

BAB I

PENDAHULUAN

Di dalam pendahuluan ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah yang berkaitan dengan alasan topik penelitian perlu dikaji, rumusan masalah yang berbentuk pertanyaan penelitian, pembatasan masalah berkaitan dengan ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian untuk memperjelas maksud penelitian ini dilaksanakan, penjelasan istilah kunci untuk memberi pemahaman mengenai istilah-istilah penting, dan susunan penulisan tesis dalam sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan orang lain dengan cara berinteraksi dengan sesamanya dalam sebuah lingkungan masyarakat. Dalam proses interaksi antar manusia tersebut diperlukan sebuah alat untuk berkomunikasi, yaitu bahasa. Bahasa memiliki peranan utama dalam berkomunikasi oleh manusia untuk berinteraksi dengan sesama. Bahasa sebagai alat komunikasi sosial berperan dalam menjaga hubungan, memberikan pikiran, menunjukkan sikap, menjelaskan pengalaman, dan mengekspresikan perasaan antar sesama manusia.

Bahasa dapat diekspresikan melalui berbagai bentuk sarana, yang dapat berbentuk bahasa lisan maupun bahasa tulisan (Kushartanti, dkk, 2005). Bahasa lisan merupakan proses interaksi komunikasi antar manusia secara langsung melalui ujaran verbal. Sedangkan bahasa tulisan merupakan interaksi komunikasi yang dilakukan antar manusia secara tidak langsung dengan kata-kata yang tertulis. Dalam perkembangan teknologi yang semakin cepat, bahasa tulisan kini tidak lagi hanya dalam hubungan tidak langsung. Semakin banyak media yang dapat digunakan dalam berkomunikasi secara tertulis. Bahasa dalam bentuk

tulisan yang dapat digunakan oleh manusia adalah surat kabar, majalah, tabloid, dan internet. Perkembangan teknologi tidak mengharuskan seseorang untuk bertemu langsung dengan lawan bicaranya. Seseorang dapat mengirim pesan kepada lawan bicara lewat media elektronik. Internet merupakan salah satu media elektronik yang dapat digunakan untuk berkomunikasi secara langsung.

Perkembangan internet yang semakin hari semakin mudah diakses di manapun dan kapanpun membuat berbagai hal kini sangat mudah ditemukan di internet. Salah satu yang paling sering dicari di internet adalah layanan pemesanan hotel termasuk review tamu hotel. Pemesanan hotel saat ini sudah banyak berubah, dari sistem pemesanan tradisional melalui telepon menjadi sistem pemesanan *online* yang memanfaatkan teknologi internet. Banyak laman internet, baik dengan domain lokal maupun internasional, yang tidak hanya menyediakan pemesanan *online*, tapi juga menjadi layanan laman penyedia review hotel. Dalam perkembangannya, layanan laman penyedia review hotel kemudian menjadi basis bagi calon pelanggan dalam memilih hotel yang tepat. Komunikasi dua arah antara pelanggan dan pihak hotel kini sudah mulai jarang terjadi, komunikasi multi arah melalui internet kini menjadi sistem yang sangat penting dalam pengembangan bisnis hotel. Pada sisi lain, review tamu hotel secara *online* dapat menjadi basis kegiatan untuk manajemen hotel yang berkaitan dengan respon terhadap review tamu hotel, target investasi dalam amenities yang diinginkan oleh tamu hotel, dan rekaman tindakan terbaik dari hotel untuk mendapatkan kepuasan tamu hotel (Singh dan Torres, 2015).

Layanan review hotel pada laman-laman tertentu dapat menjadi wadah bagi hotel untuk mempromosikan produk-produknya. Di sisi lain, pelanggan melalui internet dapat memberikan review yang positif maupun negatif. Pelanggan dapat mengekspresikan kesan positifnya ketika menggunakan jasa hotel agar dapat dibaca oleh semua orang. Namun demikian, biasanya saat calon tamu hotel membaca review yang terlalu positif, mereka dapat merasa bahwa review tersebut tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Calon tamu hotel biasanya lebih mudah dipengaruhi oleh review negatif. Review negatif lebih menentukan keputusan calon tamu hotel dalam memilih suatu hotel. Sedangkan,

review negatif yang muncul dalam laman penyedia review hotel hampir sebagian besar merupakan keluhan (Xie dkk., 2011; Papathanassis dan Knolle, 2011).

Tamu hotel yang menggunakan jasa pemesanan kamar hotel secara *online* biasanya akan dimintai komentar oleh laman penyedia review hotel untuk menuliskan pengalamannya selama menginap. Tamu hotel yang sebelumnya menginap di sebuah hotel biasanya akan mengekspresikan ketidakpuasannya melalui tulisan mengeluh pada laman penyedia review hotel. Dalam kehidupan sehari-hari, orang sering merasa terganggu, tidak puas, atau tidak senang dengan keadaan atau sikap orang lain. Situasi yang tidak nyaman ini sering memicu orang untuk mengekspresikan ketidaksukaannya dengan mengeluh. Untuk menunjukkan reaksi mengeluh, mereka mengungkapkan perasaan ketidakpuasan terhadap orang lain atau keadaan dengan memilih kata-kata tertentu yang bergantung pada faktor-faktor seperti sebagai status sosial, jenis kelamin, hubungan antara lawan bicara, dan kompleksitas situasi (Sukyadi dan Dyah, 2012).

