

***Omotenashi* as a hospitality value: A Sociopragmatic study of *caddie* communication in Japanese golf companies**

Reny Wiyatasari*, Darah Rizky Putri Dewati

Diponegoro University, Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Indonesia

Article History

Submitted date:
2026-04-05
Accepted date:
2026-05-05
Published date:
2026-05-30

Abstract

Omotenashi, a fundamental Japanese cultural value, emphasizes genuine attentiveness, empathy, and the anticipation of guests' needs. In the golf industry, this value is epitomized by *caddies*, who serve as the primary interface of service. While research on *Omotenashi* has progressed across various disciplines, there remains a paucity of studies examining *caddies'* speech from a sociopragmatic perspective, particularly concerning language selection and communication strategies during direct guest interactions. This study seeks to explain the implementation of *omotenashi* culture at Japanese golf courses in various *caddie* service situations for guests, focusing on word choice, the use of *keigo*, and speech act strategies, as well as the reflection of *omotenashi no kokoro* values in *caddies'* utterances when communicating with guests. Data were collected through field notes documenting *caddies'* speech while accompanying guests during golf games, supplemented by interviews to elucidate the cultural considerations influencing their speech form choices. The analysis employed a sociopragmatic framework that connects linguistic form, speaker intent, and sociocultural norms. Although the company's training module provides a foundational guideline for service interactions, *caddies* exhibit linguistic adaptability based on the guest's status, age, social distance, and the communication context. The study's findings reveal a predominance of indirect and polite directive speech acts, accompanied by adaptive shifts in *keigo* levels, underscoring the strong value of *Omotenashi no kokoro* in fostering comfortable interactions. These findings affirm that *Omotenashi* within the golf industry is a dynamic and contextual communication practice, contributing to the advancement of sociopragmatic studies in Japanese services.

Keywords:

caddie; golf industry;
hospitality value; *keigo*;
omotenashi;
sociopragmatik

Abstrak

Kata Kunci:

caddie; industri golf;
keigo; nilai pelayanan;
omotenashi;
sosiopragmatik

Omotenashi sebagai sebuah “nilai” hospitality: Studi Sosiopragmatis tentang komunikasi *caddie* di perusahaan golf Jepang

Omotenashi merupakan nilai budaya fundamental Jepang yang menekankan perhatian tulus, empati, dan kemampuan mengantisipasi kebutuhan tamu. Dalam industri golf, nilai ini tercermin secara jelas melalui peran *caddie* sebagai ujung tombak layanan. Meskipun kajian tentang *omotenashi* telah berkembang luas, penelitian yang menelaah tuturan *caddie* dari perspektif sosiopragmatik masih terbatas, khususnya terkait pemilihan bahasa dan strategi komunikasi dalam interaksi langsung dengan tamu. Penelitian ini bertujuan menjelaskan implementasi budaya *omotenashi* di lapangan golf Jepang dalam berbagai situasi layanan *caddie* kepada tamu yang difokuskan pada pilihan kata, penggunaan *keigo*, dan strategi tindak tutur, serta pencerminan nilai-nilai *omotenashi no kokoro* dalam tuturan *caddie* saat berkomunikasi dengan tamu. Data diperoleh melalui catatan lapangan terhadap

Corresponding author:

* reny.wiyatasari@gmail.com

Copyright © 2026 Author(s)



tuturan *caddie* saat mendampingi tamu bermain golf serta wawancara untuk mengungkap pertimbangan budaya di balik pemilihan bentuk tuturan. Analisis dilakukan menggunakan kerangka sosiopragmatik yang mengintegrasikan aspek kebahasaan, maksud penutur, dan norma sosial budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat pedoman pelatihan perusahaan, *caddie* menampilkan fleksibilitas linguistik yang disesuaikan dengan status tamu, usia, jarak sosial, dan konteks komunikasi. Dominasi tindak tutur direktif tidak langsung dan santun, serta penyesuaian tingkat *keigo*, menegaskan kuatnya nilai *omotenashi no kokoro* dalam menciptakan interaksi layanan yang nyaman dan kontekstual

1 Pendahuluan

Omotenashi, konsep keramahan Jepang, berakar kuat pada tradisi budaya Jepang dan menekankan hubungan yang setara antara tuan rumah dan tamu, berbeda dengan sifat transaksional dalam hospitality ala Barat (Hayes, 2024; Morishita, 2017). Konsep ini melibatkan kemampuan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu dan menciptakan suasana yang menyambut melalui tindakan-tindakan yang penuh perhatian dan dilakukan dengan sengaja (Morishita, 2017; Ota dkk., 2017). Dengan kata lain, *Omotenashi* menekankan pelayanan tulus tanpa pamrih dengan perhatian penuh terhadap kebutuhan tamu (Suryawati dkk., 2019; Wijayanti & Saifudin, 2021). Konsep dan praktik *Omotenashi* sangat bervariasi. Budaya *Omotenashi* ditunjukkan secara verbal melalui bahasa sopan yang empatik dan perhatian, gestur tubuh yang menunjukkan ketulusan, serta respons yang cepat dan fleksibel dengan menyesuaikan kebutuhan tamu, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan penuh perhatian. Dibandingkan dengan *hospitality* Barat yang menitikberatkan pada relasi hierarkis antara pelayan dan tamu, sebaliknya *Omotenashi* dalam *hospitality* Jepang cenderung menekankan hubungan yang setara dan tulus antara kedua belah pihak (Morishita, 2016). Dengan demikian, *Omotenashi* bukan sekadar sistem pelayanan biasa, melainkan budaya bertutur yang berakar pada nilai kesetaraan dan perhatian penuh. Kesetaraan yang dimaksud di sini adalah hubungan antara penyedia layanan dan tamu yang tidak didasarkan pada hierarki atas-bawah, melainkan pada sikap saling menghargai sebagai individu yang setara.

Budaya *Omotenashi* merupakan nilai fundamental yang melandasi praktik pelayanan di Jepang, khususnya dalam pola tuturan yang sopan dan adaptif sesuai kebutuhan tamu (Suryawati dkk., 2019). *Omotenashi* tidak hanya diwujudkan dalam tindakan pelayanan fisik, tetapi juga dalam pola tuturan yang sopan dan adaptif. Dalam *Omotenashi no kokoro*, terkandung tujuh komponen yang mencerminkan sikap dan nilai *Omotenashi* yang mendalam, yaitu: (1) membangun hubungan interpersonal (*ningen kankei kouchiku*), (2) perhatian penuh (*kokoro kubari*), (3) empati terhadap tamu (*aite o omou kokoro*), (4) respons cepat (*jinsoku na taiou*), (5) sikap mendekat secara emosional (*yorisou kokoro*), (6) fleksibilitas respons (*juunan na taiou*), dan (7) ketulusan hati (*seijitsu na kokoro*) (Hayashi dkk., 2020).

Di industri jasa, penghormatan kepada tamu melalui sikap yang sopan, bahasa tubuh yang lembut, serta penggunaan bahasa yang formal dan hormat menciptakan suasana yang nyaman dan menghargai pelanggan. Selain itu, keramah-tamahan dalam pelayanan di perusahaan jasa juga melibatkan perhatian terhadap detail dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pelayanan yang diberikan biasanya sangat terstruktur dan sistematis, di mana setiap interaksi diarahkan untuk memastikan kepuasan maksimal. Kesopanan dan keramahan ini bukan hanya sekadar formalitas, melainkan bagian integral dari budaya pelayanan yang menekankan hubungan harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks

profesional, khususnya di sektor jasa, *caddie* memiliki peran signifikan sebagai ujung tombak di perusahaan lapangan golf. Mereka berfungsi sebagai garda terdepan yang berinteraksi dan berkomunikasi dengan konsumen. Tugas *caddie* mencakup memperhatikan arah perginya bola, memberikan saran perkiraan jarak memukul bola, memberikan stik golf kepada tamu dengan sigap, membersihkan bola, memegang pin, dan memberikan saran garis (*line*) di atas *green* (Support, 2015:1).

