

# Penggunaan Sonkeigo oleh Mahasiswa Magang Indonesia di Lingkungan Kerja Gas Station di Hiroshima, Jepang: Kajian Sociolinguistik

Annisa Tiara Firdause<sup>1</sup>, Rita Agustina Karnawati<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Prof Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia

Received: 02-05-2025; Revised: 08-07-2025; Accepted: 30-07-2025; Available Online: 05-08-2025

Published: 31-10-2025

## Abstract

*This study analyzes the use of sonkeigo in the scope of work at a gas station company in Hiroshima, Japan and the difficulties faced by Japanese language learners regarding the use of sonkeigo. The method used is descriptive qualitative with interviews, observations and documentation. The theory used is Fishman's theory (1972). This study aims to determine sonkeigo speech acts in real-world interactions between students who have interned in Japan and native speakers, and to analyze the realistic and social difficulties faced by these students in applying sonkeigo in a professional in a gas station company. Based on the results. The use of sonkeigo in service can be identified through several linguistic characteristics, namely the addition of the verbs "reru" and "rareru" to show respect, the use of the sentence pattern "ni.. narimasu" to express respect, and the use of special sonkeigo verb forms such as "kudasaru", "nasaru", and "irassyaru" which indicate a higher level of respect. And honorific prefixes and suffixes are also used. In the use of sonkeigo in the scope of work of gas station companies, Japanese language learners face several difficulties, lack of habit and experience in using sonkeigo, differences in Japanese language ability and cultural background, dependence on senior native speaker staff, and difficulty in determining the use of sonkeigo with other language forms.*

**Keywords: Sonkeigo, Sociolinguistik, Gas Station, Professional Communication**

## Abstrak

Penelitian ini menganalisis penggunaan sonkeigo dalam lingkup pekerjaan di sebuah perusahaan SPBU di Hiroshima, Jepang, dan kesulitan yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Jepang terkait penggunaan sonkeigo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori Fishman (1972). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tindak tutur sonkeigo dalam interaksi kerja nyata antara mahasiswa magang di Jepang dan penutur asli, serta menganalisis kesulitan realistis dan sosial yang dihadapi oleh mahasiswa tersebut dalam menerapkan sonkeigo secara profesional di sebuah perusahaan SPBU. Berdasarkan hasil tersebut, penggunaan sonkeigo dalam dinas dapat diidentifikasi melalui beberapa ciri kebahasaan, yaitu

---

<sup>1</sup> Corresponding Author. E-mail: [tiaraannisa252@gmail.com](mailto:tiaraannisa252@gmail.com)

Telp: +62 857-7218-0279

Copyright ©2025, The authors. Published by Kiryoku: Jurnal Studi Kejepangan. This open access article is distributed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

e-ISSN: 2581-0960, p-ISSN: 2599-0497

penambahan kata kerja "reru" dan "rareru" untuk menunjukkan rasa hormat, penggunaan pola kalimat "ni.. narimasu" untuk mengungkapkan rasa hormat, dan penggunaan bentuk kata kerja sonkeigo khusus seperti "kudasaru", "nasaru", dan "irassyaru" yang menunjukkan tingkat rasa hormat yang lebih tinggi. Prefiks dan sufiks honorifik juga digunakan. Dalam penggunaan sonkeigo di lingkungan kerja perusahaan SPBU, pembelajar bahasa Jepang menghadapi beberapa kesulitan, yaitu kurangnya kebiasaan dan pengalaman dalam menggunakan sonkeigo, perbedaan kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya, ketergantungan pada staf senior penutur asli, dan kesulitan dalam menentukan penggunaan sonkeigo dengan bentuk bahasa lain.

**Kata Kunci: Sonkeigo, Sociolinguistik, SPBU, Komunikasi Profesional.**

**How to cite (APA):** Firdause, A. T., & Karnawati, R. A. (2025). Penggunaan Sonkeigo oleh Mahasiswa Magang Indonesia di Lingkungan Kerja Gas Station di Hiroshima, Jepang: Kajian Sociolinguistik. *KIRYOKU*, 9(2), 522-533. <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v9i2.522-533>

**DOI:** <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v9i2.522-533>

## 1. Pendahuluan

Berbeda dengan bahasa Indonesia, bahasa Jepang memiliki konsep "*uchi soto*" (内の外) dan "*keigo*" (敬語). Hal ini menjadi bagian penting dari budaya dan tata bahasa Jepang yang menekankan hubungan sosial dan status antara pembicara dan lawan bicaranya. Konsep-konsep ini menciptakan perbedaan dalam cara berkomunikasi dibandingkan dengan bahasa Indonesia. Dalam konteks ini, Kawamoto, (2017) menjelaskan bahwa penggunaan *sonkeigo* tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kesopanan, tetapi juga mencerminkan hierarki sosial yang ada dalam interaksi sehari-hari.

