



ANALISIS *KEIGO* DALAM FUKUSIMA B.I BOOK PT. FUKUSIMA INDUSTRIES, CO. LTD

Maulana Zahrawan^{1*}, Sudjianto, Sugihartono

¹ *Department of Japanese Language Education, Indonesia University of Education, Jl. Dr. Setiabudhi No. 229, Bandung 40154, Indonesia*
*e-mail: maulanazahrawan@yahoo.co.id

Abstrak

Kotobadzukai atau pemilihan kata ketika berkomunikasi sangat penting dalam budaya Jepang. Beragam dan luasnya kosakata bahasa Jepang adalah hal utama yang memengaruhi kondisi tersebut. Ketidaktepatan penggunaan kosakata dapat berakibat pada buruknya penilaian lawan bicara terhadap diri si pembicara sendiri hingga instansi yang diwakilinya. Penelitian ini berjudul *Analisis Keigo dalam Fukusima B.I Book PT. Fukusima Industries, Co. Ltd.* Disusun dengan tujuan mendapatkan deskripsi tentang *keigo* yang dimuat buku tersebut dan menjadikannya alternatif dalam memilih sumber atau metode memahami *keigo*. Isi buku dianalisis secara kualitatif hingga setiap *keigo* dapat dipahami kapan seharusnya ia digunakan atau sebaliknya, dapat diketahui *keigo* apa yang seharusnya digunakan jika berada pada situasi tertentu. Penelitian ini juga mendeskripsikan bagaimana suatu *keigo* seharusnya tidak digunakan. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan *keigo* yang sangat kompleks. *Keigo* secara lisan digunakan dalam setiap percakapan telepon dengan pelanggan, percakapan langsung dengan pelanggan, juga percakapan dengan sesama karyawan. Secara tulisan, *keigo* dengan sangat hati-hati digunakan pada surat-surat resmi bahkan pada sebuah memo. Tidak jarang sebuah *keigo* diikuti oleh gerakan yang harus dilakukan ketika mengucapkannya. Misalnya gerakan badan membungkuk, isarat gerakan tangan, menekan tombol tertentu dan sebagainya.

Kata kunci: Bahasa Halus Bahasa Jepang; *Keigo*; *Fukusima B.I Book*

Abstract

Kotobadzukai or choosing words in communication is very important in Japanese culture. The diversity and breadth of Japanese vocabulary is the main thing that affects these condition. Inaccuracy of using vocabulary can lead to poor image by business partner toward the speaker even to institution he/she represents. This study entitled *with Analysis of Keigo in PT. Fukusima Industries, Co. Ltd.'s Fukusima B.I Book* is complied to get a description of *keigo* that written in the book and make it an alternative in choosing sources or methods to understand *keigo*. The book content are analyzed qualitatively until each *keigo* are clearly understood when should it be used or reverse, it could give information which *keigo* supposed to be used if it is in a particular situation. This study also describes how a *keigo* should not be used. The study result shows the *keigo* are using in very complex ways. *Keigo*, orally used in every phone conversation with the customer, direct conversations with customers, as well as conversations between co-worker. In writing, *keigo* carefully used on official papers even in a memo. It is not hardly that a *keigo* followed by a movement that

should be doing when speaking, for example, body movement of bending, hand movement symbols, press certain buttons and so on.

Keywords: Japanese Honorific Words; Keigo; Fukusima B.I Book

PENDAHULUAN

Dalam bahasa Jepang ada ungkapan sebagai berikut: 言葉遣いは心遣い, *kotobadzukai wa kokorodzukai*. Jika diartikan kurang lebih demikian “pemilihan kata adalah perhatian”. Maksudnya adalah sangat penting memperhatikan penggunaan kata ketika berkomunikasi karena hal tersebut menunjukkan bagaimana sikap seseorang terhadap lawan bicaranya. Sehingga, pemilihan kata seseorang akan sangat mempengaruhi bagaimana penilaian orang lain terhadap dirinya berikut instansi yang dia wakili.

Dalam percakapan formal bahasa Jepang yang perlu diperhatikan diantaranya adalah penggunaan *gakusei kotoba* (bahasa pelajar), kosakata yang disingkat-singkat, dan segala jenis bahasa gaul lainnya. Termasuk dalam hal yang sangat penting adalah penggunaan *keigo*.