Berdasarkan uraian mengenai budaya pelayanan Jepang dan peran *caddie* dalam interaksi pelayanan di lapangan golf, penelitian dengan pengumpulan data di Noto Country Club di Kota Hodatsushimizu, Prefektur Ishikawa, Jepang difokuskan pada interaksi antara *caddie* dan tamu. Budaya pelayanan Jepang yang tercermin dalam bahasa, sikap, dan tutur kata *caddie* tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga menekankan nilai-nilai kesopanan dan empati yang menjadi ciri khas pelayanan di Jepang. Pendekatan ini memperkaya analisis budaya pelayanan Jepang dengan memberikan contoh konkret dan relevan yang mendukung pemahaman teoritis dalam penelitian. Pelayanan yang berorientasi pada kesopanan dan keramah-tamahan tidak hanya tercermin dari tindakan fisik atau prosedural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh cara bertutur dalam interaksi. Cara bertutur mencakup pilihan kata, intonasi, dan gaya komunikasi yang menunjukkan rasa hormat, empati, serta perhatian kepada penerima layanan. Dengan menggunakan tuturan yang sopan dan ramah, penyedia layanan dapat menciptakan suasana yang nyaman dan memperkuat hubungan interpersonal, sehingga pelanggan merasa dihargai dan dipahami. Terkait topik penelitian ini, pragmatik menjadi salah satu rujukan untuk memahami bagaimana makna disampaikan dan ditafsirkan dalam konteks komunikasi nyata. Sebagai studi tentang hubungan antara bentuk-bentuk linguistik dengan penggunaannya, ilmu pragmatik membantu peneliti memahami bagaimana penutur menggunakan bahasa secara kontekstual untuk mencapai tujuan komunikasi.

Pragmatik digunakan untuk mengetahui bentuk-bentuk tuturan-tuturan yang sopan dan penuh keramahan yang berfungsi untuk membangun interaksi sosial yang positif, menghindari kesalahpahaman, serta memperkuat nilai-nilai kesopanan dalam pelayanan (Abdulateef & Abd Ali, 2023; Mason & Stewart, 2014; Saifudin, 2021; Todea, 2011). Dengan demikian, pemahaman terhadap pragmatik bisa membantu meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan, sehingga tujuan pelayanan yang berorientasi pada kesopanan dan kerahmatan dapat tercapai secara efektif (Escalona Torres, 2019; Mulyono dkk., 2025; Waziri, 2022). Dengan kata lain, analisis bahasa tidak hanya berfokus pada bentuk linguistik, tetapi juga didasarkan pada konteks sosial tempat tuturan tersebut terjadi.

Selanjutnya, sesuai dengan tujuan penelitian ini, kajian sosiopragmatik digunakan sebagai landasan analitis yang kuat untuk memahami bagaimana nilai *Omotenashi* termanifestasi dalam praktik komunikasi *caddie* di perusahaan golf Jepang. Melalui perspektif ini, penggunaan tindak tutur, strategi kesantunan, serta pilihan bentuk bahasa dapat diinterpretasikan sebagai tindakan sosial yang tidak hanya merefleksikan norma interaksi, tetapi juga mengungkap cara *caddie* menegosiasikan hubungan interpersonal dengan tamu. Pendekatan sosiopragmatik memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap bagaimana prinsip *kokoro kubari* dan *aite o omou kokoro* diwujudkan melalui bentuk-bentuk tutur yang adaptif, tidak langsung, dan sopan, sehingga menegaskan bahwa *Omotenashi* bukan sekadar seperangkat aturan bahasa yang kaku, melainkan etos pelayanan yang hidup dan terus dinegosiasikan dalam konteks interaksi nyata di lapangan golf (Alba-Juez, 2021; Brown & Prieto, 2021; Hara & Masuda, 2016; Marmaridou, 2023; Masia, 2017).

Gunarwan (dalam Prayitno, 2017:4) mengemukakan bahwa sosiopragmatik menitikberatkan pada praktik komunikasi yang dipengaruhi oleh situasi sosial, normal sosial, dan budaya, serta hubungan antarindividu dalam masyarakat tertentu, bukan hanya pada aspek teknis atau gramatikal bahasa semata. Dengan kata lain, sosiopragmatik mengkaji bagaimana hubungan antara faktor dan struktur sosial seperti peran, status, jarak sosial dan norma budaya mempengaruhi cara berbahasa dan penafsiran makna oleh penutur dalam interaksi. Melalui pendekatan ini, penggunaan bahasa bukan hanya berfungsi sebagai sarana menyampaikan pesan, tetapi juga cerminan kesadaran sosial penutur terhadap status sosial mitra tutur dalam suatu interaksi.

Penggunaan bahasa melalui kajian sosiopragmatik juga berbanding lurus dengan teori tindak tutur, yaitu mengenai bagaimana tuturan berfungsi sebagai tindakan komunikasi. Dalam teori yang dikemukakan Austin (1962) dan dikembangkan oleh Searle (1969), berdasarkan fungsi komunikatifnya, tindak tutur dibagi menjadi lima jenis utama, yaitu (1) representatif/asertif yang mengandung nilai kebenaran seperti menyatakan dan mengusulkan, (2) direktif bertujuan supaya lawan bicara melakukan sesuatu seperti memerintah atau memohon, (3) komisif yang mengikat penutur untuk melakukan sesuatu di masa depan seperti berjanji dan mengancam, (4) ekspresif yang mengungkapkan keadaan psikologis atau perasaan penutur seperti mengucapkan terima kasih atau permintaan maaf. (5) deklaratif yang mengubah keadaan melalui pernyataan resmi seperti membaptis atau memecat (Arma, 2022:15-16).

Dalam bidang linguistik, pemahaman mengenai tindak tutur harus dilengkapi dengan dasar kesopanan yang diwujudkan dalam praktik nyata. Dalam budaya masyarakat Jepang, kesopanan ini terwujud melalui penggunaan ragam hormat atau keigo. Dalam dunia kerja, khususnya di perusahaan lapangan golf, penggunaan keigo sangat penting untuk menjaga profesionalisme serta menciptakan hubungan yang harmonis dan baik antara karyawan dan pelanggan (Carroll, 2005; Marion, 2017; Pujiono dkk., 2025). Menurut Nomura dalam Sudjianto dan Dahidi (Dahidi, 2004:289), keigo adalah ungkapan kebahasaan yang menaikkan derajat pendengar atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Keigo menurut buku *Keigo no Shishin* terdiri atas *sonkeigo*, *kenjougo I*, *kenjougo II (teichougo)*, *teineigo*, dan *bikago*. *Sonkeigo* adalah ungkapan sopan yang meninggikan posisi lawan bicara; *kenjougo I* digunakan untuk menghormati lawan bicara dengan merendahkan diri penutur ketika lawan bicara dikenai tindakan; *kenjougo II* serupa dengan *kenjougo I*, tetapi tidak berdampak pada lawan bicara. *Teineigo* merupakan cara bertutur sopan standar untuk menghormati orang lain, sedangkan *bikago* adalah penambahan imbuhan *go* atau *o* pada nomina untuk memperhalus kata (文化審議会 国語分科会, 2007:14).

Beberapa penelitian mengenai budaya *Omotenashi* Jepang telah dilakukan sebelumnya, Dalam artikel ini, penelitian terdahulu dijadikan sebagai rujukan sekaligus pembeda dengan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelusuran sumber, berikut adalah empat penelitian yang relevan dengan topik penelitian ini. Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Kastuti (2023), yang berjudul “*Keigo learning in building Omotenashi no kokoro through a communicative language teaching approach*”. Penelitian ini berfokus pada pembelajaran keigo kepada mahasiswa sebagai upaya untuk menumbuhkan *Omotenashi no kokoro* melalui pendekatan pengajaran bahasa komunikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Communicative Language Teaching* (CLT) sangat efektif dalam pembelajaran keigo untuk membangun *Omotenashi no kokoro*. Temuan lain menegaskan bahwa metode CLT mampu mengembangkan kompetensi komunikasi sopan dan fungsional dalam *hospitality*. Sementara dalam artikel penelitian yang akan dibuat, berbeda dengan sebelumnya karena tidak berfokus pada tahap pembelajaran formal, melainkan secara langsung

mengkaji praktik budaya *Omotenashi no kokoro* dalam tuturan interaksi kerja *caddie* dan tamu di lapangan golf. Fokus utama penelitian ini adalah nilai dan sikap *Omotenashi* yang membentuk pola tuturan komunikasi layanan yang tulus, responsif, dan adaptif dalam konteks hubungan sosial dan pekerjaan sehari-hari.

Penelitian kedua yaitu dilakukan oleh Rosliana (2018) yang membahas akar dari budaya *Omotenashi* sebagai konsep keramahtamahan Jepang yang menjadi fondasi dalam pelayanan Jepang. Berbeda dengan penelitian Rosliana yang menyoroti *Omotenashi* dari sisi akar budaya dan bentuk manifestasi tradisional seperti upacara minum teh, penelitian dalam artikel ini menitikberatkan pada praktik nilai *Omotenashi* dalam konteks kerja modern, yaitu pola komunikasi antara *caddie* dan tamu dalam pelayanan di bidang golf.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Syarifah, Indun, dan Erni (2022) membahas pentingnya penerapan nilai-nilai *Omotenashi* dalam industri pariwisata halal di Jepang. Hasil menunjukkan bahwa budaya *Omotenashi* menjadi aspek utama dalam mendukung pelayanan berkualitas dan kenyamanan bagi wisatawan muslim. Sementara itu dalam artikel penelitian ini berlatar di industri golf dan lebih menitikberatkan untuk menggali nilai dan sikap *Omotenashi no kokoro* yang membentuk pola komunikasi kerja *caddie* kepada tamu yang bersifat tulus, responsif, dan adaptif dalam hubungan kerja sehari-hari.