Konsep ini merupakan konsep yang secara turun temurun ada dalam masyarakat Jepang yang membagi pola interaksi dalam masyarakat menjadi dua sisi. Kata *uchi* ini menunjukkan posisi sebagai orang dalam atau sebagai bagian dari suatu grup. Berbeda halnya dengan konsep *soto* yang menunjukkan posisi orang yang berada di luar atau bukan bagian dari suatu grup. Konsep ini menjadi strategi untuk melakukan komunikasi ketika berinteraksi dengan masyarakat Jepang (Adi Arta, 2024).

Konsep "*uchi soto*" menjadi dasar hubungan sosial di Jepang, di mana orang cenderung membedakan antara kelompok "dalam" (*uchi*) dan "luar" (*soto*). *Uchi* (内) meliputi orang-orang yang memiliki hubungan dekat, seperti keluarga, teman dekat, dan kolega satu tim atau perusahaan. Dalam konteks *uchi*, bahasa yang digunakan biasanya lebih informal dan akrab. Kemudian *Soto* (外) mencakup orang-orang di luar lingkaran sosial atau yang memiliki hubungan hierarkis lebih tinggi, seperti orang asing, klien, atau atasan. Ketika berbicara dengan kelompok *soto*, penggunaan bahasa menjadi lebih formal dan penuh hormat.

*Oishi* dalam (sudjianto, 2004:199), *sonkeigo* adalah suatu bentuk bahasa hormat yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat terhadap seseorang atau sesuatu dengan cara meningkatkan derajat atau status orang atau benda yang dibicarakan. Serupa dengan pernyataan (Kurniawan isnan, 2025) Bahasa Jepang memiliki sistem bahasa yang unik, di mana kata-kata dapat berubah bentuk tergantung pada tingkat kesopanan dan rasa hormat terhadap lawan bicara. Sebagai contoh, verba "makan" diungkapkan dengan berbagai bentuk seperti

Copyright ©2025, The authors. Published by Kiryoku: Jurnal Studi Kejepangan. This open access article is distributed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

e-ISSN: 2581-0960, p-ISSN: 2599-0497

食べる (*futsuugo*), 召し上がる (*sonkeigo*). *Sonkeigo* (尊敬語) adalah salah satu dari tiga kategori *keigo* (敬語), atau bahasa hormat, dalam bahasa Jepang, yang merupakan bentuk variasi bahasa yang berkaitan erat dengan konteks sosial dan hierarki dalam masyarakat Jepang, (William Labov, 1972) *Sonkeigo* secara khusus digunakan untuk menunjukkan rasa hormat terhadap orang lain dengan meningkatkan status mereka dalam percakapan. Ini adalah salah satu aspek penting dalam komunikasi sehari-hari di Jepang, terutama dalam konteks profesional, formal, dan ketika berinteraksi dengan orang yang memiliki status lebih tinggi atau yang lebih tua. Ini mencerminkan nilai-nilai budaya Jepang yang sangat menghargai hierarki dan tata krama dalam interaksi sosial. Perubahan bentuk kata ini tidak hanya berdampak pada makna gramatikal, tetapi juga pada nuansa kesopanan dan rasa hormat yang disampaikan dalam komunikasi.

*Sonkeigo* mencerminkan nilai-nilai budaya Jepang yang menghargai hierarki, kesopanan, dan rasa hormat. Menurut Sapir, (1921) Dikembangkan lebih lanjut oleh Benjamin Lee Whorf, menjelaskan hubungan antara bahasa dan masyarakat dengan fokus pada bagaimana bahasa mempengaruhi pemikiran, budaya, dan identitas individu. Sesuai teori Sapir, penggunaan kata *sonkeigo* tidak hanya mengungkapkan rasa hormat secara verbal, namun juga membentuk cara berpikir orang Jepang tentang hubungan sosial dan status. Dalam masyarakat Jepang, hubungan antar individu sering kali ditentukan oleh usia, posisi, dan status sosial. Oleh karena itu, menggunakan *sonkeigo* dengan benar adalah cara penting untuk menunjukkan penghormatan dan memahami tempat seseorang dalam struktur sosial.