Tuturan dari tamu hotel yang mengeluh melalui tulisan pada laman penyedia review hotel tidak hanya untuk memberikan informasi mengenai keluhan saja, tapi juga merupakan sebuah tindakan tamu hotel yang juga dapat membuat orang lain, pembaca umum dan pihak hotel, untuk melakukan sesuatu. Manajemen hotel yang responsif dan ingin menjaga nama baik hotel biasanya akan merespon review tamu hotel dan memperbaiki kekurangan yang sebelumnya disampaikan oleh tamu hotel. Pembaca yang membaca review hotel pun dapat melakukan dua tindakan setelah membaca review dari tamu hotel, yaitu menginap di hotel yang direview atau mencari hotel lain. Dengan demikian, keluhan dari tamu hotel yang terdapat pada laman penyedia review hotel termasuk dalam tindak tutur.

Tamu hotel sebagai penutur yang menyampaikan keluhannya melalui laman penyedia review hotel harus dapat memilih dan menggunakan bahasa yang tepat. Hal ini sangat penting agar maksud tuturannya dapat dipahami oleh mitra tuturnya, yaitu pihak hotel maupun pembaca secara umum. Keluhan yang disampaikan tamu hotel merupakan salah satu komponen dalam tindak tutur, yaitu tindak tutur mengeluh.

Tindak tutur mengeluh dapat menjadi tindakan pengancaman wajah (*facethreatening act*) ketika penutur melanggar aturan sosio-kultural dalam menuturkan suatu hal. Hal ini dapat mengakibatkan gangguan dalam komunikasi dan berpotensi merusak hubungan penutur dengan mitra tutur. Menurut Moon (2001) tindak tutur sangat tergantung pada situasi dengan penutur harus mengetahui bagaimana melakukan tindak tutur dengan mempertimbangkan beberapa aspek, seperti mitra tutur, hubungan dengan mitra tutur, topik, tujuan percakapan, dan kesesuaian bentuk linguistik. Dengan demikian, penutur diharapkan memiliki kompetensi sosio-kultural dalam berbahasa dan mempunyai kompetensi linguistik agar dapat melakukan tindak tutur yang sesuai.

Penelitian mengenai tindak tutur dapat menyediakan pemahaman dan wawasan baru dalam korelasi antara bentuk linguistik dan konteks sosio-kultural (Moon, 2001). Penelitian sebelumnya mengenai tindak tutur mengeluh berfokus pada lintas budaya dan penutur asli (Moon, 2001; Tabatabaei, 2015, Farnia, Buchheit, dan Salim, 2010), perbandingan penolakan dan keluhan (Tanck, 2002), selain itu penggunaan metode DCT dalam mendapatkan data banyak dipakai (Moon, 2001; Tanck, 2002; Tabatabaei, 2015). Dari penelitian terdahulu, sangat sedikit penelitian yang mengkaji tindak tutur mengeluh tamu hotel pada laman penyedia review hotel. Avant (2013) yang cukup memberi gambaran mengenai respon pihak hotel dalam berkomunikasi dengan tamu hotel melalui laman Tripadvisor. Namun demikian, penelitian tersebut tidak menggunakan linguistik sebagai kajian penelitian. Singh dan Torres (2015) meneliti tentang review tamu hotel secara *online* dan pengaruhnya terhadap transaksi pembelian. Korelasi antara review tamu hotel secara *online* dengan penjualan kamar coba digambarkan dalam penelitian tersebut, tetapi tidak menjadikan bahasa sebagai salah satu variabel dalam penelitian. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai keluhan tamu hotel dalam laman penyedia review hotel sebagai sebuah tindak tutur agar dapat memberikan wawasan baru yang berkaitan dengan dunia perhotelan dan linguistik.

Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi isi keluhan tamu hotel secara *online* dalam laman penyedia review hotel. Selain itu, strategi tindak tutur

mengeluh pada laman penyedia review hotel juga akan dijabarkan. Isi keluhan dan strategi mengeluh akan dibandingkan berdasarkan tingkat bintang hotel untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai tindak tutur. Terakhir, isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh dalam laman penyedia review hotel akan dicari persamaan kemunculan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui strategi tindak tutur mengeluh mana yang paling sering muncul untuk setiap isi keluhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana isi keluhan tamu hotel secara *online* pada laman penyedia review hotel?
2. Bagaimana strategi tindak tutur mengeluh yang muncul pada laman penyedia review hotel?
3. Bagaimana perbedaan isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh pada empat laman penyedia review hotel berdasarkan tingkat bintang hotel?
4. Apa kaitan yang muncul dari isi keluhan dengan strategi tindak tutur mengeluh pada empat laman penyedia review hotel?