Penelitian keempat yaitu yang ditulis oleh Wiyatasari (2025) dalam artikelnya yang berjudul "*Hospitality and Sincerity: Cultural Representation of Omotenashi in the Service Industry in Japanese TV Dramas*" membahas implementasi *Omotenashi* dalam industri layanan melalui media drama dan film Jepang. Penelitian tersebut mengkaji mengenai tiga konsep *Omotenashi* yaitu *shitsurai* (penataan fasilitas pelayanan), *furumai* (sikap dalam melayani), dan *shikake* (keterlibatan emosional tamu) yang ditampilkan dalam interaksi antara pelayan dan tamu. Hasil menunjukkan bahwa praktik *Omotenashi* dalam film dan drama Jepang tercermin dalam upaya menciptakan suasana nyaman, memahami kebutuhan tamu, bersikap sopan, melayani dengan tulus, serta mengekspresikan rasa terima kasih. Sementara itu, dalam penelitian ini berlatar pada industri lapangan golf dan memfokuskan pada analisis terhadap tuturan *caddie* kepada tamu mengenai pilihan bahasa dan strategi komunikasi empatik yang mencerminkan nilai *Omotenashi no kokoro*.

Penelitian kelima adalah artikel yang ditulis oleh Hayes (2024) yang berjudul "*Co-creating hospitable moments in event experiences: Omotenashi at the Japan 2019 Rugby World Cup*". Penelitian tersebut membahas praktik *Omotenashi* yang dilakukan oleh para relawan yang ikut serta menciptakan lingkungan yang penuh keramahan pada acara Rugby World Cup 2019 di Jepang. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Omotenashi* dan suasana ramah yang diciptakan berpusat pada pembentukan relasi melalui interaksi antara relawan tamu, bukan sekadar melalui penyediaan layanan yang umum ditemukan. Sementara itu, dalam penelitian ini tidak berfokus pada konteks kegiatan berbasis relawan, melainkan konteks lingkungan kerja industri golf, dengan fokus pada analisis sosiopragmatik terhadap tuturan *caddie* kepada tamu.

Penelitian selanjutnya oleh Morishita (2017) yang berjudul "*Text data analysis of customer voice about Omotenashi of the Onsen Ryokan*" mengkaji *Omotenashi* pada *ryokan*, yaitu penginapan tradisional Jepang, melalui analisis *survey* kepuasan pelanggan secara daring. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan tamu sangat beragam bergantung pada pengelola *ryokan*. Adapun ditemukan lima faktor utama yang menunjukkan praktik *Omotenashi*, yaitu makanan, fasilitas dan lingkungan, staf, sikap keramahtamahan, serta akses dengan mobil. Berbeda dengan penelitian tersebut yang berorientasi pada perspektif pelanggan, penelitian ini berfokus pada analisis

soiopragmatik tuturan *caddie* di lapangan golf, terutama bagaimana pilihan bahasa dan strategi komunikasi digunakan untuk mewujudkan konsep *Omotenashi* dalam komunikasi.

Kemudian penelitian terakhir oleh Ota, Takeda, dan Kamagahara (2017) berjudul “*Study of the difference in the movement of experienced and inexperienced persons in Japanese bowling*” mengkaji *Omotenashi* dari aspek perilaku nonverbal, khususnya melalui gerakan *ojigi* atau konsep membungkuk yang mencerminkan dasar salam secara hormat dalam budaya Jepang. Penelitian ini membandingkan perbedaan posisi dan waktu gerakan membungkuk antara individu berpengalaman dan tidak berpengalaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu berpengalaman memiliki sudut dan ritme yang lebih stabil. Sementara individu yang tidak berpengalaman dapat dilatih untuk meningkatkan kualitasnya setelah diberikan instruksi, meskipun masih terdapat perbedaan variasi. Berbeda dengan penelitian tersebut yang berfokus pada *Omotenashi* dari segi gestur dan nonverbal, penelitian ini berfokus pada segi verbal dalam tuturan lisan *caddie*, khususnya pilihan bahasa dan strategi komunikasi yang merepresentasikan *Omotenashi*.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa meskipun seluruh penelitian sama-sama menjadikan *Omotenashi* sebagai fokus kajian, namun belum terdapat penelitian yang menyentuh secara khusus dan menelaah tuturan pelayan kepada pelanggan dari perspektif sosiopragmatik, terutama yang berkaitan dengan segi atau praktik komunikasi dalam lingkungan industri golf. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah kajian tersebut dengan fokus pada bagaimana implementasi budaya *omotenashi* di lapangan golf Jepang dalam tuturan selama melayani tamu dilihat dari pilihan kata, penggunaan *keigo*, dan strategi tindak tutur, serta pencerminan nilai-nilai *omotenashi no kokoro* dalam tuturan *caddie*. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai praktik *Omotenashi* dalam dunia kerja demi membangun suasana pelayanan yang nyaman dan harmonis.

2 Metode Penelitian

Penelitian mengenai *omotenashi* sebagai nilai dalam praktik komunikasi *caddie* di perusahaan golf Jepang memerlukan pengumpulan data yang menangkap fenomena kebahasaan secara alami dalam konteks pelayanan. Karena penelitian ini berfokus pada bagaimana *omotenashi* diwujudkan melalui tuturan lisan *caddie* kepada tamu—terutama dari aspek pilihan bahasa, pergeseran *keigo*, dan strategi komunikasi—maka pengumpulan data diarahkan pada perolehan tuturan autentik yang mencerminkan praktik komunikasi sehari-hari di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui metode observasi dan wawancara (Papen, 2019). Data observasi diperoleh melalui observasi partisipatif pasif terhadap tuturan yang terjadi secara alami, dengan fokus pada interaksi layanan autentik antara *caddie* berkewarganegaraan Jepang dan tamu. Peneliti hadir secara langsung dalam peristiwa komunikasi untuk menangkap faktor-faktor kontekstual dan situasional, tanpa terlibat secara verbal, sehingga meminimalkan gangguan pengamat dan menjaga kealamiahannya interaksi. Seluruh interaksi yang diamati didokumentasikan secara sistematis melalui catatan lapangan terperinci dan perekaman audio (Marlina dkk., 2024; Meydan & Akkaş, 2024). Sementara itu, metode wawancara diterapkan melalui teknik elisitasi sebagai teknik dasar dan teknik percakapan tatap muka sebagai teknik lanjutan, yang melibatkan interaksi lisan langsung antara peneliti dan informan. Pendekatan ini memungkinkan penggalian data kebahasaan secara terarah serta memperoleh penjelasan reflektif mengenai pilihan tuturan, maksud penutur, dan pertimbangan sosiokultural yang melatarbelakangi penggunaan bahasa dalam konteks interaksi (Barton, 2015; Otsuka, 2011).

Penelitian ini melibatkan tiga informan utama yang berprofesi sebagai *caddie* golf di Noto Country Club Ishikawa, yaitu Hakui, Sakai, dan Shimizu. Ketiga informan merupakan *caddie* wanita berkewarganegaraan Jepang dengan rentang usia 40-50 tahun, serta memiliki pengalaman kerja dalam bidang pelayanan golf selama bertahun-tahun. Observasi dilakukan secara berulang terhadap berbagai situasi pelayanan selama permainan golf berlangsung, mulai dari arahan awal sebelum permainan berlangsung, pemberian informasi teknis, hingga pengecekan akhir setelah permainan usai. Dari keseluruhan 33 data tuturan yang diperoleh, penulis mereduksi data menjadi 7 data utama yang dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu data yang paling relevan dengan fokus penelitian mengenai implementasi *omotenashi*, menunjukkan penggunaan diksi dan keigo serta strategi tindak tutur, serta merepresentasikan berbagai situasi komunikasi antara *caddie* dan tamu di lapangan golf. Proses reduksi data dilakukan untuk memfokuskan analisis pada data yang paling representatif.

Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa artikel ilmiah, buku referensi, dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan tema penelitian. Literatur akademik mengenai *omotenashi*, budaya kerja Jepang, teori keigo, strategi kesantunan, pragmatik bahasa Jepang, dan komunikasi layanan menjadi landasan konseptual untuk memahami praktik bahasa para *caddie*. Buku referensi tentang hospitality Jepang menyediakan kerangka budaya yang menjelaskan mengapa nilai ketundukan, kesopanan, perhatian halus, dan pelayanan tanpa pamrih ditekankan dalam interaksi profesional. Artikel dan penelitian terdahulu mengenai budaya *omotenashi* dalam layanan publik Jepang memberikan gambaran karakteristik komunikasi dalam sektor pelayanan tersebut. Dengan data sekunder, peneliti dapat mengaitkan temuan lapangan dengan konsep teoretis, memperkaya analisis dan pemahaman terkait argumentasi, dan menempatkan penelitian ini dalam konteks kajian sosiopragmatik yang lebih luas.

Sebagai penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif, analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode padan ekstralingual, yaitu metode yang alat penentunya tidak menjadi bagian dari bahasa (*langue*) yang bersangkutan, dengan pendekatan sosiopragmatik (Williamson dkk., 2018), yang menekankan pada hubungan antara bentuk tuturan, maksud penutur, dan norma sosial budaya. Fokus penelitian ini adalah bagaimana *omotenashi* diwujudkan melalui pilihan bahasa, pergeseran tingkat keigo, serta strategi komunikasi, sehingga setiap tuturan transkripsi diperlakukan sebagai data dengan dimensi linguistik dan sosial. Langkah pertama, tuturan yang telah ditranskripsi dianalisis dari segi tindak tutur, tingkat kesopanan, bentuk mitigasi, dan strategi kesantunan yang digunakan oleh *caddie* dalam berbagai situasi interaksi. Langkah kedua, tuturan dianalisis dari perspektif fungsi pragmatik, seperti bagaimana *caddie* menyampaikan permintaan, memberi instruksi, menawarkan bantuan, memberikan pujian, atau permohonan maaf. Setiap fungsi dikaitkan dengan strategi *omotenashi*, misalnya pelayanan proaktif, sikap empatik, perhatian terhadap detail, atau penyesuaian terhadap preferensi tamu tanpa menimbulkan ketidaknyamanan. Analisis sosiopragmatik juga memperhatikan konteks sosial dan budaya yang membingkai tuturan, termasuk etika kerja Jepang, norma kesopanan, prinsip menjaga muka (*facework*), serta nilai harmoni sosial yang menjadi inti *omotenashi*. Dengan demikian, setiap tuturan dipahami sebagai bagian dari praktik komunikasi profesional yang berlandaskan norma budaya.

3 Hasil

Penelitian ini menghasilkan total 33 data tuturan *caddie* yang diperoleh melalui pencatatan lapangan selama interaksi dengan tamu di lapangan golf. Namun, dari keseluruhan data tersebut,

terdapat 7 data yang relevan dan menjawab rumusan masalah penelitian, khususnya terkait tindak tutur dan pilihan bahasa yang mencerminkan nilai *omotenashi no kokoro*.

Tabel 1: Klasifikasi Tindak Tutur dan Nilai *Omotenashi* pada Tuturan *Caddie*

No	Data Tuturan	Pilihan Diksi dan Penggunaan <i>Keigo</i>	Tindak Tutur	<i>Omotenashi no Kokoro</i>
1	ゴルフ場の方からお願いがあります。ボールマークとバンカー均しのご協力お願いします。カートの前には歩かないようにご協力お願いします。後、カラスが出てきますので荷物とバッグのファスナーを閉めといてください。荷物は十分気を付けてください。	<ul style="list-style-type: none"> - penggunaan bikago “go kyouryoku - ungkapan permohonan sopan “onegaishimasu” - pola teineigo “~te kudasai” 	Direktif	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kokoro kubari</i> (perhatian penuh) - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons) - <i>Aite o omou kokoro</i> (empati terhadap tamu) - <i>Seijitsu na kokoro</i> (ketulusan hati)
	Terjemahan: ‘Ada permohonan dari lapangan golf kami. Mohon bantuannya untuk penanda bola dan meratakan <i>bunker</i> . Mohon bantuannya untuk tidak berjalan di depan mobil <i>cart</i> . Kemudian, karena burung gagak akan muncul, jadi harap tutup resleting tas Anda. Pastikan jaga barang bawaan Anda’.			
2	宮本さん、クラブは全部で13本ですね？	<ul style="list-style-type: none"> - penggunaan sufiks “~san” - bentuk teinego “~desu ne” 	Asertif	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Yorisou kokoro</i> (sikap mendekat secara emosional) - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons)
	Terjemahan: ‘Tuan Miyamoto, total semua stik golfnya adalah 13 buah, ya?’			
3	すみません、暫定球を打った方がいいと思いますからお願います。	<ul style="list-style-type: none"> - penggunaan ungkapan “sumimasen” - pola saran halus “~ta hou ga ii to omoimasu” - ungkapan permohonan sopan “onegaishimasu” 	Direktif	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aite o omou kokoro</i> (empati terhadap tamu) - <i>Seijitsu na kokoro</i> (ketulusan hati)
	Terjemahan: ‘Maaf, tapi menurut saya lebih baik Anda memukul bola cadangan.’			
4	176 ヤードです。クラブ何番で打ちますか？	<ul style="list-style-type: none"> - penggunaan bentuk teinego “~desu” - bentuk interogatif sopan “~masuka” 	Asertif	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons) - <i>Yorisou kokoro</i> (sikap mendekat secara emosional)
	Terjemahan: ‘Jaraknya adalah 176 <i>yard</i> . Anda akan memukul pakai stik nomor berapa?’			

No	Data Tuturan	Pilihan Diksi dan Penggunaan Keigo	Tindak Tutur	Omotenashi no Kokoro
5	ウェッジ 2 本でいいですね？ 'Berkenan untuk pakai stik 2 wedge, ya?'	- bentuk konfirmasi “~de ii desune” - penggunaan partikel akhir “~ne”	Direktif	- <i>Aite o omou kokoro</i> (empati terhadap tamu) - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons)
6	後ろ行きますよ！ Terjemahan: '(Akan) lewat dari belakang, loh!'	- penggunaan bentuk teineigo “ikimasu” - “penggunaan partikel penegas “~yo”	Direktif	- <i>Jinsoku na taiou</i> (respons cepat) - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons) - <i>Kokoro kubari</i> (perhatian penuh)
7	お疲れさまでした。それでクラブ確認お願いします。ウェッジなんか間違えるのは多いので、クラブ確認しっかり見てくださいね。後お忘れ物ないようお願いします。 Terjemahan: 'Terima kasih atas kerja kerasnya. Untuk itu, mohon diperiksa kembali stik golf Anda. Karena wedge sering tertukar, jadi tolong cek stiknya dengan teliti, ya. Lalu, mohon pastikan tidak ada barang yang tertinggal.'	- ungkapan apresiasi “otsukaresama deshita” - ungkapan permohonan “onegaishimasu” - ungkapan instruksi halus pola “~te kudasai ne”	Direktif	- <i>Aite o omou kokoro</i> (empati terhadap tamu) - <i>Kokoro kubari</i> (perhatian penuh) - <i>Juunan na taiou</i> (fleksibilitas respons)

Temuan ini menunjukkan bahwa tuturan *caddie* di Noto Country Club didominasi oleh tindak tutur direktif sebanyak 5 data yang berfungsi untuk mengarahkan, meminta, memperingatkan, dan memberi saran. Penerapan *omotenashi no kokoro* didominasi oleh *juunan na taiou* (fleksibilitas respons) sebanyak 6 data dan *aite o omou kokoro* (empati terhadap tamu) sebanyak 4 data. Hal ini sejalan dengan karakteristik pekerjaan *caddie* yang menuntut kepekaan akan perasaan tamu dan adaptasi bahasa dalam berbagai situasi di lapangan.

4 Pembahasan

Berikut akan dijelaskan implementasi budaya *omotenashi* di lapangan golf Jepang yang dibagi atas 7 situasi layanan *caddie* kepada tamu yang difokuskan pada pilihan kata, penggunaan keigo, dan strategi tindak tutur *caddie*, serta pencerminan nilai-nilai *omotenashi no kokoro* saat berkomunikasi dengan tamu. Dengan menganalisis tuturan *caddie* berdasarkan prinsip tersebut, dapat dipahami mengenai peran *Omotenashi* sebagai landasan budaya dalam komunikasi layanan antara *caddie* dan tamu di lapangan golf.