Penggunaan bahasa hormat *sonkeigo* di Jepang tidak dapat disangkal, merupakan aspek penting dalam komunikasi, terutama di tempat kerja seperti *gas station*. Dalam dunia kerja di Jepang, penggunaan *sonkeigo* (敬語) atau bahasa yang sopan sangat penting, terutama untuk menjaga hubungan profesional dan menunjukkan rasa hormat kepada atasan, rekan kerja, atau klien. Menggunakan *sonkeigo* dengan benar adalah keterampilan penting dalam komunikasi di Jepang. Misalnya, ketika *Buchou* (direktur) berbicara dengan *Sachou* (presiden direktur), hal ini menunjukkan kesadaran akan hierarki sosial yang ada. *Sonkeigo* merupakan aspek krusial dalam bahasa Jepang yang memerlukan pemahaman mendalam, terutama bagi pemelajar yang ingin sukses di dunia kerja Jepang (Hardianti Novi, 2019). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa orang asing sering kali menghadapi tantangan dalam memahami dan menerapkan *sonkeigo*, yang dapat memengaruhi interaksi mereka dengan penutur asli. Namun, kesalahpahaman dalam penggunaan *sonkeigo* dapat memberikan kesan yang kurang baik dalam interaksi sosial. Penggunaan bahasa hormat terutama dalam interaksi dengan orang yang lebih tua atau memiliki posisi yang lebih tinggi sangatlah penting. Menggunakan bahasa yang tepat dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik dan menghindari kesalahpahaman (Abdillah Aria, 2021).

Meskipun penggunaan bentuk *masu* sudah dianggap cukup dalam konteks pekerjaan, menggunakan *sonkeigo*, terutama dalam situasi pelayanan atau interaksi formal, guna menunjukkan penghormatan yang sesuai terhadap lawan bicara. Hal ini penting untuk menjaga hubungan sosial yang positif dan menciptakan suasana kerja yang harmonis di lingkungan profesional Jepang. Hal ini sering terjadi oleh pembelajar asing terutama bahasa Jepang. Pembelajar bahasa Jepang sering menghadapi hambatan komunikasi ketika berbicara spontan, sebagian besar disebabkan oleh pengetahuan yang terbatas tentang kosakata khusus, bentuk bahasa yang sopan, dan dialek regional. Perbedaan budaya dalam lingkungan kerja semakin

mempersulit komunikasi yang efektif (Zahra Annisa & Karnawati, 2024). Pemelajar yang belum familiar dengan bahasa hormat Jepang akan mengalami kesulitan dalam memahami nuansa dan makna kalimat. Penggunaan bahasa hormat Jepang memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks dan nuansa, sehingga pemelajar pemula mungkin merasa bingung.

Penelitian terdahulu mengenai ragam bahasa hormat *sonkeigo* telah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti (Yuniarsih, dkk, 2022) dengan judul “Penggunaan *Keigo* dalam Bahasa Jepang untuk Bisnis”. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa berkomunikasi dalam bisnis menggunakan kesantunan berkata yang dikemukakan dalam teori Leech. Selain itu, penelitian lain oleh (Wulandari, dkk, 2019) menunjukkan bahwa penggunaan *sonkeigo* dapat dipengaruhi oleh lingkungan tempat tinggal. (Yusuf Nabil, 2019) juga meneliti tentang bahasa honorifik *sonkeigo* dan menemukan bahwa penuturnya menggunakan bahasa hormat dan kehormatan untuk meninggikan lawan bicaranya.

Namun, kebanyakan dari penelitian sebelumnya membahas bahasa *keigo* secara umum, sehingga penelitian ini berfokus pada *sonkeigo* dalam konteks kerja langsung di lapangan, khususnya di lingkungan kerja non-kantoran seperti gas station di Jepang. Dengan fokus pada gas station, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi pembelajar bahasa Jepang tentang pentingnya memahami konteks sosial dan budaya dalam penggunaan bahasa, khususnya dalam situasi layanan.

Penelitian ini memiliki beberapa alasan yang memperkuat pemilihan gas station sebagai lokasi penelitian. Pertama, gas station merupakan tempat yang memungkinkan interaksi langsung dengan pelanggan, sehingga memungkinkan penelitian tentang penggunaan *sonkeigo* dalam konteks yang lebih alami. Selain itu, struktur hierarki yang jelas antara pekerja dan pelanggan di gas station memungkinkan penelitian tentang penggunaan *sonkeigo* dalam konteks yang lebih formal.