1.3 Pembatasan Masalah

Sesuai dengan tema penelitian ini, maka masalah dalam penelitian ini hanya akan dibatasi pada isi keluhan tamu hotel secara *online* pada laman penyedia review hotel, strategi tindak tutur mengeluh yang muncul pada laman penyedia review hotel, perbedaan tindak tutur mengeluh yang muncul pada empat laman penyedia review hotel berdasarkan tingkat bintang hotel, dan kaitan yang mungkin muncul dari setiap tuturan berdasarkan isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh pada empat laman penyedia review hotel.

Data yang digunakan berasal dari empat laman penyedia review hotel, yaitu Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com. Dari masing-masing laman digunakan data dari hotel tingkat non-bintang, bintang 3,

bintang 4, dan bintang 5. Penutur dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang telah menginap di hotel dan menuliskan keluhannya pada laman penyedia review hotel.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian terhadap laman penyedia review hotel ini bertujuan untuk mendeskripsikan isi keluhan tamu hotel *online*, strategi tindak tutur mengeluh yang muncul dari tamu hotel, serta perbedaan tindak tutur mengeluh dari keempat laman yang diteliti.

Kajian terhadap tuturan mengeluh pada laman penyedia review hotel akan difokuskan pada:

1. Mengidentifikasi isi keluhan tamu *online* dari tamu hotel pada laman penyedia review hotel.
2. Mengidentifikasi strategi tindak tutur mengeluh yang muncul dari tamu hotel pada laman penyedia review hotel.
3. Mendeskripsikan perbedaan tindak tutur mengeluh dari empat laman penyedia review hotel serta kaitan isi keluhan dengan strategi tindak tutur mengeluh.
4. Mengidentifikasi kaitan yang mungkin muncul antara isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang bagi perkembangan kebahasaan atau linguistik. Selain itu, pihak-pihak yang berkepentingan dengan penanganan keluhan tamu hotel dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk memahami bagaimana tindak tutur mengeluh pada tamu hotel disampaikan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk:

1. Memperkaya penelitian yang berkenaan dengan keluhan dalam laman penyedia review hotel dalam perspektif linguistik, khususnya mengenai tindak tutur.
2. Memberikan perspektif dan pengetahuan dalam menilai dan memaknai keluhan secara *online* oleh tamu hotel dalam kaitannya dengan kajian linguistik.

1.6 Penjelasan Istilah Kunci

Penjelasan istilah kunci yang dipaparkan berikut ini diharapkan dapat memperjelas pemahaman terhadap istilah-istilah di bawah ini:

1. Isi keluhan tamu hotel secara *online* pada laman penyedia review hotel adalah isi komentar yang dikeluhkan melalui medium laman penyedia review hotel oleh tamu hotel yang sebelumnya telah menginap dan mendapatkan pengalaman pada sebuah hotel. (Browning dan Sparks, 2013; Avant, 2013)
2. Strategi tindak tutur mengeluh yang muncul pada laman penyedia review hotel adalah strategi tindak tutur mengeluh yang digunakan melalui ujaran oleh penutur berdasarkan kompetensi linguistik yang dimiliki. (Moon, 2001; Deveci, 2015)
3. Laman penyedia review hotel adalah laman (*website*) yang tersedia pada internet dengan jasa utamanya adalah menyediakan pelayanan pemesanan kamar serta menyediakan juga review mengenai hotel dari tamu hotel yang telah menginap di hotel. (Avant, 2013; Singh dan Torres, 2015)
4. Tingkat bintang hotel adalah klasifikasi tingkat standar hotel melalui kriteria penilaian sertifikasi usaha hotel Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU). (Permen Parekraf RI No.53/HM.001/MPEK/2013). Penelitian ini membagi tingkat bintang hotel menjadi hotel non-bintang (melati, *bed and breakfast*, losmen, dan *condotel*), bintang 3, bintang 4, dan bintang 5.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian dalam Tesis ini dibagi menjadi lima bab dengan setiap bab memiliki beberapa sub-bab. Bab I merupakan Pendahuluan yang memuat Latar Belakang Masalah Penelitian, Rumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penjelasan Istilah Kunci, dan Sistematika Penulisan.

Bab II merupakan Kajian Teori yang berisi pemaparan teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan berkaitan dengan bahasan penelitian, yaitu tindak tutur, keluhan, dan review hotel.

Bab III merupakan Metodologi Penelitian yang berisi tentang Jenis Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

Bab IV merupakan Analisis dan Pembahasan yang berisi paparan data temuan dan analisis data temuan untuk menjawab pertanyaan penelitian pada Bab I berdasarkan teori dan penelitian terdahulu pada Bab II.

Bab V merupakan Simpulan dan Saran yang berisi hasil temuan utama yang didapatkan dari penelitian ini beserta saran yang dapat digunakan untuk kegiatan lanjutan.