Dalam praktiknya, menggunakan *keigo* adalah hal yang paling sulit bahkan bagi orang Jepang sendiri. Ini salah satunya disebabkan oleh ragam *keigo* itu sendiri yang menjadikan tidak semua kata atau kalimat *keigo* bisa disandangkan kepada setiap subjek kalimat. Misalnya penggunaan kata *いらっしゃいます* berikut ini.

1. 私の会社の社長がいらっしゃいます。
2. ○○課の○○様がいらっしゃいますか。

Penggunaan kata pada contoh nomor 1 cenderung tidak tepat karena digunakan pada subjek yang merupakan *uchi* bagi pembicara dan disampaikan kepada lawan bicara yang merupakan *soto*. Sedangkan

pada contoh nomor 2, penggunaan kata tersebut sudah tepat. Yaitu, pada contoh ini, kata *いらっしゃいます* digunakan kepada klien atau pelanggan. Hal ini seperti menurut Mizutani dalam Sudjianto (2009) bahwa dalam *keigo*, selain verba yang harus diperhatikan, penggunaan *keigo* juga harus melihat hubungan antara pembicara dan lawan bicara.

Banyak pembelajar bahasa Jepang tidak mendapatkan kesempatan mempelajari *keigo* lengkap dengan situasinya sehingga terkendala ketika mulai terjun ke dunia kerja. Oleh karena itu, melalui *Fukushima B.I. Book*, penulis berharap dapat mengupas *keigo* langsung beserta keadaan yang mengikutinya sehingga mengatasi masalah tersebut.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menggambarkan suatu *keigo* yang digunakan serta aktifitas yang menyertai penggunaan kata/kalimat tersebut di perusahaan Fukusima Industries melalui kajian terhadap buku pedoman perilaku karyawannya yang berjudul *Fukusima B.I Book*. Tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan aspek-aspek *keigo* apa saja yang dipakai dalam *Fukusima B.I Book*.
2. Untuk mendeskripsikan dalam situasi apa *keigo* diaplikasikan di PT. Fukusima Industries, Co. Ltd.
3. Untuk mendeskripsikan pemakaian *keigo* apa saja yang terkategori tidak tepat menurut *Fukusima B.I Book*.

METODE

1. Metode Penelitian

Analisis *keigo* pada *Fukusima B.I Book* ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Yaitu menggambarkan atau menjabarkan kosakata/kalimat yang merupakan *keigo* beserta situasi yang mengikutinya .

2. Sumber Data

Material yang menjadi sumber dalam penelitian ini adalah satu buku pedoman yang berjudul *Fukusima B.I Book* dengan mengambil bagian-bagian pada setiap babnya yang membahas tentang *keigo* sebagai objek utama penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut.

a. Studi literatur

Studi literatur dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan yang lebih lengkap tentang *keigo* sebelum penulis melakukan penelitian lebih lanjut. Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur yang relevan dengan hal yang diteliti dalam hal ini terutama sekali tentang *keigo* dan dunia kerja Jepang sebagai referensi.

b. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca secara menyeluruh *Fukusima B.I Book* untuk mengetahui keseluruhan isi secara lengkap. Kemudian melakukan analisis awal terhadap kata/kalimat yang termasuk *keigo*.

4. Teknik Pengolahan Data

a. Mengkaji setiap *keigo* yang terdapat dalam sumber.

b. Mengumpulkan setiap kata/kalimat yang merupakan objek penelitian.

c. Mengidentifikasi aspek *keigo* pada kata/kalimat tersebut.

d. Menganalisa fungsi yang mencakup subjek penutur kata/kalimat tersebut, lawan bicara yang dikenai aspek bahasa tersebut dan situasi yang menjadi latar kata/kalimat tersebut digunakan.

e. Menafsirkan secara deskriptif data yang ada.

f. Membuat simpulan kemudian melaporkannya dalam bentuk tertulis hasil olah data yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah meneliti penggunaan *keigo* beserta keadaan yang mengikutinya menurut *Fukusima B.I Book* secara kepustakaan dan analisis, maka pada bab V akan dibahas kesimpulan yang mengacu pada rumusan masalah dalam bab I sebagaimana berikut:

1. Aspek-aspek *keigo* yang digunakan dalam *Fukusima B.I Book*

Fukusima B.I Book menggunakan aspek-aspek dari semua jenis *keigo* yaitu: *sonkeigo*, *kenjougo*, *teineigo*, dan *bikago*. Secara rinci aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut.

a. *Sonkeigo*

Aspek-aspek *sonkeigo* yang digunakan adalah:

a) いってらっしゃいませ
Itterasshaimase

b) ○れる ~*reru* (pola -
reru)

言われる *iwareru*, 聞かれる *kikareru*, 思われる *omowareru*.

c) ○○られる ~*rareru*
(pola -*rareru*)

見られる *mirareru*.