Berdasarkan *state of the art* yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan *research gap* sebagai dasar dari *novelty* (kebaruan) penelitian ini terletak pada fokus kajian sosiolinguistik bahasa hormat *Sonkeigo*, Penelitian ini memiliki dua subfokus: pertama, mendeskripsikan bentuk-bentuk tuturan *sonkeigo* yang digunakan oleh staf dalam interaksi kerja di lingkungan *gas station* di Hiroshima; kedua, mengidentifikasi dan menganalisis kesulitan yang dialami oleh mahasiswa *internship* asal Indonesia dalam menerapkan *sonkeigo* secara tepat dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan bentuk tuturan, tetapi juga memberi kontribusi baru dalam pemahaman kesenjangan antara kompetensi linguistik dan kompetensi sosial budaya pembelajar bahasa Jepang di ranah profesional seperti di *gas station*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan *sonkeigo* yang dilakukan pembelajar bahasa Jepang dalam interaksi sosial di gas station, serta mengetahui kesulitan yang dihadapi pembelajar bahasa Jepang mengenai penggunaan *sonkeigo* pada lingkup pekerjaan perusahaan gas station di Hiroshima, Jepang, dengan tinjauan sosio-linguistik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru dalam pemahaman kesenjangan antara kompetensi linguistik dan kompetensi sosial budaya pembelajar bahasa Jepang di ranah profesional seperti di gas station.

## 2. Metode

Kualitatif merupakan metode yang membahas tentang desain yang diterapkan dalam penelitian serta tujuan dasarnya. Pada bagian ini juga dibahas mengenai sampel penelitian, serta prosedur pengumpulan dan pencatatan data secara menyeluruh (John W. Creswell, 2016). Metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari suatu populasi atau fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2017). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk mendalami desain penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk tuturan *sonkeigo* dalam konteks lingkungan kerja di sebuah perusahaan *gas station* di Hiroshima, Jepang. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara, yang memungkinkan pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan *sonkeigo* di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis kesulitan yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Jepang dalam memahami dan menggunakan tuturan sopan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti menggali pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh pembelajar, serta memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dinamika penggunaan *sonkeigo* dalam interaksi sehari-hari di lingkungan profesional.

Penelitian dimulai pada September 2024 sampai April 2025. Penelitian ini memiliki dua fokus utama: pertama, mendeskripsikan bentuk-bentuk tuturan *sonkeigo* yang digunakan oleh staf dalam interaksi kerja di lingkungan *gas station* di Hiroshima; kedua, mengidentifikasi dan menganalisis kesulitan yang dialami oleh mahasiswa *internship* asal Indonesia dalam menerapkan *sonkeigo* secara tepat dalam lingkungan kerja tersebut, dengan menggunakan teori Fishman (1972) Dimana permasalahan sosiolinguistik yang utama adalah bagaimana seseorang memilih bahasa yang tepat untuk digunakan dalam situasi sosial tertentu, termasuk siapa yang diajak berbicara, kapan, dan bagaimana akhirnya. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana pilihan bahasa hormat (*sonkeigo*) dipengaruhi oleh faktor sosial seperti status pembicara, relasi interpersonal, dan konteks profesional. Dimana permasalahan sosiolinguistik yang utama adalah bagaimana seseorang memilih bahasa yang tepat untuk digunakan dalam situasi sosial tertentu, termasuk siapa yang diajak berbicara, kapan, dan bagaimana akhirnya serta pernyataan mengenai kesulitan yang dihadapi pembelajar Jepang yang pernah bekerja di Jepang menggunakan teori sosiolinguistik yang mempelajari bagaimana bahasa digunakan dalam konteks sosial, menggabungkan teori dan metode dari sosiologi dan linguistik (Sudarta Arta, dkk, 2024).

Jenis penelitian ini yakni penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjabarkan tuturan *sonkeigo* secara terperinci sesuai data yang telah diperoleh. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yakni dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi (Moleong, 2017) kepada mahasiswa *internship* dari UHAMKA dan UMY yang pernah bekerja di sebuah perusahaan *gas station* di Hiroshima, Jepang. Selanjutnya dalam menganalisis data digunakan teknik *Miles* dan *Huberman* yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Penggunaan Sonkeigo Yang Digunakan Pembelajar Bahasa Jepang Dalam Interaksi Sosial Pada Lingkup Perusahaan Gas Station

Copyright ©2025, The authors. Published by Kiryoku: Jurnal Studi Kejepangan. This open access article is distributed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Penelitian ini menggunakan teori *Fishman* (1972) Dalam konteks bahasa Jepang, *sonkeigo* (bahasa hormat) merupakan salah satu contoh bagaimana bahasa digunakan untuk menunjukkan rasa hormat dan kesopanan dalam situasi sosial tertentu.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap 7 orang narasumber bahwa penggunaan *sonkeigo* pada lingkup pekerjaan di perusahaan *gas station* di Hiroshima, Jepang, memiliki beberapa karakteristik yang menonjol. Yakni menggunakan penambahan verba "*reru*" dan "*rareru*", penggunaan pola kalimat "*ni.. narimasu*", penggunaan bentuk verba khusus *sonkeigo* seperti "*kudasaru*", "*nasaru*", dan "*irassiyaru*", serta penggunaan prefiks dan atau sufiks kehormatan.

