah menjadi tugas saya* sesuai dengan *andhap asor* (memberikan penghormatan dan penghargaan yang sesuai kepada orang lain).

Baik wisatawan asing maupun domestik sepakat bahwa kedua ungkapan di atas tergolong santun. Dalam kedua budaya mereka, ungkapan yang mengindikasikan pemarkah kesantunan untuk meminta maaf dan berterima kasih dapat diterima.

#### 4.5. *Empan papan*

Contoh penerapan *empan papan* adalah sebagai berikut:

##### **Data (5) Konteks: Percakapan antara Pemandu Wisata (P) dan Wisatawan (W) di area parkir Taman Nasional Gunung Merapi.**

P : Bagaimana Pak, bisa dilanjutkan perjalanan kita?

W: Lha menara pandangnya mana? Apa masih jauh?

P : Itu tu kelihatan dari sini ... Cuma di sebelah bukit itu kok.

W: Bagaimana kalau jalan kaki saja ke sana?

P : Ya boleh. Berarti mobilnya kita parkir di sini saja.

Dalam ungkapan yang digarisbawahi tersebut, pemandu wisata menyesuaikan peristiwa tutur dan setuju dengan suasana hati wisatawan. Persetujuannya untuk melanjutkan perjalanan dengan berjalan kaki dan usulannya untuk memarkir mobil di tempat itu *nyambung* 'sejalan' dengan permintaan wisatawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ungkapan *Ya boleh. Berarti mobilnya kita parkir di sini saja* yang dikemukakan oleh pemandu wisata sesuai dengan *empan papan*.

Baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik menyatakan bahwa ungkapan yang dikemukakan oleh pemandu wisata tergolong wajar karena mencari persetujuan terhadap topik pembicaraan yang aman adalah hal biasa di kedua budaya yang mereka miliki.

#### 4.6. *Nuju prana*

Contoh penerapan *nuju prana* adalah sebagai berikut:

##### **Data (6) Konteks: Percakapan antara Resepsionis (R) dan Tamu Asing (T) di konter resepsionis ketika sedang proses *check-out*. Tamu tersebut diketahui mengambil barang hotel.**

G: *Why should I pay for these items?*

R: *Yes, Madam. This bill is for two night stay, this is for food and this is for laundry.*

G: *But why you include two kinds of souvenir from this hotel? What do they mean?*

R: *All right, Madam. For guests who want to have souvenirs in guestroom, we charge them the same price as in souvenir shops.* (R menyodorkan daftar harga barang ke G) *So, please check this price list. For this item we charge five dollars and this one ten dollars.*

G: *Oh, umm ... okay. Do you mean you charge fifteen dollars for the towels in my bag?*

R: *You're right, Madam.*

G: *Why don't you put this price list in my room? I thought they're free of charge.*

Dalam ungkapan yang digarisbawahi, dapat diketahui bahwa dengan mengatakan bahwa para tamu yang menginginkan cinderamata yang ada di ruang tamu dapat membayar dengan harga yang sama dengan yang ada di toko-cinderamata, resepsionis ingin member isyarat kepada tamunya bahwa dia telah mengambil barang-barang hotel. Dengan isyarat itu diharapkan tamunya *tanggap ing sasmita*. Sebagai orang Jawa, resepsionis masih *ngajeni* terhadap tamunya. Pemecahan masalah yang diharapkan oleh resepsionis dan juga oleh tamu adalah *ing buri tiba penake* 'sama-sama mengenakan'. Dengan kata lain resepsionis menerapkan *nuju prana* 'tindakan yang menyenangkan hati lawan bicaranya'.

## 5. PENUTUP

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, pelaku wisata di Jawa Tengah menerapkan berbagai *unggah-ungguh* dalam melayani wisatawan, meliputi: (1) *sumanak*, (2) *sabar lan sareh*, (3) *tepa slira*, (4) *andhap asor*, (5) *empan papan*, dan (6) *nuju prana* di kala tertentu dan melanggarnya di kala lain. Kedua, ada persamaan dan perbedaan sudut pandang antara wisatawan asing dan wisatawan nusantara yang berbahasa Indonesia terhadap *unggah-ungguh* yang digunakan oleh pelaku wisata di Jawa Tengah. Wisatawan asing yang berbahasa Inggris cenderung menyukai pelaku wisata untuk berbicara secara langsung, eksplisit, secara verbal, informal dan spontan dalam berkomunikasi. Di lain pihak, wisatawan lokal yang berbahasa Indonesia cenderung menyukai pelaku wisata untuk berbicara secara tidak langsung, implisit, formal, sederhana, dan dapat mengontrol emosi dalam berkomunikasi.

Hasil penelitian di atas mengimplikasikan perlunya penyedia layanan wisata meningkatkan penerapan *unggah-ungguh* 'norma kesantunan' yang bernuansa budaya Jawa yang terkenal adiluhung 'luhur' dalam melayani wisatawan. Gagasan ini juga akan melestarikan warisan pusaka tak benda yang diturunkan secara budaya dari nenek moyang mereka kepada anak cucu. Sebagaimana diketahui, sejak 2001 warisan pusaka tak benda telah mendapatkan pengakuan internasional dan pelestariannya menjadi salah satu prioritas yang telah diadopsi oleh *the Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage* [8].

Hasil penelitian tersebut juga dapat dimanfaatkan dalam bidang pengajaran bahasa dan etika bagi penyedia layanan wisata di Indonesia, khususnya di Jawa Tengah, dalam melayani wisatawan mancanegara yang berbahasa Inggris dan wisatawan nusantara yang berbahasa Indonesia. Di samping itu juga dapat dikembangkan untuk membuat materi ajar sebagai bahan pelatihan untuk pengembangan model peningkatan kualitas layanan kepada wisatawan dengan nuansa kesantunan dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia yang dipengaruhi oleh nuansa kesantunan bahasa Jawa bagi pelaku wisata dan siswa/mahasiswa di lembaga pendidikan pariwisata dalam rangka meningkatkan kemampuan komunikasi antar budaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brown, Penelope and Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some Universal in Language Use*. Great Britain: Cambridge University Press.
- [2] Chan, S. (1992). Families with Asian roots, eds. E. Lynnh & M. Hanson, *Developing Cross-Cultural Competence: A Guide for Working With Young Children and Their Families*, Paul H. Brookes, Baltimore.
- [3] Effendy, Onong U. 2002. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [4] Hofstede, G. (1994). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: HarperCollins.
- [5] Irwin, Harry (1996). *Communicating with Asia: Understanding People and Customs*. New South Wales: Allen & Unwin.
- [6] Purnomo, Budi (2009). Aspects of politeness when serving tourists in Indonesia, in *Proceedings of the Symposium of Discourse Analysis*. Melbourne: School of Languages, Cultures and Linguistics, Monash University. 5<sup>th</sup>: 14.
- [7] Poedjosoedarmo, Soepomo dan Purnomo, Budi (2011). *Politeness in Tourism-Service Register in Central Java: A Sociopragmatic Study*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- [8] UNESCO (2011). *Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage*. Diunduh pada 12 September 2012 dari <http://www.budpar.go.id>.