4.1 Tuturan Arahan atau Permintaan Awal kepada Tamu

Sebelum menyampaikan arahan atau permintaan awal, *caddie* diwajibkan memastikan keamanan dan kesiapan situasi di lapangan, seperti menghentikan mobil *cart* di garis, menyapa

tamu dengan ramah dan jelas, serta menyampaikan permohonan dari pihak klub/tempat golf. Arahannya meliputi keselamatan khususnya terkait penggunaan mobil *cart*. Modul ini berfungsi sebagai pedoman dasar *caddie* dalam memberikan arahan secara sopan, aman, dan terstruktur sebelum permainan dimulai (Support, 2015:3). Berikut adalah contoh data komunikasi

Konteks:

Caddie bernama Sakai menyampaikan arahan sebelum memulai permainan kepada tamu yang merupakan pengunjung dari Osaka dan baru pertama kali bermain di Noto Country Club.

Sakai:

ゴルフ場の方からお願いがあります。ボールマークとバンカー均しのご協力

をお願いします。カートの前に歩かないようにご協力をお願いします。後、カラスが出てきますので荷物とバッグのファスナーを閉めといてください。荷物は十分気を付けてください。

Gorufu jou no hou kara onegai ga arimasu. Booru maaku to banka narashi no wo go kyouryoku onegaishimasu. Kaato no mae ni arukanai you ni go kyouryoku onegai shimasu. Ato, karasu ga dete kimasu node, nimotsu to baggu no fasunaa o shimeteite kudasai. Nimotsu wa juubun ki wo tsukete kudasai.

‘Ada permohonan dari lapangan golf kami. Mohon bantuannya untuk penanda bola dan meratakan bunker. Mohon bantuannya untuk tidak berjalan di depan mobil *cart*. Kemudian, karena burung gagak akan muncul, jadi harap tutup resleting tas Anda. Pastikan jaga barang bawaan Anda’.

Tuturan Sakai pada Data 4.1 mengandung bentuk tindak tutur direktif dengan tujuan memberikan peringatan sopan dan meminta kerja sama kepada mitra tutur. Ditandai dengan frasa “*go kyoryoku onegaishimasu*” menggunakan prefiks *go-* sebelum nomina “*kyoryoku*” sebagai bentuk *bikago* (penanda kesopanan) untuk mengekspresikan penghormatan kepada tamu. Verba “*onegaishimasu*” berfungsi sebagai strategi komunikasi agar permohonan terdengar kooperatif. Selain itu, untuk menunjukkan perintah yang bersifat teknis, digunakan kalimat yang lebih langsung namun masih dalam batas sopan. Tercermin dalam pola *~te kudasai* dalam kalimat “*fasunaa o shimete oite kudasai*”.

Pemilihan bentuk tutur pada Data 4.1 dipengaruhi oleh konteks sosial interaksi, yaitu posisi peran *caddie* sebagai pihak pemberi layanan kepada tamu *visitor* yang baru pertama kali bermain di Noto Country Club, sehingga jarak sosial masih cukup jauh antara keduanya. Bentuk “*go kyouryoku onegaishimasu*” dipilih karena menekankan untuk mengajak secara kooperatif, sehingga lebih menitikberatkan pada kesopanan dan kehormatan untuk menciptakan suasana komunikasi yang tidak menekan. Sementara *~te kudasai* muncul dalam konteks teknis yang menyangkut keamanan, namun tetap dipertahankan dengan bentuk sopan agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Dari perspektif *Omotenashi no kokoro*, terlihat dalam cara *caddie* berbicara kepada tamu di awal permainan. Ungkapan permohonan kerja sama yaitu “*go kyoryoku onegai shimasu*” menunjukkan adanya nilai *kokoro kubari*, yaitu perhatian terhadap tamu yang disampaikan dengan sopan tanpa kesan memaksa. Meskipun tuturan tersebut disampaikan secara rutin, Sakai menyampaikan dengan bahasa yang sopan dan penjelasan dengan detail karena lawan bicaranya merupakan tamu baru. Cara tersebut mencerminkan *juunan na taiou*, yaitu kemampuan menyesuaikan tuturan secara

fleksibel berdasarkan situasi di lapangan. Di sisi lain, terkandung nilai *aite o omou kokoro* yaitu empati terhadap keamanan dan kenyamanan tamu yang terlihat dari peringatan kepada tamu agar berhati-hati dengan burung gagak. Keseluruhan tuturan di atas memiliki nuansa yang penuh perhatian, mencerminkan *seijitsu na kokoro* atau ketulusan dalam pelayanan tanpa nada menggurui atau memaksa.

4.2 Tuturan Konfirmasi dalam Pengecekan Stik Golf Tamu

Dalam modul pelatihan *caddie*, situasi ini menekankan pentingnya pemeriksaan jumlah stik golf milik tamu dan kelengkapan sebelum bermain. Tujuannya guna meminimalisir kekurangan atau kesalahan teknis yang mungkin terjadi sepanjang permainan. Modul juga menekankan pentingnya *caddie* menyesuaikan arahan atau peringatan berdasarkan kondisi cuaca di lapangan sehingga keselamatan tamu tetap terjaga, misalnya seperti saat hujan beberapa area lapangan akan menjadi licin (Support, 2015:3).

Konteks:

Hakui sebagai *caddie* membersamai seorang tamu yang sudah cukup berumur yang bernama Miyamoto dan merupakan seorang *member* di Noto Country Club. Berlatar di *tee ground*, *caddie* menghampiri Miyamoto untuk mengkonfirmasi jumlah stik golfnya.

Hakui :

宮本さん、クラブは全部で13本ですね？

Miyamoto-san, kurabu wa zenbu de 13 hon desu ne?

Tuan Miyamoto, total semua stik golfnya adalah 13 buah, ya?

Tuturan “*kurabu wa zenbu de 13 hon desu ne?*” merupakan tindak tutur asertif yang berbentuk pernyataan konfirmasi karena bertujuan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai jumlah total stik golf milik tamu. Penggunaan kata sapaan *~san* yang menempel pada nama orang menunjukkan penanda hormat untuk menjaga kesopanan. Dalam konteks ini dikarenakan tamu merupakan *member* tetap dan *caddie* sudah sering membersamai tamu tersebut, terjadi pergeseran kata sapaan yaitu tidak digunakannya sufiks *sonkeigo ~sama*, melainkan menggunakan *~san* merupakan sapaan lebih akrab. Selanjutnya bentuk *~desune* berfungsi untuk meminta persetujuan dengan menggunakan nada interaksi yang lebih cair.

Ketiadaan bentuk *keigo* kompleks dalam tuturan di atas dipengaruhi oleh faktor jarak sosial yang dekat antara *caddie* dan tamu. Tamu Miyamoto adalah *member* tetap dan berusia lanjut, sehingga Hakui sebagai *caddie* memiliki hubungan interaksi yang dekat dan familiar dibandingkan dengan tamu *visitor* yang baru pertama kali berkunjung. Pemilihan bahasa ini meskipun tidak diwujudkan melalui *keigo* formal, namun kesantunan ditunjukkan melalui strategi bahasa yang menonjolkan kedekatan dan kenyamanan dalam pelayanan.

Tuturan pada Data 4.2 mencerminkan nilai *Omotenashi* meskipun menggunakan tuturan yang ringan daripada dengan gaya bahasa yang terlalu formal. Pilihan bahasa tersebut mencerminkan *yorisou kokoro*, yaitu mendekat secara emosional kepada tamu dengan tujuan agar suasana menjadi akrab. Terlebih Miyamoto merupakan *member* yang sudah lanjut usia dan terbiasa dengan lingkungan klub, sehingga pilihan gaya bicara santai akan memperkuat rasa hubungan interpersonal

antara *caddie* dan tamu. Selain itu, mengandung *juunan na taiou*, yaitu kemampuan *caddie* untuk menyesuaikan pilihan bahasa yang fleksibel sesuai hubungan sosial dan situasi komunikasi dengan tamu yang sudah dekat.

4.3 Strategi Permintaan Tidak Langsung dalam Situasi *Zenteikyuu*

Dalam situasi ini, modul memberikan penjelasan mengenai OB (*out of bonds*) dan bola cadangan (*zanteikyuu*). OB adalah kondisi bola yang sudah keluar dari batas lapangan, sedangkan bola cadangan digunakan ketika sulit memastikan apakah bola yang sebelumnya dipukul tersebut OB atau tidak. Tujuan arahan ini adalah untuk mencegah kesalahpahaman aturan dan menjaga kelancaran permainan (Support, 2015:4).

Konteks:

Berlatar di *tee ground*, setelah tamu memukul bola, bola tersebut mengarah ke luar lapangan dan masuk ke dalam semak. *Caddie* bernama Shimizu merasa bahwa bola tersebut OB maka untuk berjaga-jaga *caddie* menyarankan tamu untuk memukul bola cadangan.

Shimizu :

すみません、暫定球を打った方がいいと思いますからお願いします。

Sumimasen, zanteikyuu o utta hou ga ii to omoimasu kara onegai shimasu.