### Data 1 Situasi saat menyambut tamu

*Sonkeigo* Pada Pelayanan *Gas Station*:

いらっしゃいませ、こちらへどうぞ。燃料はどうされますか？

#### Analisis :

Ketika memasuki pom bensin, akan disambut dengan hangat oleh petugas yang menggunakan bahasa Jepang yang sopan dan hormat, dengan kalimat "いらっしゃいませ、こちらへどうぞ" yang berarti "Selamat datang, silakan menuju ke sini". Kalimat ini menggunakan bentuk "いらっしゃいませ" yang menunjukkan rasa hormat dan kesopanan. Kemudian, petugas akan bertanya "燃料はどうされますか？" atau yang berarti "Bagaimana dengan bahan bakar?" atau "Apa yang Anda butuhkan untuk bahan bakar?". Kalimat ini menggunakan "どうされますか" yang menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada pelanggan. *Sonkeigo* bentuk *~rareru* pada kata "どうしますか" yang memiliki arti "bagaimana", sehingga tuturan dalam bentuk *sonkeigo* menjadi "どうされますか". Penggunaan *sonkeigo* ini merupakan bentuk verba pasif yang pada umumnya digunakan untuk terlihat lebih sopan.

### Data 2 Situasi Saat Bertanya Untuk Membersihkan Jendela Mobil Bagian luar

*Sonkeigo* Pada Pelayanan *Gas Station*:

すみませんが、外の窓拭かれますか？

#### Analisis

Ketika petugas pengisian bahan bakar ingin bertanya kepada pelanggan untuk membersihkan kaca depan mobil, dapat menggunakan kalimat "すみませんが、外の窓拭かれますか？" yang berarti "Maaf, apakah bisa membersihkan kaca depan luar?"

Dalam kalimat ini, terdapat beberapa elemen *sonkeigo* yang menunjukkan rasa hormat dan kesopanan, seperti:

- "すみませんが" yang merupakan kalimat pembuka yang sopan untuk meminta sesuatu.

- "外の窓" yang merupakan objek yang ingin dibersihkan.

- "拭かれますか" yang merupakan bentuk *sonkeigo* yang menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada pelanggan. Penggunaan *sonkeigo* bentuk *~rareru* pada kata "拭く" yang memiliki arti "mengelap", sehingga tuturan dalam bentuk *sonkeigo* menjadi "拭かれます". Penggunaan *sonkeigo* tersebut merupakan bentuk verba pasif yang pada umumnya digunakan untuk terlihat lebih sopan.

### Data 3 Situasi Saat Bertanya Untuk Membersihkan Jendela Mobil Bagian Dalam

Copyright ©2025, The authors. Published by Kiryoku: Jurnal Studi Kejepangan. This open access article is distributed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

e-ISSN: 2581-0960, p-ISSN: 2599-0497

**Sonkeigo Pada Pelayanan Gas Station:**

車内 タワーご利用になりますか？

**Analisis**

Tata bahasa "o/go ~ni naru" adalah ungkapan bahasa Jepang yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada orang lain yang melakukan suatu tindakan. Pola ini merupakan bentuk *keigo* (bahasa sopan) yang lebih sopan daripada bentuk "masu" yang memiliki arti melakukan. Dalam menggunakan pola "o/go ~ni naru", pembicara menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada orang yang melakukan tindakan tersebut. Pola ini sering digunakan dalam situasi formal atau profesional, seperti dalam komunikasi dengan atasan, guru, atau orang yang lebih tua.

**Data 4 Situasi Meminta untuk menunggu****Sonkeigo Pada Pelayanan Gas Station:**

少々お待ちください。

**Analisis**

Saat pengisian bahan bakar petugas akan meminta pelanggan untuk menunggu sejenak, kalimat yang digunakan adalah "少々お待ちください" yang memiliki berarti "Silakan menunggu sejenak". *sonkeigo* digunakan adalah pola "o + verba bentuk *masu* + *kudasai*". verba "待つ" yang berarti "menunggu". Ketika dikonjugasi dalam bentuk *masu*, verba ini menjadi "待ちます". Dengan menggunakan pola *sonkeigo* "o + verba bentuk *masu* + *kudasai*", verba "待ちます" diubah menjadi "お待ちください", yang berarti "tolong tunggu". Bentuk *sonkeigo* ini menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada orang yang diajak berbicara.

- "少々" yang berarti "sejenak" atau "sedikit waktu".

- "お待ち" yang merupakan bentuk *sonkeigo* dari "menunggu".