- d) お〇〇になる *O~ni naru* (pola o~ni naru)
 おいでになる *oide ni naru*, お越しになる *okoshi ni naru*, お見せになる *omise ni naru*, お聞きになる *okiki ni naru*, お思いになる *oomoi ni naru*, おことづけになる *okotodzuke ni naru*, お会いになる *oai ni naru*, お召しになる *omeshi ni naru*, お休みになる *oyasumi ni naru*, お受け取りになる *ouketori ni naru*, お使いになる *otsukai ni naru*.
- e) お〇〇くださる *O~kudasaru* (pola o~kudasaru)
 お電話くださる *odenwa kudasaru*.
- f) お〇〇ください *O~kudasai* (pola o~kudasai)
 お待ちください *omachi kudasai*, お電話ください *odenwa kudasai*, お伝えください *otsutae kudasai*, おかけください *okake kudasai*.
- g) ご連絡ください *Gorenraku kudasai*
- h) なさる *Nasaru*
- i) いらっしゃる *Irassharu*
- j) おっしゃる *Ossharu*
- k) ご覧になる *Goran ni naru*
- l) お気に召す *Oki ni mesu*
- m) ご存知である *Gozonji de aru*
- n) 召し上がる *Meshi agaru*
- o) くださる *Kudasaru*
- p) お戻り・お戻りになられる *Omodori/omodiri ni narareru*
- q) 貴社 *Kisha*
- r) 御社 *Onsha*
- s) Awalan 「お」 *o*, 「ご」 *go*
 お名前 *onamae*, お客様 *okyaku-sama*, ご用件 *goyouken*, お急ぎ *oisogi*, お電話番号 *odenwa bangou*, お店 *omise*, ご注文 *gochuumon*, お試し *otameshi*, ご清栄 *goseiei*, お引き立て *ohikitate*, ご愛顧 *goaiko*, ご鞭撻 *gobentatsu*, ご厚情 *gokoujou*, ご指導 *goshidou*, ご送付 *gosoufu*, ご配慮 *gohairyo*, ご昵懇 *gojikkon*, ご高覧 *gokouran*, ご高見 *gokouken*, ご多忙 *gotabou*, ご来場 *goraijou*.
- b. *Kenjougo*
 Aspek-aspek *kenjougo* yang digunakan adalah:
- a) お〇〇する *O~ suru* (pola o~ suru)
 おじゃまする *ojama suru*, お尋ねする *otazune suru*, お読みする *oyomi suru*, お電話する *odenwa suru*, ご相談する *gosoudan suru*.
- b) いたす *Itasu*
 承知いたしました *shouchi shimasita*, 頂戴いたします *choudai itashimasu*, お待たせいたしました *omatase itashimasu*, お願いいたします *onagai itashimasu*, お電話いたします *odenwa itashimasu*, 失礼いたします *shitsurei itashimasu*, お伺いいたします

oukagai itashimasu, 確認
いたします *kakunin*
itashimasu, ご案内いた
します *goannai*
itashimasu, お呼びいた
します *oyobi itashimasu*,
着任いたします
chakunin itashimasu.

- c) 申す *Mousu*
- d) おります *Orimasu*
- e) ございます *Gozaimasu*
- f) 参る *Mairu*
- g) 伺う *Ukagau*
- h) 拝見する *Haiken suru*
- i) ご覧に入れる *Goran ni ireru*
- j) 拝聴する *Haichou suru*
- k) 存ずる *Zonzuru*
- l) 存じ上げる *Zonji ageru*
- m) 申し伝える *Moushi tsutaeru*
- n) お目にかかる *Ome ni kakaru*
- o) いただく *Itadaku*
- p) 差し上げる *Sashi ageru*
- q) 賜る *Tamawaru*
- r) 拝借する *Haishaku suru*
- s) 申し上げます *Moushi ageru*
- t) 弊社 *heisha*
- u) 当社 *tousha*
- v) 愚息 *gusoku*
- w) Awalan 「お」「ご」
お先 *osaki*, ご案内
goannai, お知らせ
oshirase.

c. *Teineigo*

Aspek-aspek *teineigo* yang digunakan adalah pola-pola berikut dengan segala macam perubahannya.