Maaf, tapi menurut saya lebih baik Anda memukul bola cadangan.

Tuturan Data 4.3 termasuk tindak tutur direktif tidak langsung, karena bertujuan untuk meminta lawan bicara melakukan tindakan yaitu memukul bola cadangan yang disampaikan dalam bentuk saran. Penanda struktur kesantunan terlihat pada “*sumimasen*” sebagai pembuka untuk menjaga perasaan tamu yang dimulai dengan permohonan maaf. Pola *~ta hou ga ii* digunakan untuk menyampaikan saran memukul bola secara halus. Klausula “*to omoimasu*” menunjukkan bahwa saran yang disampaikan merupakan pendapat pribadi, serta “*onegaishimasu*” sebagai penanda permohonan yang sopan.

Pada Data 4.3, pemilihan bentuk tuturan didasari oleh peran sosial *caddie* sebagai penyedia jasa dan status tamu sebagai penerima jasa yang harus dijaga kenyamanannya termasuk ketika menyampaikan suatu informasi yang kurang menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, Shimizu tidak menggunakan kalimat yang langsung dan menghakimi seperti “*OB desu*”. Sebagai gantinya Shimizu menggunakan pernyataan saran halus “*utta hou ga ii to omoimasu*”, untuk memukul bola cadangan demi menjaga perasaan emosional tamu. *Omotenashi* juga diterapkan dalam menyampaikan saran yang berpotensi menimbulkan kekecewaan dengan tetap menjaga perasaan tamu. Dalam konteks ini, *caddie* menyampaikan permintaan kepada tamu untuk melakukan pukulan ulang karena bola kemungkinan keluar area atau OB (*out of bonds*). Penggunaan ungkapan pembuka meminta maaf “*sumimasen*”, mencerminkan *aite o omou kokoro*, yaitu kehati-hatian terhadap kondisi psikologis lawan bicara. Alih-alih menyatakan secara langsung bahwa bola telah OB, Shimizu menunjukkan usaha untuk tetap menghormati tamu tanpa kesan menyalahkan dengan mengucapkan ungkapan tidak langsung “*utta hou ga ii to omoimasu*” (menurut saya lebih baik Anda memukul). Di sisi lain sikap tersebut juga mengandung *seijitsu na kokoro*, ditunjukkan pada kejujuran *caddie* dalam menyampaikan informasi kemungkinan buruk OB dengan tetap menjaga situasi komunikasi yang positif.

4.4 Tuturan Informatif dan Konfirmasi Pemilihan Stik Golf

Dalam situasi ini, modul menekankan mengenai peran *caddie* dalam mendukung kelancaran permainan melalui menyampaikan informasi yang akurat. Ketika bola masuk ke area *rough*, *caddie* diharapkan dapat memperkirakan jumlah jarak dengan menghitung manual atau melihat jarak otomatis yang tertera di monitor mobil *cart*, serta mempersiapkan stik golf yang sesuai yang akan digunakan oleh pemain (Support, 2015:6).

Konteks:

Berlatar pada momen *second shot*, Sakai sebagai *caddie* menyampaikan informasi jarak kepada tamu serta menanyakan nomor stik golf yang akan digunakan. Dalam konteks ini tamu merupakan seorang *member* yang sudah sering bermain di Noto Country Club.

Sakai:

176 ヤードです。クラブ何番で打ちますか。

176 yaado desu. Kurabu nanban de uchimasuka.

Jaraknya adalah 176 yard. Anda akan memukul pakai stik nomor berapa?

Tuturan “176 yaado desu” merupakan tindak tutur asertif yang berbentuk pernyataan informasi faktual bahwa jarak dari pin ke posisi bola yang dipukul saat ini yaitu sejauh 176 yard. Selanjutnya, klausa “kurabu nanban de uchimasuka” merupakan tindak tutur direktif berbentuk kalimat interogatif dengan penanda ~masuka. Fungsi tuturan ini adalah untuk meminta tamu menyebutkan pilihan stik yang akan digunakan, sehingga *caddie* dapat menyiapkan stik golf sesuai nomor tersebut dan memberikannya kepada tamu.

Pemilihan bentuk tuturan pada Data 4.4 menunjukkan bahwa *caddie* terlebih dahulu menyampaikan informasi jarak menggunakan pernyataan sederhana, kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan mengenai stik yang akan digunakan. Pemilihan bahasa yang lugas dan mudah dipahami membantu tamu memahami kondisi jarak sebelum mengambil keputusan teknis mengenai pilihan stik. Dengan demikian, peran *caddie* bertugas sebagai pemberi informasi yang mendukung keputusan tamu tanpa mencampuri preferensi pribadinya.

Omotenashi juga terefleksi dalam cara *caddie* menyampaikan informasi dan menanyakan preferensi. Dalam konteks ini, tuturan *caddie* mencerminkan *juunan na taiou*, ditunjukkan dari fleksibilitas tuturan *caddie* dengan menyesuaikan tamu. Dikarenakan hubungan interaksi yang telah terbangun antara *caddie* dengan tamu member yang sudah sering bermain, maka *caddie* tidak menggunakan bentuk *keigo* rumit seperti *sonkeigo* atau *kenjougo* yang berpotensi menciptakan jarak. *Caddie* akan menyesuaikan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan lebih mudah dipahami. Selain itu, tuturan tersebut juga mengandung *yorisou kokoro*, yaitu mendekat secara emosional dengan memberikan kebebasan kepada tamu untuk menentukan pilihan stik sesuai dengan pengalaman dan preferensi tamu

4.5 Strategi Konfirmasi dalam Penggunaan Wedge

Dalam modul *caddie*, dijelaskan bahwa ketika bola dipukul dari *bunker* namun tidak mencapai *green*, atau jarak menuju *green* berada di bawah 100 yard, maka *caddie* diharapkan untuk

melakukan konfirmasi stik yang akan digunakan. Tindakan ini bertujuan supaya permainan berjalan lancar tanpa jeda waktu yang lama dan tamu tidak perlu mengambil stik sendiri (Support, 2015:9).

Konteks:

Berlatar ketika jarak menuju *green* berada di bawah 100 *yard*, seorang *caddie* bernama Hakui mendekati tamu dengan membawa dua jenis stik *wedge*. Sebelum menyerahkan stik tersebut, *caddie* terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada tamu untuk memastikan apakah stik yang dibawa sesuai dan akan digunakan dalam pukulan selanjutnya.

Hakui:

ウェッジ2本でいいですね？

Wejji 2 hon de ii desune?

Berkenan untuk pakai stik2 *wedge*, ya?

Kalimat '*wejji 2 hon de ii desune*' termasuk ke dalam tindak tutur direktif tidak langsung yang disampaikan melalui bentuk kalimat interogatif. Tuturan tersebut bertujuan untuk melakukan konfirmasi persetujuan tamu mengenai penggunaan dua jenis stik *wedge* yang telah disiapkan *caddie*. Selain itu, penggunaan partikel *~ne* dalam '*~desu ne*' bertujuan untuk melembutkan tuturan dan menciptakan ajakan untuk menyepakati bersama. Partikel ini menunjukkan sikap tidak memaksa dan memberi ruang secara halus kepada tamu untuk menerima atau menolak.

Pemilihan bentuk tuturan pada Data 4.5 yang ringan dan tidak memaksa, mencerminkan sikap kooperatif *caddie* dalam berinteraksi. Dengan mengajukan pertanyaan konfirmasi sebelum menyerahkan stik *wedge*, *caddie* memastikan bahwa bantuan teknis yang akan diberikan benar-benar sesuai dengan apa yang tamu butuhkan. Pemilihan bahasa seperti ini membuat interaksi lebih natural dan dapat menunjukkan kesiapan *caddie* dalam menyesuaikan layanan teknis tanpa memberikan tekanan kepada tamu.

Omotenashi tercermin melalui cara *caddie* mengkonfirmasi preferensi tamu. Dalam konteks ini, tuturan *caddie* mengandung nilai *aite o omou kokoro*, yakni sikap mempertimbangkan perasaan dan kehendak tamu dengan tidak memberikan stik secara langsung, namun terlebih dahulu meminta konfirmasi secara sopan. Selain itu juga mencerminkan *juunan na taiou*, terlihat dari fleksibilitas *caddie* dalam menyesuaikan gaya komunikasi dengan situasi permainan. Meskipun berada di dalam situasi di lapangan yang menuntut kecepatan dan efisiensi, *caddie* tetap memilih untuk melakukan konfirmasi secara verbal. Hal ini menunjukkan bahwa praktik *omotenashi* tidak hanya berfokus pada efisiensi permainan, tetapi juga mengedepankan etika pelayanan.