- "ください" bentuk *sonkeigo*

**Data 5 Situasi Ketika Pembayaran****Sonkeigo Pada Pelayanan Gas Station:**

燃料満タン入りました。お支払方法はどちらなさいですか？

**Analisis**

"お支払方法" merupakan bentuk *sonkeigo* dari "支払方法" (metode pembayaran), dengan menggunakan prefiks kehormatan "お" untuk menunjukkan rasa hormat. "どちらなさいですか" yang merupakan bentuk *sonkeigo* yang menunjukkan rasa hormat dan kesopanan, dengan menggunakan pola kalimat "なさる" yang merupakan bentuk *sonkeigo* dari "する" (melakukan).

**Data 6 Situasi Selesai Pengisian Bahan Bakar****Sonkeigo Pada Pelayanan Gas Station:**

いつもご利用ありがとうございます。

**Analisis**

"ご利用" yang merupakan bentuk *sonkeigo* dari "利用" (menggunakan), menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada pelanggan. Dengan menggunakan prefiks kehormatan "ご"

pada kata "利用", petugas pom bensin menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada pelanggan. Prefiks "ご" digunakan untuk menunjukkan rasa hormat dan kesopanan kepada orang lain, dan dalam kasus ini, digunakan untuk menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan.

### Data 7 Situasi Memanggil Pelanggan

*Sonkeigo* Pada Pelayanan *Gas Station*:

すみません、そちらのお客様はあげるだけです。お願いします。

#### Analisis

Dalam bahasa Jepang, penggunaan "様" pada "お客様" sebagai sufiks kehormatan menunjukkan rasa hormat dan kesopanan yang tinggi kepada seseorang. Dalam konteks pelayanan, di pom bensin, penggunaan "様" dapat mencerminkan hubungan formal dan sopan antara staf dan pelanggan.

### Data 8 Situasi Memanggil Staf

*Sonkeigo* Pada Pelayanan *Gas Station*:

すみません、山田さんちょっとボンネットロックをチェックしていただけますか？

#### Analisis

Penggunaan "さん" digunakan pada situasi saat memanggil sesama staf untuk menghormati lawan bicara. Dengan menambahkan "さん" setelah nama orang.

## 3.2 Kesulitan Yang Dihadapi Pembelajar Bahasa Jepang Mengenai Penggunaan *Sonkeigo* Pada Lingkup Pekerjaan Perusahaan *Gas Station*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan serta observasi dilakukan penulis dalam konteks penggunaan *sonkeigo*, tantangan yang dihadapi mencerminkan kompleksitas interaksi linguistik yang dihadapi oleh individu dalam situasi komunikasi sehari-hari. Kesulitan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis bahasa, tetapi juga dengan dinamika sosial yang memengaruhi cara bahasa digunakan dalam konteks tertentu.

1. Kesulitan dalam menggunakan *sonkeigo* yang tepat disebabkan oleh kurangnya kebiasaan dan pengalaman.

#### Data :

"Tantangan menggunakan *sonkeigo* karena sedikit sulit dikarenakan kurang terbiasa menggunakan *sonkeigo*"

Bahwa bahasa digunakan mempengaruhi cara kita berpikir dan berinteraksi dengan dunia (Sapir, 1921). Dalam konteks ini, penggunaan *sonkeigo* bukan hanya sekadar tentang tata bahasa, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai budaya Jepang yang menghargai hierarki sosial dan rasa hormat. Ketika seseorang tidak terbiasa menggunakan *sonkeigo*, mereka mungkin mengalami kesulitan dalam memahami dan menerapkan nuansa-nuansa tersebut dalam komunikasi sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas struktur kalimat dan perbedaan

tingkat kesopanan dalam bahasa Jepang. Ini menggambarkan bagaimana tantangan dalam menggunakan *sonkeigo* dapat diatasi dengan meningkatkan kebiasaan dan pengalaman.

2. Tantangan dalam Tahapan Memahami dan menggunakan *sonkeigo* menunjukkan adanya perbedaan dalam kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya mahasiswa internship yang bukan native speake.

**Data :**

"Sebenarnya tidak terlalu ada tantangan dalam menggunakannya namun timbal balik yang diterima terkadang kurang dapat dipahami terlebih pelanggan atau native speake sudah berumur lanjut usia."

Dalam konteks sosiolinguistik, seperti yang ditegaskan oleh (William Labov, 1972), variasi bahasa dalam konteks sosial sangat penting untuk dipahami. Penggunaan *sonkeigo*, sebagai salah satu aspek bahasa Jepang, tidak hanya bergantung pada aturan linguistik, tetapi juga pada konteks sosial dan hubungan antara pembicara dan pendengar.