- a) ○○ます~*masu* (pola –
masu)
失礼します *shitsurei*
shimasu, 代わります
kawarimasu, 連絡を取

りまして *renraku o*
torimashite, 伝えます
tsutaemasu, お願いしま
す *onegaishimasu*, 間違
え ました
machigaemashita, 承り
ます *uketamawarimasu*,
申し訳ありません
moushiwake arimasen,
作動しています *sadou*
shiteimasu, 考えられま
す *kangaeraremasu*, 水
洗いをしてください
mizu arai o shite kudasai,
思います *omoimasu*, 届
きます *todokimasu*.

- b) ○○です~*desu* (pola –
desu)

お疲れ様でした
otsukare sama deshita,
ご苦労様でした
gokurou sama deshita, ○
○課の○○ですね ~*ka*
no~desu ne, 予定です
yotei desu, 外出中です
gaishutsuchuu desu, 早
速ですが *sassoku*
desuga, 状態です *joutai*
desu, ○○でしたら
~*deshitara*, ○○のです
~ *no desu*.

- c) ○○ ございます
~*gosaimasu* (pola –
gozaimasu)

おはようございます
ohayou gozaimasu, あり
がとうございました
arigatou gozaimasu, ○
○でございます ~*de*
gozaimasu, よろしゅう
ございます *yoroshuu*
gozaimasu.

d. *Bikago*

Aspek-aspek *bikago* yaitu kata dengan awalan 「お」
atau 「ご」 *go* seperti pada

kata-kata: お礼 *orei*, お茶 *ocha*, お名前 *onamae*, お電話 *odenwa*, dan お暑い *oatsui*.

2. Situasi-situasi dimana *keigo* diaplikasikan di PT. Fukushima Industries, Co. Ltd

Situasi dimana *keigo* diaplikasikan secara garis besar dapat dibagi dalam dua kelompok. Yaitu dalam kalimat ucap (lisan) dan dalam kalimat tertulis.

Keigo dalam kalimat ucap diaplikasikan pada percakapan telepon dengan pelanggan, percakapan langsung dengan tamu, dan percakapan dengan atasan/teman kerja. Kemudian *keigo* dalam kalimat tertulis diaplikasikan pada surat-surat resmi dan memo.

Berikut ini beberapa contoh *keigo* dalam situasinya.

- a. Contoh *keigo* aspek *sonkeigo*
Salah satu aspeknya adalah penggunaan pola お〇〇になる yang digunakan untuk meningkatkan rasa suatu kata. Pada buku tersebut pola ini digunakan untuk memperhalus kata-kata berikut ini.

居る *iru* dan 訪問する *houmon suru* menjadi おいでになる *oide ni naru*.

来る *kuru* dan 行く *iku* menjadi お越しになる *okoshi ni naru*.

見せる *miseru* menjadi お見せになる *omise ni naru*.

聞く *kiku* menjadi お聞きになる *okiki ni naru*.

思う *omou* menjadi お思いになる *oomoi ni naru*.

伝言する *dengon suru* menjadi おことづけになる *okotodzuke ni naru*.

会う *au* menjadi お会いになる *oai ni naru*.

着る *kiru* menjadi お召しになる *omeshi ni naru*.

寝る *neru* menjadi お休みになる *oyasumi ni naru*.

もらう *morau* menjadi お受け取りになる *ouketori ni naru*. Dan

借りる *kariru* menjadi お使いになる *otsukai ni naru*.

Pada beberapa kosakata juga diiringi dengan contoh kalimat yang umum digunakan pada situasi tertentu.

- b. Contoh *keigo* aspek *kenjougo*

Aspek *kenjougo* banyak ditemukan pada contoh-contoh kalimat seperti:

大変お待たせいたしました。〇〇はただいま参りますので、ご案内いたします。どうぞこちらへ。

Taihen omatase itashimashita. 〇〇 wa tadaima mairimasu node, goannai itashimasu. Douzo kochira e.

Mohon maaf telah membuat Anda menunggu lama. 〇〇 (nama orang) baru saja datang. Saya akan pandu menemuinya. Silakan kesebelah sini.

Dijelaskan pula tentang perubahan kosakata biasa menjadi bentuk *sonkeigo* atau kata-kata yang memiliki *sonkeigo* khusus.