4.6 Strategi Peringatan dalam Situasi Kemananan Tamu

Modul *caddie* menekankan pentingnya memprioritaskan keselamatan tamu ketika bermain. *Caddie* wajib memperhatikan posisi pemain lain sebelum seorang pemain akan melakukan pukulan. Jika terdapat pemain lain di depan pemukul, maka *caddie* harus memberikan peringatan demi mencegah risiko kecelakaan (Support, 2015:8).

Konteks:

Dalam satu grup permainan terdapat empat orang tamu yang bermain golf. Salah satu tamu bernama Yamamoto sedang berada di depan dan tidak menyadari bahwa akan ada bola dari belakang, maka Shimizu selaku *caddie* akan memperingatkan hal tersebut.

Shimizu:

後ろ行きますよ！

Ushiro ikimasu yo!

(Akan) lewat dari belakang, loh!

Tuturan pada Data 4.6 termasuk tindak tutur direktif, karena bertujuan mendorong mitra tutur segera waspada dan melakukan tindakan menghindar atau menyingkir dari tempat dia berdiri. Secara struktur, tuturan di atas tidak menggunakan keigo formal seperti *sonkeigo* atau *kenjougo*, melainkan menggunakan *teineigo*. Penggunaan bentuk *teineigo* “*ikimasu*” diikuti partikel akhir “*yo*” berfungsi sebagai penegasan perhatian dan instruksi yang cepat. Kata “*ikimasu*” dalam konteks ini bukan berarti “pergi”, melainkan mengacu pada makna bola yang “bergerak/melewati/meluncur ke arah tertentu”.

Pemilihan bentuk yang singkat dan tidak kaku ini dipengaruhi oleh situasi yang mendesak dan mengutamakan kecepatan penyampaian dibandingkan keformalan bahasa. Ditinjau dari status dan peran sosial secara hierarkis, *caddie* seharusnya menyampaikan menggunakan tuturan yang formal dan sopan, namun dalam kondisi mendesak seperti konteks di atas, maka penggunaan bahasa bukan lagi didasarkan oleh tata krama bahasa, melainkan dipengaruhi oleh kecepatan dan efisiensi komunikasi.

Pada ungkapan tersebut tampak bahwa nilai *Omotenashi* diterapkan melalui kecepatan tanggapan dan kepedulian terhadap keselamatan tamu. Dalam situasi mendesak seperti ini, *caddie* akan menggunakan ungkapan yang ringkas tanpa bentuk keigo panjang agar pesan dapat tersampaikan secepat mungkin. Pilihan tuturan ini menggambarkan *jinsoku na taiou*, yaitu kemampuan untuk merespons cepat sesuai keadaan. Di sisi lain juga mengandung *juunan na taiou*, yaitu *caddie* menyesuaikan situasi dan mengubah tuturan menjadi lebih fleksibel. Hal ini disesuaikan karena situasi tamu yang hendak memukul bola membutuhkan waktu yang singkat sehingga informasi yang disampaikan juga cepat. Selain itu tercermin pula *kokoro kubari* yaitu tindakan perhatian *caddie* terhadap keselamatan dan kenyamanan tamu lain di lapangan.

4.7 Tuturan Penutup dan Pengecekan Akhir Pelayanan

Pada situasi ini, modul pelatihan mengarahkan *caddie* untuk menata dan membereskan stik golf. Selain itu *caddie* juga harus memeriksa barang bawaan tamu seperti jam tangan, rokok, korek api, ponsel, dan pakaian tidak ada yang tertinggal. Barang-barang tersebut dikeluarkan dari keranjang dan disusun rapi di kursi mobil *cart* agar mudah dijangkau tamu. Tujuannya guna menjaga keamanan barang milik tamu dan mencerminkan perhatian detail kecil *caddie* kepada tamu di akhir permainan (Support, 2015:14).

Konteks:

Berlatar di depan *master room*, kali ini tamu yang didampingi merupakan *member* lansia. Karena faktor usia, tamu tersebut terkadang mengalami kesalahan seperti tertukar dalam menyimpan stik terutama *wedge*. Oleh karena itu *caddie* bernama Hakui memberikan arahan yang lebih detail.

Hakui :

お疲れさまでした。それではクラブ確認お願いします。ウエッジなんか間違えの多いので、クラブ確認しっかり見てくださいね。後お忘れ物ないようお願いします。

Otsukaresama deshita. Soredewa kurabu kakunin onegaishimasu. Wejji nanka machigaeru no wa ooi node, kurabu kakunin shikari mite kudasai ne. Ato owasuremono nai you onegai shimasu.

Terima kasih atas kerja kerasnya. Untuk itu, mohon diperiksa kembali stik golf Anda. Karena wedge sering tertukar, jadi tolong cek stiknya dengan teliti, ya. Lalu, mohon pastikan tidak ada barang yang tertinggal.

Tuturan pada Data 4.7 merupakan bentuk tindak tutur direktif, karena berfungsi untuk meminta tamu melakukan tindakan memeriksa kembali stik dan barang bawaan. “*otsukaresama deshita*” berfungsi sebagai ungkapan apresiasi yang menandai penghormatan kepada tamu atas usainya permainan dengan baik. Sementara pola *~te kudasai* ditambah dengan partikel akhir “*ne*” pada “*shikari mite kudasai ne*” berfungsi memberi instruksi dengan nada halus tanpa memerintah. Partikel akhir “*ne*” digunakan sebagai strategi berbahasa agar tetap tersampaikan tanpa nada menggurui. Tuturan tersebut dipengaruhi oleh status tamu sebagai *member* lansia yang sudah akrab dengan *caddie*, namun tetap membutuhkan perhatian lebih dalam secara teknis. Oleh karena itu, *caddie* menggunakan bahasa yang sopan sekaligus hangat dan tidak kaku.

Tuturan ini menunjukkan nilai *Omotenashi* yang dituangkan melalui sikap empati dan penuh perhatian. Ungkapan “*otsukaresama deshita*” di awal mencerminkan *aite o omou kokoro*, yaitu menunjukkan rasa hormat dan penghargaan kepada tamu atas usahanya di sepanjang permainan. Dilanjutkan dengan arahan untuk memeriksa kembali stik golf dan memastikan tidak ada barang tertinggal, mencerminkan unsur *kokoro kubari* melalui sikap perhatian *caddie* terhadap kelancaran tamu hingga akhir permainan. Selain itu, penambahan partikel “*ne*” di akhir kalimat juga memberikan nuansa suasana komunikasi yang ringan dan menandakan *juunan na taiou* yaitu fleksibilitas dalam komunikasi menyesuaikan suasana yang santai di akhir permainan.

5 Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya *omotenashi* dalam industri golf Jepang tidak hanya diwujudkan melalui tindakan pelayanan fisik, tetapi juga tercermin secara kuat dalam praktik komunikasi verbal *caddie* kepada tamu. Berdasarkan analisis sosiopragmatik terhadap tuturan *caddie* di Noto Country Club Ishikawa, ditemukan bahwa penggunaan bahasa dalam interaksi layanan didominasi oleh tindak tutur direktif yang disampaikan secara tidak langsung dan santun, melalui pemanfaatan bentuk-bentuk *keigo*, ungkapan permohonan halus, serta strategi mitigasi yang bertujuan menjaga kenyamanan tamu.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pilihan diksi, penggunaan *teineigo*, *bikago*, ungkapan seperti *onegaishimasu*, *sumimasen*, dan pola tutur tidak langsung merupakan bentuk realisasi nilai *omotenashi no kokoro*, khususnya aspek *kokoro kubari* (perhatian penuh), *aite o omou kokoro* (empati terhadap tamu), dan *juunan na taiou* (fleksibilitas respons). Tuturan *caddie* tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi atau instruksi teknis, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang harmonis, menunjukkan perhatian terhadap situasi tamu, serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan tidak menekan.

Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa praktik *omotenashi* bersifat dinamis dan kontekstual. Meskipun perusahaan memiliki pedoman pelayanan tertentu, *caddie* tetap menunjukkan fleksibilitas linguistik dalam menyesuaikan bentuk tuturan berdasarkan status sosial, usia, pengalaman bermain, dan situasi komunikasi dengan tamu. Dengan demikian, komunikasi pelayanan dalam industri golf Jepang bukan sekadar penerapan aturan bahasa formal, melainkan praktik sosial budaya yang merefleksikan etos keramahan Jepang secara autentik.

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian sosiopragmatik bahasa Jepang, khususnya dalam konteks komunikasi pelayanan profesional dan implementasi budaya *omotenashi* dalam interaksi kerja nyata. Penelitian ini juga memperluas pemahaman mengenai hubungan antara bahasa, budaya, dan praktik *hospitality* Jepang dalam industri jasa modern.

Disclosure Statement

The authors claim there is no conflict of interest.