Mahasiswa *internship* yang bukan *native speaker* mungkin menghadapi tantangan dalam memahami dan menggunakan *sonkeigo* karena perbedaan dalam kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya mereka. Kemampuan bahasa Jepang yang belum mahir dapat membuat mereka kesulitan memahami nuansa *sonkeigo*, sementara latar belakang budaya yang berbeda dapat memengaruhi cara mereka memahami dan menggunakan bahasa. Perbedaan dalam kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya ini dapat menciptakan kesenjangan komunikasi ketika mahasiswa *internship* berinteraksi dengan pelanggan atau staf lokal. Komunikasi tanpa persiapan yang efektif dapat memperburuk situasi ini, seperti yang ditemukan oleh (Wahidati, 2021) bahwa pembelajar bahasa Jepang seringkali kesulitan menyampaikan maksud mereka secara efektif. Dalam konteks ini, faktor sosial seperti kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya memengaruhi cara bahasa digunakan dan dipahami. Oleh karena itu, memahami tantangan dalam memahami dan menggunakan *sonkeigo* dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa *internship* dan mengurangi kesenjangan komunikasi dalam interaksi dengan pelanggan atau staf lokal.

3. Ketergantungan pada Staf senior

**Data :**

"Ketika ada kosakata maupun hal yang saya belum pahami saya meminta tolong kepada staf senior."

Lebih lanjut, ketergantungan pada staf senior untuk memahami kosakata atau situasi yang tidak familiar menunjukkan adanya hierarki dalam penggunaan bahasa, di mana individu yang lebih berpengalaman diharapkan dapat memberikan bantuan. Ini sejalan dengan pandangan Labov tentang bagaimana variasi bahasa dapat mencerminkan struktur sosial dan kekuasaan dalam interaksi.

4. Kesulitan dalam Menentukan Penggunaan *Sonkeigo* dengan Bentuk Bahasa Lain

**Data :**

"Selama magang di *gas station*, saya menemukan bahwa penggunaan bahasa bervariasi tergantung pada situasi dan konteks sosial. Kadang-kadang, saya bingung apakah harus

menggunakan *sonkeigo* atau *teineigo*, karena *native speaker* sendiri menggunakan bahasa yang campur. Namun, saya menyadari bahwa penggunaan bahasa yang efektif sangat penting untuk memastikan komunikasi yang lancar dan pelayanan yang baik. Dalam situasi pelayanan pelanggan di *gas station*, saya harus menyesuaikan bahasa saya dengan konteks situasi dan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan."

Tantangan terbesar dalam membedakan kapan harus menggunakan *sonkeigo* penuh dan kapan cukup menggunakan *teineigo* mencerminkan kebutuhan untuk menyesuaikan bahasa dengan konteks situasi dan mempertimbangkan dinamika komunikasi dengan pelanggan. Pengamatan menunjukkan bahwa *native speaker* menggunakan bahasa yang fleksibel, menyesuaikan antara *sonkeigo* dan *teineigo* sesuai dengan situasi dan lawan bicara. Hal ini sejalan dengan pemikiran Labov tentang variasi bahasa, yang menekankan bahwa penggunaan bahasa dipengaruhi oleh konteks sosial dan situasional. Menurut pemikiran (William Labov, 1972), bahasa tidak hanya ditentukan oleh aturan gramatikal, tetapi juga oleh faktor-faktor sosial seperti status, peran, dan hubungan antara penutur dan lawan bicara. Dalam konteks pelayanan di SPBU, pemahaman dan penerapan bahasa yang tepat memerlukan kemampuan untuk menyesuaikan bahasa dengan konteks sosial dan situasional, serta mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dengan demikian, penggunaan *sonkeigo* dan *teineigo* dalam pelayanan pelanggan mencerminkan interaksi kompleks antara aspek linguistik dan sosiolinguistik, di mana pemahaman dan penerapan bahasa sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, pengalaman individu, dan dinamika komunikasi.

#### 4. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap 7 orang narasumber menggunakan teori Fishman dapat diketahui bahwa penggunaan *sonkeigo* (bahasa hormat) pada lingkup pekerjaan di perusahaan gas station di Hiroshima, Jepang, memiliki beberapa karakteristik yang menonjol. Penggunaan *sonkeigo* dalam pelayanan dapat diidentifikasi melalui beberapa ciri linguistik, yaitu penambahan verba "*reru*" dan "*rareru*" untuk menunjukkan kehormatan, penggunaan pola kalimat "*ni.. narimasu*" untuk mengungkapkan rasa hormat, serta penggunaan bentuk verba khusus *sonkeigo* seperti "*kudasaru*", "*nasaru*", dan "*irassyaru*" yang menunjukkan tingkat kehormatan yang lebih tinggi. Selain itu, prefiks dan sufiks kehormatan juga digunakan untuk menambah kesan hormat dalam komunikasi. Namun, penggunaan *sonkeigo* yang efektif memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan situasi, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami nuansa penggunaan *sonkeigo* dalam berbagai situasi. Dengan demikian, pelayanan dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan dan menunjukkan rasa hormat yang lebih besar.