- c. Contoh *keigo* aspek *teineigo*

Pada jenis ini aspek yang terdeskripsikan adalah penggunaan *masu*, *desu*, dan *gozaimasu*.

Penggunaan *masu/desu* seperti pada percakapan dengan semua rekan kerja baik langsung atau tidak langsung, atasan atau bawahan. Penggunaan *gozaimasu* lebih banyak pada percakapan-percakapan dengan pelanggan atau tamu seperti pada contoh berikut.

おはようございます。福島工業の〇〇課でございます。

Ohayougozaimasu.

Fukusima kougyou no 〇〇 ka de gozaimasu.

Dengan bagian 〇〇 PT. Fukushima Industries. Selamat pagi.

- d. Contoh *keigo* aspek *bikago*
Aspek-aspek *bikago* digunakan pada situasi-situasi sebagai berikut.

お礼 *Orei* telah secara umum digunakan untuk mengatakan 礼 *rei*. Sama halnya dengan kata お茶 *ocha* untuk menyebutkan kata 茶 *cha*. Sedangkan kata お名前 *onamae* diperhalus dengan penambahan *o* sebagai prefiks sebagaimana kata お電話 *odenwa* dan お暑い *oatsui*.

Contoh penggunaan お電話 *odenwa* dan お暑い *oatsui* sebagai *bikago* dalam sebuah kalimat:

〇〇課長様よりお電話がありました。

〇〇 *kachou-sama yori odenwa ga arimashita.*

Ada telepon dari Kepala Bagian 〇〇 (nama orang).

お暑い中、お越しいただきまして、ありがとうございます。

Oatsui chuu, okoshi itadakimashite arigatou gozaimasu.

Terima kasih telah datang pada hari yang panas seperti ini.

3. Pemakaian *keigo* yang terkategori tidak tepat menurut *Fukusima B.I Book Keigo* dianggap tidak sesuai jika kata tertentu digunakan pada situasi berikut.
- あなた *anata* digunakan kepada atasan/teman kerja atau pelanggan.
 - お見えになれる *omieni na rareru* salah karena penggunaan pola *keigo* yang bertumpuk.
 - お書きしてください *okaki shite kudasai* salah karena terdapat kata yang tidak perlu.
 - 僕の会社の〇〇課長がいらっしゃいます *boku no kaisha no ~ kachou gairasshaimasu* salah karena menggunakan *sonkeigo* untuk diri/perusahaan sendiri.
 - おビール *obi~ru* dan おコーヒー *oko~hi~* salah karena tidak perlu menggunakan prefiks.

KESIMPULAN

Aspek-aspek yang ditemukan terdiri dari keempat jenis *keigo* yaitu: *sonkeigo*, *kenjougo*, *teineigo*, dan

bikago. Dengan komposisi seperti telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Aspek-aspek tersebut menggunakan kosakata khusus maupun perubahan pola kata kerja, juga penambahan prefiks.

Situasi dimana *keigo* diaplikasikan di PT. Fukusima Industries, Co. Ltd secara garis besar dapat dibagi dalam dua kelompok. Yaitu dalam kalimat ucap (lisan) dan dalam kalimat tertulis.

Keigo dalam kalimat ucap diaplikasikan pada percakapan telepon dengan pelanggan, percakapan langsung dengan tamu, dan percakapan dengan atasan/teman kerja. Kemudian *keigo* dalam kalimat tertulis diaplikasikan pada surat-surat resmi dan memo.

Sedangkan *keigo* menjadi salah jika digunakan dengan:

1. Tidak memperhatikan kelompok bahasa. Yang dimaksud dengan kelompok bahasa adalah kelompok seperti bahasa laki-laki/perempuan, bahasa anak muda, bahasa bisnis, dan lain sebagainya.
2. Penggunaan/perubahan yang berlebihan.
3. Pola perubahan *keigo* yang tidak mengikuti pola yang ditentukan.
4. Penempatan kata yang tidak sesuai dengan subjek.
5. Penggunaan kata yang tidak lazim digunakan dalam *keigo*.

REFERENSI

Sudjipto & Dahidi, Ahmad (2009).

*Pengantar Linguistik
Bahasa Jepang*. Jakarta:
Kesaint Blanc.

Harasawa, Itsuo (2010). *Kangaete,*

*Toite, Manabu Nihongo
Kyouiku No Bunpo*. Tokyo,
Japan: 3A Corporation.