Referensi

- Abdulateef, R. Y., & Abd Ali, H. N. (2023). Pragmatic awareness of speech acts, politeness, and Grice maxims of Iraqi EFL postgraduate students. *Arab World English Journal*, 14(1), 349–368. <https://doi.org/10.24093/awej/vol14no1.22>
- Alba-Juez, L. (2021). Affect and emotion. Dalam M. Haugh, D. Z. Kádár, & M. Terkourafi (Ed.), *The Cambridge Handbook of Sociopragmatics* (hlm. 340–362). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108954105.019>
- Arma, D. K., & Katubi. (2022). *Tindak Tutur dan Kesantunan*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI).
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Harvard University Press.
- Barton, K. C. (2015). Elicitation techniques: Getting people to talk about ideas they dont usually talk about. *Theory and Research in Social Education*, 43(2), 179–205. <https://doi.org/10.1080/00933104.2015.1034392>
- Brown, L., & Prieto, P. (2021). Gesture and prosody in multimodal communication. Dalam M. Haugh, D. Z. Kádár, & M. Terkourafi (Ed.), *The Cambridge Handbook of Sociopragmatics* (hlm. 430–453). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108954105.023>
- Carroll, T. (2005). Beyond keigo: Smooth communication and the expression of respect in Japanese as a foreign language. *International Journal of the Sociology of Language*, (175–176), 233–247. <https://doi.org/10.1515/ijsl.2005.2005.175-176.233>
- Chairunnisa, S., Roosiani, I., & Puspitasari, E. (2022). Implementasi budaya omotenashi dalam meningkatkan wisata halal di Kota Chiba, Jepang. *IDEA: Jurnal Studi Jepang Universitas Pakuan*.
- Escalona Torres, J. M. (2019). The effects of social distance in service encounters in Puerto Rican panaderías. Dalam J. C. Félix-Brasdefer, M. E. Placencia, D. A. Koike, & J. Muñoz-Basols (Ed.), *Pragmatic Variation in Service Encounter Interactions across the Spanish-Speaking World* (hlm. 230–247). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781351065382-13>
- Hara, Y., & Masuda, H. (2016). Global service enhancement for Japanese creative services based on the early/late binding concepts. Dalam D. Karagiannis, H. C. Mayr, & J. Mylopoulos (Ed.), *Domain-Specific Conceptual Modeling: Concepts, Methods and Tools* (hlm. 509–526). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39417-6_23
- Hayashi, C., Hatori, M., & Saito, M. (2020). おもてなしの日本語. アスク'.

- Wiyatasari, R. & Dewati, D.R.P. (2026). Omotenashi as a hospitality value: A Sociopragmatic study of caddie communication in Japanese golf companies. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture* 8 (2), 121–139. <https://doi.org/10.33633/jr.v8i2.15951>
-
- Hayes, C. J. (2024). Co-creating hospitable moments in event experiences: Omotenashi at the Japan 2019 Rugby World Cup. *Hospitality and Society*, 14(2), 197–216. https://doi.org/10.1386/HOSP_00079_1
- Marion, E. C. (2017). Honorific title and power distance in Japanese companies in Wakayama Japan. *Advanced Science Letters*, 23(1), 399–402. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.7198>
- Marlina, E., Purwaningsih, M., Siagian, A. H. A. M., Hakim, S. A., & Maryati, I. (2024). Ensuring trustworthiness in qualitative research: The Role of triangulation techniques. Dalam R. Throne (Ed.), *Qualitative Research Methods for Dissertation Research* (hlm. 347–375). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3069-2.ch012>
- Marmaridou, S. (2023). Sociopragmatics and Context. Dalam J. Romero-Trillo (Ed.), *The Cambridge Handbook of Language in Context* (hlm. 205–224). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108989275.010>
- Masia, V. (2017). A sociobiological account of indirect speech. *Interaction Studies*, 18(1), 142–160. <https://doi.org/10.1075/is.18.1.07mas>
- Mason, I., & Stewart, M. (2014). Interactional pragmatics, face and the dialogue interpreter. Dalam I. Mason (Ed.), *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting* (hlm. 51–70). Taylor and Francis Inc.
- Meydan, C. H., & Akkaş, H. (2024). The role of triangulation in qualitative research: Converging perspectives. Dalam A. Elhami, A. Roshan, & H. Chandan (Ed.), *Principles of Conducting Qualitative Research in Multicultural Settings* (hlm. 98–129). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3306-8.ch006>
- Morishita, S. (2016). Managing omotenashi in onsen ryokans: A case study of Kurokawa Onsen in Kyushu, Japan. *Jepang (JSTAGE) / Kyushu Sangyo University*, 1(2).
- Morishita, S. (2017). Text data analysis of customer voice about omotenashi of the Onsen Ryokan. *Int. Conf. Serv. Syst. Serv. Manag., ICSSSM - Proc. 14th International Conference on Services Systems and Services Management, ICSSSM 2017 - Proceedings*. <https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2017.7996281>
- Mulyono, Laksono, K., Wuryaningrum, R., & Cahyo, A. A. R. (2025). The application of politeness principles in speech acts in the 2024 presidential Election debate. *Cogent Arts & Humanities*, 12(1), 2495479. <https://doi.org/10.1080/23311983.2025.2495479>
- Ota, T., Takeda, T., Lu, X., Kida, N., Hara, T., & Goto, A. (2017). Study of the Effects of Japanese Tea Ceremony Will Give the Peace of Mind of Guests. Dalam V. G. Duffy (Ed.), *Digital Human Modeling. Applications in Health, Safety, Ergonomics, and Risk Management: Ergonomics and Design* (hlm. 348–357). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-58463-8_29
- Otsuka, K. (2011). Conversation scene analysis. *IEEE Signal Processing Magazine*, 28(4), 127–131. <https://doi.org/10.1109/MSP.2011.941100>
- Papen, U. (2019). Participant observation and field notes. Dalam K. Tusting (Ed.), *The Routledge Handbook of Linguistic Ethnography* (hlm. 141–153). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315675824-11>



Wiyatasari, R. & Dewati, D.R.P. (2026). Omotenashi as a hospitality value: A Sociopragmatic study of caddie communication in Japanese golf companies. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture* 8 (2), 121–139. <https://doi.org/10.33633/jr.v8i2.15951>

Prayitno, H. J. (2017). *Studi Sosiopragmatik*. Muhammadiyah University Press (mup).

Pujiono, M., Gapur, A., Taulia, T., & Azzali, S. (2025). Honorifics in action: A sociolinguistic exploration of Japanese language use among Indonesian university students. *LLT Journal: A Journal on Language and Language Teaching*, 28(1), 376–399. <https://doi.org/10.24071/llt.v28i1.9453>

Roslina, L. (2018). Omotenashi: Budaya keramahtamahan di Jepang (akar budaya dan manifestasinya). *KIRYOKU*, 2(3), 135–142. <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v2i3.17-24>

Saifudin, A. (2021). Kesantunan Bahasa dalam Studi Linguistik Pragmatik. *LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya*, 16(2), 135–159. <https://doi.org/10.33633/lite.v16i2.4107>

Sari, C. D. P., & Kastuti, T. I. (2023). Keigo learning in building omotenashi no kokoro through a communicative language teaching approach. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, 110–117.

Support, G. (2015). *キャデアイ業務マニュアル*. Golf Support.

Suryawati, Cicilia, T., Isnin, A., & Ni Nyoman, S. (2019). *Omotenashi dalam Budaya Kerja Perusahaan Jepang di Indonesia*. Universitas Dr. Soetomo.

Todea, D. L. (2011). Politeness and business communication. *Quality - Access to Success*, 12(SUPPL. 2), 1095–1103.

Waziri, Z. Y. (2022). Politeness Theory and Resolution of Misunderstandings in Social Media Communication. *Nsukka Journal of the Humanities*, 30(2), 61–70. <https://doi.org/10.62250/nsuk.2022.30.2.61-70>

Wijayanti, W. N., & Saifudin, A. (2021). Implementation of Omotenashi in Japanese Ryokan. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, 3(2), 122–132. <https://doi.org/10.33633/jr.v3i2.4657>

Williamson, K., Given, L. M., & Scifleet, P. (2018). Qualitative data analysis. Dalam *Research Methods: Information, Systems, and Contexts: Second Edition* (hlm. 453–476). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102220-7.00019-4>

Wiyatasari, R. (2025). Hospitality and sincerity: Cultural representation of omotenashi in the service industry in Japanese TV dramas. 474–485. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-503-4_55

文化審議会 国語分科会. (2007). *敬語の指針 (Keigo no Shishin)*. 文化庁 (Agency for Cultural Affairs, Japan) .