Adapun dalam penggunaan *sonkeigo* pada lingkup pekerjaan perusahaan *gas station* menghasilkan pembelajar bahasa Jepang menghadapi beberapa kesulitan, antara lain kurangnya kebiasaan dan pengalaman dalam menggunakan *sonkeigo*, perbedaan kemampuan bahasa Jepang dan latar belakang budaya, ketergantungan pada staf *native speaker* senior, dan kesulitan dalam menentukan penggunaan *sonkeigo* dengan bentuk bahasa lain. Kesulitan-kesulitan ini mencerminkan kompleksitas interaksi linguistik dan sosiolinguistik dalam penggunaan bahasa Jepang, di mana pemahaman dan penerapan bahasa sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, pengalaman individu, dan dinamika komunikasi. Dalam konteks

sosiolinguistik, penggunaan *sonkeigo* tidak hanya ditentukan oleh aturan gramatikal, tetapi juga oleh faktor-faktor sosial seperti status, peran, dan hubungan antara penutur dan lawan bicara. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan bahasa yang tepat memerlukan kemampuan untuk menyesuaikan bahasa dengan konteks sosial dan situasional, serta mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *sonkeigo* dalam pelayanan pelanggan di perusahaan gas station memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konteks sosial dan situasional, serta kemampuan untuk menyesuaikan bahasa dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi pembelajar bahasa Jepang dan mengurangi kesenjangan komunikasi dalam interaksi dengan pelanggan atau staf lokal.

## Referensi

- Abdillah Aria, Suryadi Yudi, Kurniawan Eko (2021). Penggunaan *Sonkeigo* dan *Kenjougo* Dalam Al-Qur'an Terjemahan Bahasa Jepang Surat Maryam, 187-198. <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v5i2.187-198>
- Adi Arta Sud, Agung Ayu Dian Andriyani, A., & Luh Gede Meilantari, N. (2024). *Implementasi Tingkat Tutur Dalam Konsep Uchi Soto*. 13(1). <https://doi.org/10.34010/js.v13i1.7818>
- Annisa, S. Z., & Karnawati, R. A. (2024). An Analysis of the Use of General Japanese and Tourism Japanese in the World of Work in the Hospitality Field in Hiroshima. KIRYOKU, 8(2), 691-704. <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v8i2.691-704>
- Fishman. (1972). *The Sociology of Language: An Interdisciplinary Social Science Approach to Language in Society*. Newbury House Publishers.
- Hardianti Novi. (2019). KEMAMPUAN SONKEIGO DAN KENJOUGO MAHASISWA SEMESTER VI TAHUN MASUK 2016 PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JEPANG UNIVERSITAS NEGERI PADANG. *Journal of Japanese Language*, 2(3). <http://omiyage.ppj.unp.ac.id/index.php/omiyage/index>
- John W. Creswell. (2016). *Research Design*. SAGE Publications, Inc.
- Kurniawan Isnaini, Santoso Teguh (2025). Perbedaan Verba yang Mencerminkan Budaya dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Jawa: Kajian Etnolinguistik, 52 – 60. <https://doi.org/10.69908/nawa.v2i1.43542>
- Moleong. (2017). *Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sapir, E. (1921). *Language An Introduction to the Study of Speech*. Harcourt, Brace.
- Sudarta Arta, dkk. (2024). *Implementasi Tingkat Tutur Dalam Konsep Uchi Soto*. 13(1). <https://doi.org/10.34010/js.v13i1.7818>
- Sudjianto. (2004). *Pengantar Linguistik Bahasa Jepang*. Kesaint Blanc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Wahidati, dkk. (2021). Kendala Berkomunikasi yang Dihadapi oleh Tenaga Profesional Penutur Bahasa Jepang di Perusahaan Jepang. *Journal of Japanese Language Education and Linguistics*, 5(1). <https://doi.org/10.18196/jjlel.v5i1.10523>

William Labov. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. University of Pennsylvania Press.

Wulandari, dkk. (2019). ANALISIS PENGGUNAAN SONKEIGO DALAM DORAMA FROM FIVE TO NINE. *JPBJ*, 5(2). <https://doi.org/10.23887/jpbj.v5i2.18607>

Yuniarsih, dkk. (n.d.). Penggunaan Keigo dalam Bahasa Jepang untuk Bisnis. 2022. <https://doi.org/10.15294/chie.v10i1.53104>

Yusuf Nabil. (2019). *ANALISIS MAKNA SONKEIGO DAN KENJOUGO DALAM BUKU BAHASA JEPANG BISNIS*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jefs/article/view/25002>